



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

RESOLUCIÓN FINAL N.º 0004-2024/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : TACNA
DENUNCIANTE : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE G¹
MATERIA : FUNDADA
SANCIÓN
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Resumen: *La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna ha resuelto declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador de oficio iniciado contra Universidad Nacional Jorge Basadre G., por infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, ha quedado demostrado que no cumplió con realizar el examen del Ciclo I del CEPU 2022 de manera virtual como fue informado durante el proceso de inscripción.*

Sanción:

- (i) **Multa ascendente a dos punto ochenta y uno (2.81) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 18° y 19° de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor; por los argumentos expuestos en la presente resolución.**

Tacna, 03 de enero de 2024

I. Antecedentes

1. El área de investigaciones de la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento de cuatro denuncias informativas de presuntos hechos infractores, en virtud de ello, se delegó facultades de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, la Dirección de Fiscalización del Indecopi inició una investigación contra Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (en adelante, la Universidad), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571 (en adelante, el Código). Ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 1° y 2° inciso c) del Decreto Legislativo 807 – Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
2. En atención a lo anterior, la Dirección de Fiscalización emitió el Informe N.º 0481-2022/DFI, a través del cual recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el administrado, en ese sentido, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la denunciada, con la siguiente imputación:

“(…)

PRIMERO: *Iniciar procedimiento de oficio en contra de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por las siguientes presuntas*

¹ UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE G. identificado con RUC N° 20147796634.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

(i) *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no habría cumplido con el deber de idoneidad en tanto que modificó las condiciones del servicio del Centro de Estudios Preuniversitarios de la “ Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”, en tanto el examen del Ciclo I del CEPU 2022 se realizó de manera presencial, pese a que, durante el proceso de inscripción, informó que el examen se realizará en la modalidad virtual, esto es, no presencial; hecho que podría configurar una presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N.º 29571 –Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(...)”

3. Por ello, mediante escrito del 25 de julio de 2023, la denunciada solicitó la ampliación de plazo para presentar sus descargos, lo cual fue atendido mediante resolución N.º 2 del 1 de agosto de 2023.
4. Posteriormente, el 17 de agosto de 2023, el administrado presentó sus descargos, por lo que se emitió la resolución N.º 3 agregando al expediente el referido escrito.
5. Finalmente, mediante resolución N.º 4 del 18 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica agregó al expediente el Informe Final de Instrucción N.º 0227-2023/INDECOPI-TAC de la misma fecha y, asimismo, otorgó un plazo de 5 días hábiles al administrado a fin de que presente sus observaciones, señalando que vencido dicho plazo se elevarían los actuados a la Comisión para su pronunciamiento, así, el 28 de diciembre de 2023 el denunciado presentó sus observaciones al referido Informe Final de Instrucción.

II. Cuestiones en discusión

6. Las cuestiones en discusión consisten en determinar lo siguiente:
 - (i) Si el proveedor denunciado habría incurrido en infracción al artículo 19º del Código.
 - (ii) La sanción para imponer al proveedor denunciado, de comprobarse su responsabilidad ante los hechos materia de procedimiento.
 - (iii) Si corresponde ordenar una medida correctiva.

III. Análisis

3.1. Cuestión Previa

3.1.1. Corrección de error material

7. En virtud del escrito remitido el 28 de diciembre de 2023 por la Universidad, se advierte un error material contenido en la Resolución N.º 4 del 18 de diciembre de 2023/INDECOPI-TAC del 15 de diciembre de 2023, siendo que en donde



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

dice: “DENUNCIADO: GRUPO INMOBILIARIO ALTITUD S.A.C.” debió decir: “DENUNCIADO: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE G.”

8. Asimismo, se advierte error material en la resolución N.º 1 del 29 de mayo de 2023, en tanto que donde dice: “UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN” debe decir: “UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE G.”
9. Por tanto, dado que los errores materiales no alteran el contenido de las resoluciones y actos, y su diligencia; corresponde su rectificación de conformidad con lo previsto en el numeral 212.1 del artículo 212 del T.U.O. de la LPAG².

3.2. Marco legal

3.2.1. Sobre el deber de idoneidad

10. El artículo 18º del Código³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19º del Código⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
11. Cabe precisar, que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores; así, estaremos frente a: (i) una garantía implícita cuando se atienda a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente⁵. Esto último en la medida que una

² DECRETO SUPREMO 004 – 2019 – JUN - TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Revisión de Oficio

Artículo 212.- Rectificación de errores

212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18º.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19º.- Obligación de los proveedores.

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 20º.- Garantías.

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú /
Teléfono: 01 224 7800 anexo 5206 – Celular: 985 190 630 y WhatsApp 985 190 630
Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

condición objetiva que los proveedores de bienes y servicios deben cumplir son los requisitos que el ordenamiento jurídico exige, sin que para ello sea necesario que los consumidores demanden su cumplimiento.

12. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de tercero o hecho del propio consumidor.
13. El artículo 73° del Código prescribe que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. Así también en el artículo 74° establece los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos entre ellos a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio, y a que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos⁶.
14. Por otro lado, el artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁸, este Órgano Resolutivo considera que la carga de

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsible para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁶ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente: a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio. b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos. (...)

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 173°.- Carga de la prueba (...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁸ **LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104. Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú /
Teléfono: 01 224 7800 anexo 5206 – Celular: 985 190 630 y WhatsApp 985 190 630
Web: www.indecopi.gob.pe

la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio se distribuye de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

3.3. Aplicación al caso en concreto.

15. Mediante denuncias informativas anónimas recibidas por la Secretaría Técnica, se tomó conocimiento de que durante las inscripciones al Ciclo I 2022 del CEPU, la Universidad habría ofrecido que el examen final del ciclo se realizaría bajo la modalidad virtual; sin embargo, en los días previos a la fecha programada del referido examen, se informó que este se realizaría de manera presencial.

16. En ese sentido la Secretaría Técnica realizó la siguiente imputación de cargos:

“(…)

- i) *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann no habría cumplido con el deber de idoneidad en tanto que modificó las condiciones del servicio del Centro de Estudios Preuniversitarios de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”, en tanto el examen del Ciclo I del CEPU 2022 se realizó de manera presencial, pese a que, durante el proceso de inscripción, informó que el examen se realizará en la modalidad virtual, esto es, no presencial; hecho que podría configurar una presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N.º 29571 –Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(…)”

17. Al respecto, el denunciado ha presentado descargos en el siguiente sentido:

- i) *Que mediante Decreto Supremo N.º 131-2021-PCM se prorrogó el estado de emergencia, por lo que previamente a su inscripción los estudiantes consultaron sobre la modalidad en la que se llevaría a cabo el examen, a lo cual se respondió de manera verbal que se realizaría de acuerdo a las disposiciones dispuestas por el gobierno central.*
- ii) *Posteriormente, mediante Resolución del Consejo Universitario N.º 17396-2021-UNJBG se resolvió aprobar el plan de funcionamiento CEPU 2022 donde en su artículo 72° señala que si se levanta el estado de emergencia y aislamiento e inmovilización social obligatoria en todo el país, se desarrollará las clases en forma presencial.*
- iii) *Asimismo, informó que el 17 de julio de 2021 se comunicó a través de la plataforma virtual de Facebook el inicio de las inscripciones virtuales para el Ciclo I-2022, así agrega que el 14 de agosto de 2021 comunicó a través*

de la plataforma virtual de Facebook, el inicio de las clases virtuales del Ciclo I-2022, en el que se consignó el correo electrónico de la institución.

- iv) El 22 de octubre de 2021 se comunicó a través de la plataforma virtual Facebook el cronograma para llevar a cabo el examen en la modalidad presencial consignando como fecha de examen el 7 y 14 de noviembre de 2021.

18. Así, el 01 de agosto de 2022, la DFI realizó una acción de supervisión remota en la página web de la Universidad <http://www.unjbg.edu.pe/portal/>, en la cual recabó la Resolución de Consejo Universitario N.º 17396-2021-UNJBG del 19 de julio del 2021, que aprueba el Plan de Funcionamiento del CEPU 2022 (en adelante Plan del CEPU), así como su reglamento, donde en su artículo 3.3º y 3.8º establece lo siguiente:

Imagen N.º 1

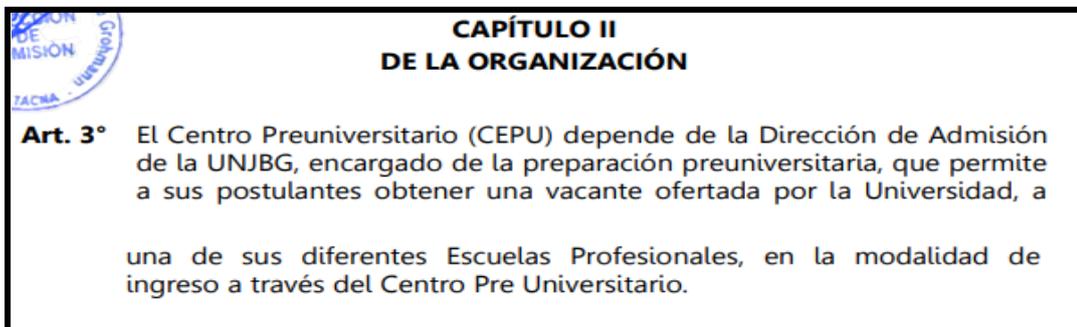


Imagen N.º 2

3.8 CICLO II - 2022:

Tendrá una duración de 08 semanas y se desarrollará de lunes a viernes, con un total de 30 horas/semana, hora académica de 50 minutos en forma no presencial (**virtual**), en estricto cumplimiento a los contenidos curriculares de cada asignatura y de los requerimientos para Admisión. El total de horas dictadas será de 240. La distribución de las semanas de clases del Ciclo II - 2022 es la siguiente:

Nº	Fechas
01º Semana:	Del 17 al 21 de enero 2022
02º Semana:	Del 24 al 28 de enero 2022
03º Semana:	Del 31 de enero al 04 de febrero 2022
04º Semana:	Del 07 al 11 de febrero 2022
05º Semana:	Del 14 al 18 de febrero 2022
06º Semana:	Del 21 al 25 de febrero 2022
07º Semana:	Del 28 de febrero al 04 de marzo 2022
08º Semana:	Del 07 al 11 de marzo 2022
EXAMEN	26 de marzo 2022 (Virtual)

NOTA: Si se levanta el estado de emergencia y el aislamiento e inmovilización social obligatoria en todo el país, se desarrollará las clases y examen en forma presencial.

Condición para brindar el servicio de manera presencial

19. Asimismo, en el Plan del CEPU se brinda información sobre las reglas a seguir para llevar a cabo el examen virtual como se aprecia a continuación:

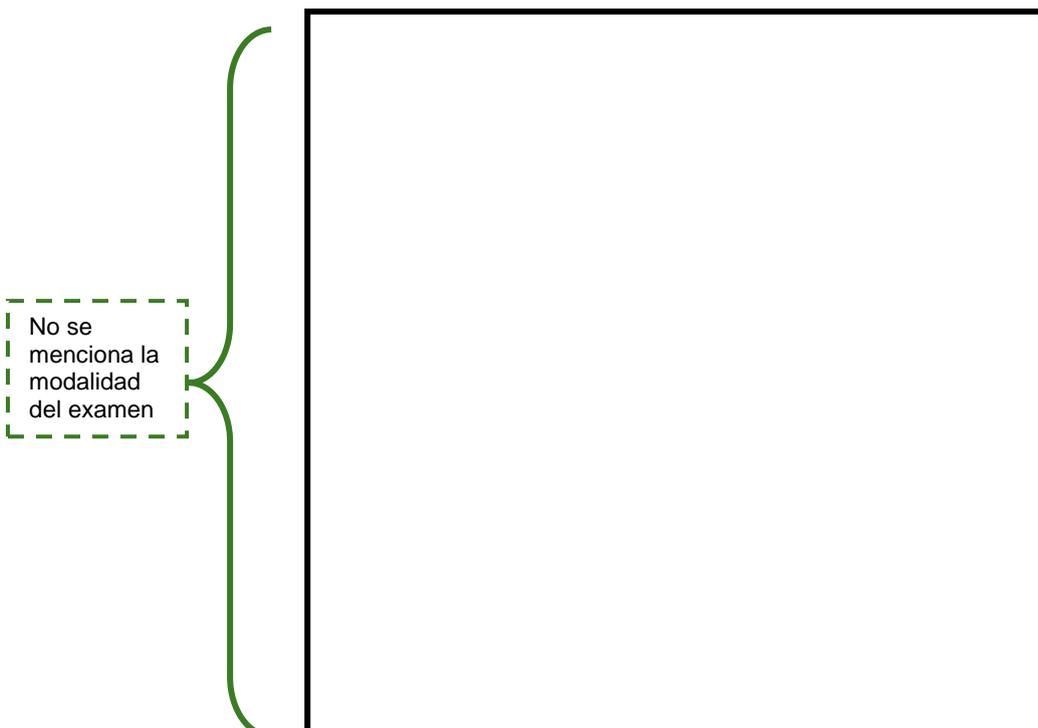
Imagen N.º 3

ANEXO AL REGLAMENTO DE CEPU 2022

Art. 1 El Examen de CEPU 2022 se realizará en la modalidad **virtual** (no presencial), haciendo uso de una plataforma que permitirá evaluar la aptitud académica y los conocimientos de los postulantes; y de acuerdo a ello, seleccionar en estricto orden de mérito. La plataforma integral combina un software de supervisión que permitirá autenticar la identidad de los postulantes en base a algoritmos de Inteligencia Artificial, hacer vigilancia visual y auditiva a través de la cámara, audio, micrófono, y monitorear las actividades que realice el postulante en la computadora durante el desarrollo del examen con el uso de una aplicación de escritorio; combinado con la participación de supervisores que validarán todas las evidencias obtenidas.

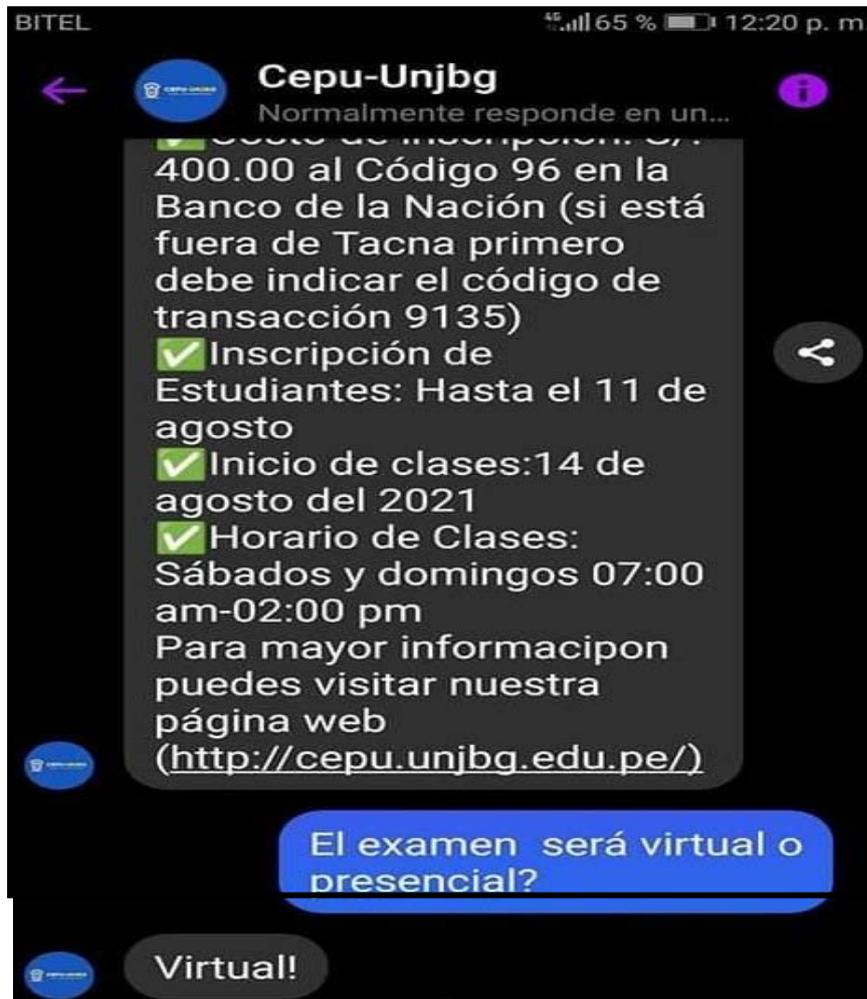
Art. 2 El presente anexo al reglamento establece las normas y procedimientos del Examen de CEPU 2022 modalidad **virtual** (no presencial) para los 34 Programas de Estudio pregrado que ofrece la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG). Se sustenta en la siguiente base legal:

20. En ese sentido, si bien se advierte que existe un condicionamiento por parte de la Universidad para variar la modalidad en que brindará el servicio de enseñanza y el examen de este, ello se encontraba supeditado al levantamiento del estado de emergencia, aislamiento e inmovilización social en todo el país, por lo que solo sería factible el cambio de modalidad si se presentara dicho supuesto.
21. Asimismo, es importante tener en consideración que dicha información resulta relevante por lo que debió ser puesta en conocimiento de los estudiantes al momento de solicitar información para su inscripción, lo cual no se ha cumplido conforme se advierte de su publicación de Facebook del 17 de julio de 2021, ver imagen N.º 4, asimismo, se advierte en la imagen N.º 5 una interacción entre personal de la denunciada y un usuario, donde a este último se le informó que el examen se realizaría de manera virtual sin señalar algún condicionamiento.

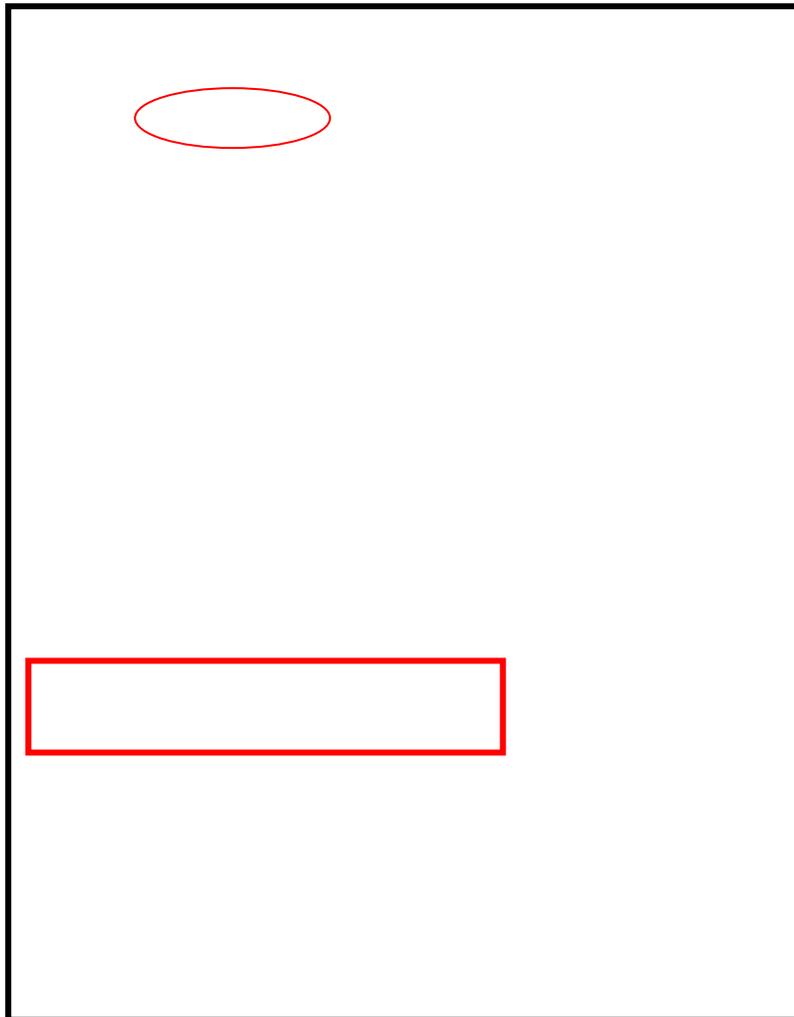
Imagen N.º 4

No se
menciona la
modalidad
del examen

Imagen N.º 5



22. Por tanto, para que dicha condición haya podido ser ejecutada por la Universidad en principio debió ser correctamente trasladada a los usuarios, hecho que no se ha advertido.
23. Aunado a lo anterior, se verifica que la Universidad se encontraba imposibilitada de accionar la condición de variar el examen a la forma presencial, ya que, el estado de emergencia fue prorrogado mediante Decreto Supremo 167-2021-PCM desde el 1 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2021, dicho plazo fue posteriormente ampliado mediante Decreto Supremo 174-2021 desde 1 de diciembre hasta 31 de diciembre de 2021, siendo que a través del Decreto Supremo N.º 130-2022-PCM publicado el 27 de noviembre de 2022 recién se oficializó el fin del estado de emergencia nacional que fuere declarado en el año 2020.
24. De otro lado, se advierte que el denunciado pretende justificar el cambio de modalidad del examen indicando haber brindado información a los estudiantes sobre el cambio de modalidad el 22 de octubre de 2021, tres semanas antes de llevarse a cabo, conforme se aprecia a continuación:

Imagen N.º 6

25. Ante dicho escenario, resulta importante recordar que el deber de idoneidad también implica que el proveedor brinde información oportuna, veraz, suficiente y de manera previa a la contratación del servicio, ya que ello permitirá al consumidor tomar decisiones que le convengan de acuerdo con sus posibilidades, por lo tanto, no es factible que este de manera arbitraria incumpla las condiciones en las que fue contratado el servicio, más aún se advierte que la emisión de la Resolución del Consejo Universitario N.º 17595-2021/UNJBG, del 5 de noviembre de 2021, se realizó con fecha posterior al cambio de modalidad del referido examen.
26. Por tanto, la entrada en vigor o la aplicación de esta nueva resolución no puede ser justificante para vulnerar las expectativas de los consumidores que accedieron al servicio contratado bajo las condiciones informadas durante el proceso de inscripción establecidas en la Resolución de Consejo Universitario N.º 17396-2021-UNJBG, esto es que el examen se rendiría de manera virtual (no presencial).
27. En virtud de lo expuesto, la Comisión considera que se ha demostrado la infracción de la Universidad al haber variado la modalidad del examen CEPU I-

2022 alterando las condiciones previamente informadas a los estudiantes lo que representa una infracción al artículo 18° y 19° del Código.

3.3. Sobre la imposición de medidas correctivas

28. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas que considere pertinentes y tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁹.
29. Ahora bien, según el artículo 251° del TUO de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con la exigencia de reposición de la situación alterada por el mismo a su estado anterior¹⁰.

⁹ LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114. Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115. Medidas correctivas reparadoras

115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2. Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3. Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4. Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5. Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6. El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7. Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

¹⁰ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

30. Juan Carlos Morón Urbina, comentando tal normativa, precisa que «*las medidas de reposición, son aquellas que tienen por objeto retomar o restituir al estado inmediatamente anterior a la comisión de la infracción administrativa de las cosas, por considerar que corresponde a una situación legal correcta (...)*»¹¹.
31. Sobre el particular se advierte que mediante escrito del 17 de agosto de 2023, la Universidad señaló haber tomado acciones frente a los hechos denunciados en tanto el 5 de diciembre de 2022 mediante Resolución Consejo Universitario N.º 18577-2022-UNJBG se aprobó la modificación del Plan de Funcionamiento CEPU 2023, permitiendo que de manera excepcional los postulantes que no pudieron rendir su examen en el Ciclo I-2022 pudieran darlo en el examen CEPU 2023-III, verificando que en virtud de ello algunos estudiantes afectados pudieron rendir el referido examen.

3.4. Graduación de la sanción

3.4.1. Marco legal

32. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, publicado el 25 de febrero de 2021 en el Diario Oficial El Peruano; las multas a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi se guían por una nueva metodología.
33. En ese marco de ideas, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM explica que sobre la base de la revisión de graduación de sanciones para órganos resolutivos del Indecopi, el proceso de estimación de la multa cuenta con tres grandes etapas: a) Estimación de la multa Base (m); b) Valoración de atenuantes y agravantes (F); y c) Ajuste de la multa según topes legales.
34. Así, en términos generales se tiene que la multa preliminar (M) resulta de multiplicar la multa preliminar (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) conforme a la siguiente fórmula:

$$(I) \quad M = m \times F$$

A. Estimación de la Multa Base

ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 251. Determinación de la responsabilidad

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados,

así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los

bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

¹¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 785. Décima edición 2014, Gaceta Jurídica.

35. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM señala que, en el caso de Comisiones de Protección al Consumidor, que actúan como primera instancia en la resolución de una controversia, se podrán utilizar las siguientes aproximaciones: i) el método basado en valores preestablecidos; o ii) el método *ad hoc*; conforme se puede advertir a continuación:

Cuadro 1
APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL CÁLCULO DE MULTAS POR MATERIA Y ÓRGANO RESOLUTIVO

Materia	Órgano resolutivo ^{1/}	Método		
		Preestablecido	Porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado	Ad hoc
Protección del Consumidor	OPS / CPC	✓ / *	-	-
	CPC / SPC	✓ / *	-	✓
Protección de la Propiedad Intelectual ^{2/}	DDA / SPI	*	-	✓
	DSD / SPI	*	-	✓
	DIN / SPI	*	-	✓
Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica	CFE / SDC	*	-	-
Defensa de la Competencia	CCD / SDC	✓	✓	-
	CLC / SDC	-	✓	✓
	CEB / SEL	*	-	-
	CCO / SCO	-	-	✓

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM

B. Valoración de atenuantes y agravantes

36. En este segundo paso, se determinará el valor del factor F , a través de la identificación de circunstancias que podrían incrementar o reducir el monto de la multa.
37. Al respecto, en caso no existan circunstancias agravantes o atenuantes que sean aplicables, el factor F será equivalente a la unidad; es decir F será igual a 1 o a 100%.
38. De otro lado, en caso se verifique la concurrencia de circunstancias agravantes o atenuantes (f_i), se aplica un porcentaje (estipulado en el cuadro 2 del D.S. N° 032-2021-PCM) en que cada atenuante disminuye o aumenta- de ser el caso- el valor de m . Para ello, se sumarán todos los porcentajes (f_i) y se le agregan a la unidad o 100%, conforme a la siguiente expresión:

$$(II) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

Donde:

n : representa el número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

C. Ajuste de la Multa según Topes Legales

39. En el tercer paso se analizará si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del rango estimado como tope legal máximo establecido, conforme al marco normativo pertinente; siendo que el mismo podrá estar expresado en función al monto máximo de Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a imponer o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos de la empresa infractora en el año fiscal, conforme a la siguiente expresión:

$$(I) \quad M^* \cong \text{Mín}\{M, N^{\circ}\text{UIT}, \%IT\}$$

3.4.2. Determinación de la aproximación metodológica a utilizar para el cálculo de la sanción

40. Conforme se ha verificado en párrafos precedentes, esta Comisión de Protección al Consumidor, al actuar en calidad de primera instancia podrá utilizar: i) el método basado en valores preestablecidos; o ii) el método *ad hoc*.
41. Sobre el particular, los elementos que permiten al órgano resolutorio optar por un método de graduación basado en valores preestablecidos son los siguientes: i) que la infracción se desarrolló por un período menor a 2 años; ii) que la infracción no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y iii) que la infracción tuvo un alcance menor al nivel nacional.
42. Así, en caso no se reúna uno de los elementos señalados anteriormente, el órgano colegiado deberá optar por el uso de una metodología *ad hoc* para el cálculo y graduación de la sanción a imponer.

3.4.3. Aplicación al caso en concreto

43. En ese orden de ideas, respecto a la Etapa I – Estimación de la Multa Base, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM (Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas), de forma específica el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en CPC (entiéndase, Comisiones de Protección al Consumidor), estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominan Factor de Duración (D_i), conforme la siguiente expresión¹²:

¹² DECRETO SUPREMO 32-2021-PCM
A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI
a) Determinación de $k_{i,j}$:
El primer componente ($k_{i,j}$) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).
- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar CUADRO 16.
- Para corroborar el monto preestablecido de $k_{i,j}$, por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar CUADRO 18.
b) Determinación del factor de Duración (D_i):
El factor de Duración (D_i) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración D_i consultar CUADRO 23.

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

44. En mérito a dicha fórmula, se tiene el siguiente resultado:

$$m = 2.01 \times 2$$

$$m = 4.02$$

Donde:

1. $k_{i,j}$ se determina por:

- **Tipo de Infracción: Baja** (se trata de una infracción que afecta intereses difusos y que cuya cuantía afectada del bien o servicio sea inferior a 30 UIT)
- **Tamaño del infractor:** se trata de una microempresa de acuerdo a sus ingresos.

Cuadro 19

CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$ POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM

2. D_t se determina por:

- **Duración de la infracción.** Si la infracción duró de 21 y 24 meses, siendo que, en este caso, al ser la presunta infracción instantánea corresponde el valor de 2.0

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACCTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D _i)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Fuente: Decreto Supremo N° 032-2021-PCM

45. Asimismo, respecto a la Etapa II – Estimación de Multa Preliminar, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM (Pasos para la estimación de multas), de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor “f”. Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor “f” es equivalente a la unidad (f = 1 o 100 %), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

$$M = m \times f$$

Aplicación:

$$M = 4.02 \times 0.7$$

$$M = 2.81$$

**Se advierte que el denunciado acreditó haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos, de acuerdo con el cuadro 2 del D.S. 32-2021-PCM corresponde restar el 30% a “f” por lo que su valor será de 70%.*

46. Con respecto al tercer paso, este colegiado considera que se deber verificar los topes máximos legales para la imposición de una multa. En ese sentido, según el tope legal establecido en el artículo 110° del Código la multa no debe superar el 10% del total de ingresos percibidos por el administrado, entonces la multa final será de **2.81 UIT**.

IV. Decisión de la Comisión

Primero: Rectificar los errores materiales detallados en la parte considerativa de la presente resolución, precisando que la rectificación efectuada surte sus efectos de manera retroactiva, conforme lo dispone el artículo 212° del Decreto Supremo N.º 004-



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Segundo: Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador de oficio iniciado contra Universidad Nacional Jorge Basadre G., por infracción al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, ha quedado demostrado que no cumplió con realizar el examen del Ciclo I del CEPU 2022 de manera virtual como fue informado durante el proceso de inscripción.

Tercero: Sancionar a Universidad Nacional Jorge Basadre G., en mérito a los fundamentos expuestos en la presente resolución, con:

- i) Multa ascendente a dos punto ochenta y uno (2.81) Unidad Impositiva Tributaria¹³, por infracción al artículo 18° y 19° de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor; por los argumentos expuestos en la presente resolución.

Se precisa que la sanción pecuniaria será rebajada en 25% si el obligado consiente la presente resolución y proceden a cancelar la misma dentro del plazo de quince días (15) días hábiles de su notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37° del Decreto Legislativo 807¹⁴.

De conformidad con lo establecido en el numeral 4) del artículo 205° del Decreto Supremo 004-2019-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, se requiere a Universidad Nacional Jorge Basadre G. el cumplimiento espontáneo de las prestaciones contenidas en la presente Resolución Final, siendo que en caso de incumplimiento los actuados serán remitidos al Área de Ejecución Coactiva del Indecopi para los fines de ley.

Cuarto: No ordenar medida correctiva en virtud de que se ha verificado que Universidad Nacional Jorge Basadre G. realizó acciones para facilitar a los estudiantes perjudicados dar un nuevo examen durante el proceso de admisión CEPU III-2023.

Quinto: Disponer la inscripción de Universidad Nacional Jorge Basadre G., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede

¹³ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 2024000000216
Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

¹⁴ DECRETO LEGISLATIVO 807 - LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
Artículo 37. La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁵ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS- TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
 2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
 3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI TACNA

EXPEDIENTE N.º 0003-2023/CPC-INDECOPI-TAC-SIA

firmes en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

Sexto: Informar a Universidad Nacional Jorge Basadre G. que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación, y según lo dispuesto en el artículo 218º del Decreto Supremo 004-2019-JUS- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, contra la presente resolución procede la interposición del recurso impugnativo de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

Sétimo: Agregar al expediente el escrito remitido vía electrónica el 28 de diciembre de 2023 por Universidad Nacional Jorge Basadre G.

Con la intervención de los señores comisionados: Marleni Lea Monroy, Carmen Beatriz Velazco Ramos y Juan Enrique Sologuren Álvarez

Carmen Beatriz Velazco Ramos
Presidente

¹⁶ LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119. Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹⁷ DECRETO SUPREMO N.º 004-2019-JUS - DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.