



# RESOLUCIÓN FINAL

N° 100-2024/PS0-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE : 77-2024/PS0-INDECOPI-PUN  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO  
DENUNCIANTE : XXXX  
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
MATERIA : IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud del señor XXXX en contra de la Universidad Nacional del Altiplano, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La razón radica en que se acreditó que, no habría procedido a regularizar la nota del señor XXXX del curso aprobado en el año 2021 del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible.

## SANCIÓN:

**1.55 UIT** : Por no regularizar la nota.

Puno, 11 de septiembre de 2024.

## I. ANTECEDENTES

- El 3 de julio de 2024, el señor XXXX (en adelante, el señor XXXX), interpuso ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, el ORPS), una denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), contra la Universidad Nacional del Altiplano (en adelante, la Universidad), sustentada en los siguientes hechos:
  - Que, en el año 2014 estudió en la escuela de Post grado de la Universidad Nacional del Altiplano, específicamente el doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible es así que en dicha ocasión desaprobó un curso, el cual fue aprobado en el año 2021 ocasión en la cual se le evaluó de acuerdo con la Resolución N° 0125-2021-DG-EPG-UNA-PUNO; sin embargo, en el año 2023 cuando solicitó su certificado de estudios le informaron que sus notas no existen. Por lo que, a la fecha no cumplen con regularizar su situación pese a existir un informe de parte del director de la escuela de Post Grado que indica el procedimiento a seguir.
- El denunciante solicitó como medida correctiva lo siguiente:
  - Procesar la nota aprobatoria del curso especial.
- Asimismo, no solicitó que se ordene el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de julio de 2024, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad imputándole el siguiente hecho:

M-OPS-03/03

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Para teléfono fijo: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5113 / Para celular: 01 224 7777 + opción 6 + 5113

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



(i) **Universidad Nacional del Altiplano**, no habría procedido a regularizar la nota del señor XXXX del curso aprobado en el año 2021 del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>.

5. En ese sentido, aun cuando la Universidad fue debidamente notificada con la Resolución de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, no cumplió con presentar sus descargos.
6. Posteriormente, mediante escrito de fecha 8 de agosto de 2024, la Universidad se apersonó al procedimiento solicitando una prórroga del plazo para atender el requerimiento de información efectuado por este ORPS, la cual fue denegada mediante Resolución N° 2, reiterando nuevamente el requerimiento realizado mediante Resolución N° 1.
7. Seguidamente, mediante escrito de fecha 16 de agosto de 2024, se absolvió el requerimiento de información. No obstante, mediante Resolución N° 3, este ORPS señaló que no se cumplió con atender específicamente lo requerido por este despacho, reiterando por última vez el requerimiento efectuado mediante Resolución N° 1 y Resolución N° 2, el cual no fue atendido.
8. Finalmente, mediante Resolución N° 4 de fecha 2 de septiembre de 2024, este ORPS hizo efectivo el apercibimiento efectuado mediante Resolución N° 2 y Resolución N° 3, disponiendo la creación de la carpeta correspondiente a efectos de iniciar el procedimiento sancionador en contra de la Universidad por presunta infracción al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Marco Legal Aplicable

9. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es 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.
10. Asimismo, el artículo 19° del Código señala que 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
11. Esta norma se complementa en cuanto a su alcance con las precisiones hechas por el artículo 20° del Código<sup>2</sup>, en la que se indica que la idoneidad debe compararse con las garantías que el

<sup>1</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 19.- 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.

<sup>2</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 20.- 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

M-OPS-03/03



proveedor está brindando, las cuales pueden ser legales, explícitas e implícitas, por lo cual para el análisis de las imputaciones vinculadas a idoneidad del producto o servicio debe verificarse estos tres estándares, definiendo las mismas de la siguiente manera:

***“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.***

***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 prueba 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 previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.”***

*(\*) El subrayado es nuestro.*

12. En ese contexto, el artículo 104º del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y sólo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
13. El artículo 173.2º del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, 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 19º del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina 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); esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
14. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una

---

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.

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 prueba 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 previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

M-OPS-03/03



característica de exterioridad respecto a él, por lo que el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que el producto o servicio no sea idóneo es externa a éste.

15. Al respecto es necesario mencionar que corresponde a la parte interesada acreditar un defecto en el bien o servicio; una vez acreditada la existencia de un defecto en el producto adquirido o, en el servicio contratado por el consumidor; la responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación 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 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.

## II.2. Presuntas Infracciones.

### II.2.1. Sobre la regularización de nota

16. En el caso en concreto, el señor XXXX manifestó que estudió en el doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible en la Universidad Nacional del Altiplano, desaprobando un curso en 2014, pero lo aprobó en 2021, conforme a la Resolución N° 0125-2021-DG-EPG-UNA-PUNO. En 2023, al solicitar su certificado de estudios, le informaron que sus notas no existían y, hasta la fecha, la universidad no ha regularizado su situación, a pesar de un informe del director de la Escuela de Postgrado que indica el procedimiento a seguir
17. En ese sentido, el ORPS procedió a imputar a título de cargo que, la Universidad Nacional del Altiplano, no habría procedido a regularizar la nota del señor XXXX del curso aprobado en el año 2021 del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible; como presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
18. En este punto, es importante señalar que el señor XXXX presentó los siguientes medios probatorios para sustentar sus alegaciones en el presente procedimiento: (i) Resolución Directoral N° 0125-2021-DG-EPG-UNA-PUNO de fecha 8 de febrero de 2021, (ii) Acta de evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021, (iii) Oficio N° 0500-2021-D-PD-EPG-UNA de fecha 10 de septiembre de 2021, (iv) Informe N° 094-2023-CA/EPG-UNA-PUNO de fecha 21 de septiembre de 2023, (v) Informe N° 046-2023-CA/EPG-UNA-PUNO de fecha 27 de septiembre de 2023, y (vi) Oficio N° 0584-2023-DG-EPG-UNA-PUNO de fecha 10 de octubre de 2023.
19. Por otra parte, como se ha mencionado en los antecedentes la Universidad pese a que fue debidamente notificada con la Resolución de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador, no cumplió con presentar sus descargos.
20. Asimismo, cabe precisar que la Universidad se limitó a presentar el informe N° 057-2024-CA/EPG-UNA-PUNO de fecha 13 de agosto de 2024, dirigido al director de la Escuela de Postgrado de la Universidad, en el cual se menciona que el programa de Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible se encuentra en receso/cierre de admisión, y se ratifica lo señalado en el informe N° 094-2023-CA/EPG-UNA-PUNO, donde se detalla el procedimiento referente a la matrícula del curso especial.
21. Es menester en este punto recordar que el artículo 173.2<sup>3</sup> del TUO de la LPAG, precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

M-OPS-03/03



sustentar sus alegaciones. De igual forma, el artículo 196<sup>4</sup> del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.

22. En ese sentido, la actuación de las partes debe ceñirse a la norma procedimental que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código: (i) la primera etapa, en la cual el consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de relación de consumo entablada; y, (ii) la segunda etapa, en la que una vez acreditado el defecto, el proveedor debe demostrar que el mismo no le es imputable.
23. De lo antes señalado, se advierte que a nivel normativo existe una disposición referida a que los consumidores deben acreditar los hechos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad; y, corresponde a los proveedores demostrar que les corresponde ser exonerados de responsabilidad.
24. En ese contexto, es necesario examinar los medios probatorios presentados por el señor XXXX conforme al siguiente detalle:
  - (i) Resolución Directoral N° 0125-2021-DG-EPG-UNA-PUNO, de fecha 8 de febrero de 2021, en la que se autoriza a la Dirección del Programa de Posgrado de la Universidad la programación de un curso especial a favor del estudiante en el curso Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente del Programa de Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, con el docente Dr. Wilson Wily Sardón Quispe.
  - (ii) Acta de evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021 del curso Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente del Programa de Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, en la cual se advierte el registro de la nota del señor XXXX, con código de matrícula 136136, obteniendo un promedio final de dieciocho (18).
  - (iii) Oficio N° 0500-2021-D-PD-EPG-UNA, de fecha 10 de septiembre de 2021, suscrito por el coordinador del Programa de Doctorado y dirigido al Director General de la Escuela de Posgrado, en el que se remitió el acta y el registro de evaluación del curso especial del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, solicitando la constancia de entrega del acta para el trámite del pago docente.
  - (iv) Informe N° 094-2023-CA/EPG-UNA-PUNO, de fecha 21 de septiembre de 2023, suscrito por la asistente de coordinación académica y dirigido al Director General de la Escuela de Posgrado, en el cual se señala que el señor Mendoza solicitó la regularización del ingreso de la nota del curso especial llevado en 2021, pero que, tras la revisión del SISACAD, no se registra la matrícula del curso especial ni la asignación de carga académica. Además, se indica que para registrar la matrícula de un curso especial, debe presentarse una resolución actual de programación del curso especial.

---

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.

<sup>4</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO PROCESAL CIVIL**

**Carga de la prueba. -**

**Artículo 196<sup>4</sup>.** -Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

M-OPS-03/03

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Para teléfono fijo: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5113 / Para celular: 01 224 7777 + opción 6 + 5113

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO  
A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO

EXPEDIENTE N° 77-2024/PS0-INDECOPI-PUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 100-2024/PS0-INDECOPI-PUN

- (v) Informe N° 046-2023-CA/EPG-UNA-PUNO, de fecha 27 de septiembre de 2023, suscrito por la coordinación académica y dirigido al Director General de la Escuela de Posgrado, en el que se sugiere que el caso sea revisado y determinado por el Programa de Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible.
- (vi) Oficio N° 0584-2023-DG-EPG-UNA-PUNO, de fecha 10 de octubre de 2023, suscrito por el Director General de la Escuela de Posgrado y dirigido al coordinador de Programas de Doctorado, en el cual se indica que no es viable la regularización de las notas, conforme a lo señalado en el Informe N° 094-2023-CA/EPG-UNA-PUNO de fecha 21 de septiembre de 2023, trasladando el caso al Consejo de Facultad para su resolución.
25. Conforme a lo expuesto, queda acreditado que la Universidad, mediante la Resolución Directoral, autorizó formalmente la programación del curso especial "Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente" a favor del señor XXXX, en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible. En dicha resolución, además de aprobarse la programación del curso, se encargó a la Dirección del Programa de Doctorado, a la Coordinación Académica y a la Administración Contable de la Escuela de Posgrado el cumplimiento de las disposiciones necesarias para la correcta ejecución de la medida.
26. Asimismo, queda acreditado que el señor XXXX efectivamente cursó y completó el curso especial en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, como lo acredita el Acta de Evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021. Dicho documento registra de manera clara y precisa que el estudiante obtuvo una calificación aprobatoria de dieciocho (18), lo que confirma no solo su participación en el curso, sino también su desempeño satisfactorio.
27. Aunado a ello, se advierte que el Oficio N° 0500-2021-D-PD-EPG-UN remitido por el coordinador del Programa de Doctorado al director de la Escuela de Posgrado es un documento fundamental que confirma la realización y aprobación del curso especial por parte del señor XXXX. En dicho oficio, se hace referencia expresa de la remisión del acta y registro de evaluación correspondiente solicitando formalmente la constancia de entrega del acta, un documento necesario para tramitar el pago al docente a cargo del curso.
28. Ahora bien, este ORPS considera que estos actos no solo reafirman la culminación del curso y la evaluación satisfactoria del estudiante, sino que además evidencian que se siguieron los procedimientos internos para oficializar el registro de la nota. Por ende, la falta de regularización de la nota en el sistema académico representa un incumplimiento por parte de la Universidad en la correcta gestión de esta información, por lo que un error administrativo no puede ser atribuido al señor XXXX, quien cumplió con todos los procedimientos que estaban bajo su control.
29. Aunado a ello, la Universidad tuvo un periodo prolongado para corregir su conducta y regularizar la situación del señor XXXX, pero no lo ha hecho, a pesar de las solicitudes y pruebas presentadas, lo que representa un retardo injustificado en la administración de un servicio que debió ser prestado de manera oportuna y eficiente. Además, cabe precisar que, si bien existen informes que señalan la falta de registro en el sistema académico de la Universidad y la necesidad de una resolución actual, esto no exime a la Universidad de su responsabilidad de resolver la situación, más aún cuando dicha situación fue generada por su propia inacción.
30. En conclusión, el señor XXXX ha presentado pruebas suficientes que acreditan sus alegaciones. Bajo dichas consideraciones, corresponde declarar fundada la denuncia contra la Universidad por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

M-OPS-03/03

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Para teléfono fijo: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5113 / Para celular: 01 224 7777 + opción 6 + 5113

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



### **II.3. Medidas Correctivas**

31. En el artículo 114<sup>o</sup> del Código<sup>5</sup> se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
32. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>6</sup>; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.<sup>7</sup>
33. En su denuncia el señor XXXX, solicitó la siguiente medida correctiva:
  - (i) Procesar la nota aprobatoria del curso especial.
34. En ese sentido, a criterio de este ORPS, al haberse declarado fundada la denuncia en contra del Universidad y atendiendo a la naturaleza de la infracción cometida, así como el perjuicio ocasionado al señor XXXX, resulta idóneo y necesario que el Universidad cumpla con regularizar la nota del curso "Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente" en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible, conforme al Acta de Evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021, y que emita el certificado de estudio correspondiente.
35. Por ende, corresponde ordenar a la Universidad, la siguiente medida correctiva:
  - (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con regularizar la nota del curso "Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente" en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible del señor XXXX, conforme al Acta de Evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021, y que emita el certificado de estudio correspondiente.
36. Cabe precisar que, si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117<sup>o</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.<sup>8</sup>

<sup>5</sup> **LEY N° 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.

<sup>6</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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 (...).

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

<sup>8</sup> **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117<sup>o</sup>.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

M-OPS-03/03



37. Por su parte, el artículo 40<sup>9</sup> de la Directiva N° 1-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Resolución N° 49-2021-PRE/INDECOPI publicada el 30 de abril de 2021 (en adelante la Directiva), establece que en caso se produzca un incumplimiento, el Órgano Resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva correspondiente.
38. Lo señalado, encuentra sustento en el hecho que la administración pública debe garantizar que sus mandatos sean cumplidos y acatados a cabalidad, en tanto, se dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan distorsión del mercado y/o afectación a intereses particulares y colectivos de los consumidores.
39. Por su parte, el artículo 37<sup>10</sup> de la directiva, establece que en caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme lo establecido en el artículo 117 del Código.
40. Por lo que, corresponde otorgar la Universidad un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que cumplan con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo otorgado para tal fin, debiendo presentar los medios probatorios que lo acrediten.
41. En consecuencia, corresponde precisar que la presente medida correctiva y el requerimiento de acreditar el cumplimiento de la misma se efectúa, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117°

---

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>9</sup> **DIRECTIVA N° 1-2021-COD-INDECOPI**

**Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>10</sup> **DIRECTIVA 1-2021-COD-INDECOPI**

**Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

M-OPS-03/03





de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, una vez que la presente quede consentida o haya sido confirmada por la instancia superior.

42. Finalmente, esta autoridad, estima conveniente informar, al señor XXXX que, de producirse un incumplimiento de medida correctiva, una vez que el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a esta instancia a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

#### II.4. Graduación de la Sanción.

43. De conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM, vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
44. Siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.

**(i) Nivel de afectación:** Dado que el curso especial "Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente" en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible cursado por el señor XXXX no supera (01) UIT. La infracción cometida está referida a infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado es menor a (01) UIT, por lo que, se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

**(ii) Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo con la información económica reportada por la Universidad ante la Superintendencia de Administración Tributaria y Aduanas, en particular, correspondiente al ejercicio 2023, se verifica que sus ingresos brutos no superaron las 150 UIT (equivalente a S/ 742,500.00), considerando para este cálculo la UIT fijada para el 2023 (S/ 4,950.00). Por lo tanto, se ha acreditado su condición de microempresa.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 1.55.

**(iii) Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (1.55) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 1.55 UIT.

M-OPS-03/03



45. Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021- PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.
46. En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes, ni circunstancias agravantes por lo que no corresponde agregar dichos factores

Tomando en cuenta este resultado, se desarrollará la fórmula para hallar "F":

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n)$$

$$F = 1$$

47. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula "M = m x F", con los datos obtenidos, "M = 1.55 x 1,0", es de 1.55 UIT. Por tanto, corresponde sancionar al Universidad con multa de 1.55 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

## II.5. Costas y Costos del Procedimiento

48. La LPAG, establece que, sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza; asimismo, señala que son gastos administrativos aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado dentro del procedimiento<sup>11</sup>.
49. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807<sup>12</sup> señala que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.
50. En ese sentido, en el presente procedimiento el señor XXXX no ha solicitado la condena al pago de las costas y costos. Por lo tanto, no corresponde que este ORPS condene a la Universidad al pago de costas y costos del procedimiento.

## III. RESOLUCIÓN DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS

**PRIMERO:** Declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador iniciado a solicitud del señor XXXX en contra de Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado

<sup>11</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 54.- Reembolso de gastos administrativos**  
54.1 Sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.  
(...)

<sup>12</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807**  
**Artículo 7.- Pago de costas y costos.** - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.  
(...)

M-OPS-03/03



que, no habría procedido a regularizar la nota del señor XXXX del curso aprobado en el año 2021 del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible. Asimismo, se impone en calidad de sanción una multa ascendente a 1.55 UIT.

**SEGUNDO:** Ordenar en calidad de medida correctiva reparadora que la Universidad Nacional del Altiplano cumpla con lo siguiente:

- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con regularizar la nota del curso "Seminario de Economía Regional y Medio Ambiente" en el marco del Doctorado en Economía y Desarrollo Sostenible del señor XXXX, conforme al Acta de Evaluación de fecha 8 de septiembre de 2021, y que emita el certificado de estudio correspondiente.

Precisar que las medidas correctivas reparadora se dictan, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor, una vez que la presente quede consentida o haya sido confirmada por la instancia superior.

**TERCERO:** Requerir a la Universidad Nacional del Altiplano que en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de vencido el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva, acredite el cumplimiento de la misma, debiendo presentar los medios probatorios que lo acrediten.

Precisar que dicho requerimiento se efectúa, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor, una vez que la presente quede consentida o haya sido confirmada por la instancia superior.

**CUARTO:** Informar al señor XXXX que, de producirse un incumplimiento de medida correctiva, una vez que el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a esta instancia a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

**QUINTO:** Disponer que no corresponde condenar a la Universidad Nacional del Altiplano al pago de costas y costos del presente procedimiento, dado que el señor XXXX no ha solicitado expresamente dicha condena, conforme a lo establecido en el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807 y en la Ley del Procedimiento Administrativo General (la cual dispone que el reembolso de gastos administrativos solo procede cuando una ley lo autoriza expresamente y cuando dichos gastos han sido solicitados por el administrado dentro del procedimiento).

**SEXTO:** Requerir a la Universidad Nacional del Altiplano, el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción impuesta, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado consentido.

**SÉPTIMO:** Informar a la Universidad Nacional del Altiplano que la multa será rebajada en un 25% si consiente la presente resolución procediendo a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución y en tanto no interponga el recurso de apelación, conforme a lo establecido en el artículo 113<sup>o</sup><sup>13</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>13</sup> CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa  
M-OPS-03/03



**OCTAVO:** Informar a las partes, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que en el artículo 216° del TUO de la Ley N° 27444<sup>14</sup>, se establece un plazo de quince (15) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la oficina Regional del Indecopi de Puno, en el plazo citado contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>15</sup>.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de la Universidad Nacional del Altiplano en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, de conformidad con lo establecido en el artículo 119°<sup>16</sup> del Código.

**HENRY LUIS CÁCERES SALAS**  
Jefe A Hoc

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Puno**

---

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es 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 y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>14</sup> **TUO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

<sup>15</sup> **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.

<sup>16</sup> **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.

M-OPS-03/03

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

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Para teléfono fijo: 0800 4 40 40 + opción 6 + 5113 / Para celular: 01 224 7777 + opción 6 + 5113

Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)