



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0005-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0913-2022/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : XXXX
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.
MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 0976-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción del artículo al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Esta decisión se adopta porque separó indebidamente a la denunciante de su institución educativa, ya que le aplicó un reglamento que no correspondía.*

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 10 de enero de 2024

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 4 de agosto de 2022, la señora XXXX presentó una denuncia contra Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. -la Universidad- por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, manifestando lo siguiente:
 - i) Que, el 12 de abril de 2022 le notificaron de un proceso disciplinario iniciado en su contra por haber cometido plagio en el examen de “Placement Test”.
 - ii) Que, en la audiencia realizada en el procedimiento disciplinario abierto por la universidad reconoce su responsabilidad de haber cometido plagio en el curso de prueba de definición de niveles “Placement Test”, que toma el área de Idiomas de la Universidad “We Talk UPC”, establecido en el numeral 11 del Reglamento del Centro de Idiomas.
 - iii) Que, se la sancionó con expulsión definitiva de la universidad aplicando el Reglamento de la universidad SICA-REG-26, pese a que la falta cometida fue en el Centro de Idiomas “We Talk UPC” y por lo tanto se le debió aplicar el reglamento de dicho programa de inglés.
2. Mediante Resolución 1 del 26 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra la Universidad e imputó la presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto habría



separado indebidamente a la denunciante de su institución educativa, ya que le habría aplicado un reglamento que no correspondía.

3. El 7 de noviembre de 2022, la Universidad presentó sus descargos.
4. El 13 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -IFI-, sobre el cual la señora XXXX presentó sus observaciones el 25 de abril de 2022.
5. Mediante Resolución 0976-2023/CC2 del 26 de mayo de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- declaró infundada la denuncia por presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto no se demostró que la Universidad habría separado indebidamente a la denunciante de su institución educativa.
6. El 23 de junio 2023, la señora XXXX apeló la Resolución 0976-2023/CC2 y solicitó el uso de la palabra.
7. El 11 de febrero de 2023, la Universidad absolvió el traslado del recurso de apelación del señor XXXX, reiterando sus argumentos presentados en su escrito de descargos.

ANÁLISIS

Cuestión previa

a) Sobre la ampliación de la denuncia

8. En su recurso de apelación del 23 de junio de 2023, la señora XXXX señaló que la Universidad ha vulnerado el deber de información al omitir informar a sus alumnos que los reglamentos del Centro de Idiomas en la que se vinculen actividades de sus alumnos serían dejados de lado por el Reglamento Universitario. Esto vulneraría el artículo 1.1 y 2° del Código.
9. Este hecho infractor no fue invocado antes de la notificación de imputación de cargos al denunciado, por lo que no es posible incorporarlo al procedimiento ni analizarlo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos. Por consiguiente, corresponde desestimar este alegato

b) Sobre el pedido de uso de la palabra

10. En el marco del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS –TUO de la LPAG–, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento. No obstante, dicho pedido deberá



analizarse en concordancia con la normativa especial que regula los procedimientos administrativos.

11. Al respecto, el artículo 16º del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas del Tribunal del Indecopi podrán convocar o denegar la solicitud de informe oral mediante resolución debidamente motivada. De esta manera, la citación a informe oral constituye una facultad de la Sala, lo cual implica que no se encuentre obligada a convocar, de oficio o a solicitud de parte, a informe oral en todos los casos¹. Asimismo, el debido procedimiento se garantiza toda vez que las partes pueden desarrollar su posición y actividad probatoria presentando, por escrito, alegatos y documentos que serán evaluados al momento de resolver². Tomando en consideración lo anterior, la denegatoria de un pedido de informe oral no involucra una vulneración al debido procedimiento.
12. En el presente caso, se encuentran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sobre las cuestiones en controversia. Asimismo, la denunciante y el denunciado han presentado durante el procedimiento diversos alegatos para sustentar su posición. Por consiguiente, corresponde denegar la solicitud de uso de la palabra presentada por la señora XXXX.

El deber de idoneidad en los servicios educativos

13. El artículo 73º del Código³ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben 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, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

¹ En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35º del Decreto Legislativo 807, puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes pueden solicitar un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso. En ese sentido, el órgano jurisdiccional referido ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

² En la Sentencia del 16 de enero de 2013, en el expediente 1147-2012-PA/TC, el Tribunal Constitucional ha señalado: "(...) en los supuestos en que el trámite de los recursos se eminentemente escrito, no resulta vulneratorio del derecho de defensa la imposibilidad del informe oral; dado que el accionante ha podido presentar sus alegatos por escrito a fin de sustenta su impugnación (...)."

³ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73º.- 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.



14. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁴ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
15. Por su parte, el artículo 104° del Código⁵ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
16. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable.
17. En el presente caso, la señora XXXX denunció a la Universidad por las razones expuestas en el considerando 1 de la presente resolución.

⁴ **LEY 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 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 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 previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁵ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION 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.



18. La Comisión resolvió declarar infundada la denuncia contra la Universidad, en tanto no se demostró que la Universidad habría separado indebidamente a la denunciante de su institución educativa.
19. En su recurso de apelación la señora XXXX indicó lo siguiente:
- i) Que, sí le aplica el reglamento del centro de idiomas “*We talk UPC*” porque lo que buscaban era sustentar que cumplía con el requisito de idiomas de inglés, como lo podría haber hecho en el Centro de Idiomas PUCP, ICPNA, Británico, Centro de idiomas UNMSM, entre otros similares, siendo el centro de idiomas de la UPC, similar en todo sentido.
 - ii) Que, se ha vulnerado el principio de primacía de la realidad en tanto se ha alterado la realidad de los hechos, forzando la aplicación del reglamento de disciplina de alumnos de la universidad. Dicho punto ha sido invocado ante la Comisión y guardó un silencio total, por lo que la Sala deberá dejar sin efecto esta grosera omisión.
 - iii) Que, de ninguna manera se pueden forzar actos jurídicos o políticas educativas a una realidad concreta, siendo la realidad de las cosas que la alumna ha estado en un centro de idiomas en la que pudo haber rendido su examen de idiomas, para lo que haya buscado y es con las normas del Centro de idiomas que debe ser sancionada.
 - iv) Que, citó la Resolución 1466-2022/SPC-INDECOPI donde se desarrolla el principio de primacía de la realidad.
 - v) Que, lo ocurrido a la luz del principio de primacía de la realidad fue que se cometió una infracción sobre un examen de medición de nivel que se rindió en el centro de idiomas, el cual se rige por sus propios reglamentos.
 - vi) Que, la prueba de “*Placement Test*” trata de una evaluación ajena a las que realiza la Universidad, por lo que debe aplicar el reglamento interno del Centro de Idiomas y no de la universidad.
 - vii) Que, se ha vulnerado el principio de protección mínima, en virtud del cual se debió aplicar el Reglamento del Centro de idiomas UPC “*We Talk UPC*” y no lo que quiere forzar la Universidad, siendo además que dicho acto es inconstitucional.
 - viii) Que, existe una mala interpretación de la autonomía universitaria.
 - ix) Que, existe una vulneración al principio de debido procedimiento, en tanto la Ley N° 30220, Ley Universitaria indica que el órgano encargado de proponer las sanciones es el Tribunal del Honor Universitario y el órgano encargado de tomar la decisión es el Consejo Universitario, por lo que, no se habría seguido el debido procedimiento conforme a lo que indica la citada ley.
 - x) Que, en su reglamento la Universidad no establece que tiene consejo universitario o consejo de facultad; todas las funciones la delegan al Tribunal de Honor.
 - xi) Que, se vulneró el principio de tipicidad, en tanto omitió la jerarquía normativa, dado que no se especifica que la universidad pueda quitarle jurisdicción al Centro de Idiomas “*We Talk UPC*”, dado que jamás se



- presentó el documento o examen a la Universidad, solo se dio la detección de la infracción por el propio Centro de idiomas.
- xii) Que, no se debe considerar el motivo que respalda el haber dado el examen (obtener el grado de bachiller), sino quien realiza dicho examen de inglés; sin embargo, esto no fue tomado en cuenta por la Comisión.
 - xiii) Que, la sanción de expulsión no tiene base legal, por mucho que se trate de forzar el absurdo de llevar una falta del Centro de Idiomas a la Universidad.
 - xiv) Que, el numeral 11 del Reglamento del Centro de Idiomas establece que la evaluación de clasificación del nivel inglés es realizada por el Centro de Idiomas “*We talk UPC*” y que con la misma, se puede sustentar el nivel de inglés ante la universidad denunciada o cualquier otra, estableciendo así una delimitación de competencias entre el servicio brindado por el Centro de idiomas y la Universidad, no siendo obligatorio matricularse en el centro de idiomas para poder sustentar el nivel de inglés.
 - xv) Que, la calificación de inglés se puede solicitar en cualquier instituto de idiomas, siendo que la Comisión en su pronunciamiento realizó trato diferenciado.
 - xvi) Que, la finalidad de obtener el bachillerato no puede confundirse con la propia naturaleza del servicio.
 - xvii) Que, se debió aplicar el principio pro-consumidor, en tanto la Comisión emitió una decisión que tuvo como base indicios de dudas.
20. Previo al análisis del presente caso debemos precisar que, no es un tema discutido el hecho de que la señora XXXX cometió plagio a realizar la prueba “*Placement Test*”, hecho que ha sido reconocido por la misma denunciante.
21. Sobre lo anterior, la Comisión a efectos de su pronunciamiento consideró que, si bien la denunciante rindió la prueba de definición de niveles “*Placement Test*” realizada por el Centro de Idiomas “*We talk UPC*”, dicha prueba fue realizada para la obtención de su bachiller; por lo tanto, a consideración de la primera instancia, correspondía aplicar las normas internas (Reglamento de Disciplina de alumnos de la Universidad) de la universidad referidas al servicio educativo.
22. Al respecto, a fojas 37 a 44 obra el “*Reglamento de Disciplina de alumnos de la Universidad*”, en el cual en su artículo 3° del Título II: Ámbito de Aplicación, se establece que el presente reglamento resulta aplicable a todo programa académico que dicte la Universidad, confiera o no Grado Académico o Título Profesional; y en el que se preste servicio educativo, salvo que exista un reglamento especial.
23. Sobre ese último punto, debemos indicar que el Centro de Idiomas “*We talk UPC*” sí cuenta con un reglamento propio (especial) llamado “*Reglamento del Centro de Idiomas de la UPC: Programa de Inglés “WeTalk*”, el cual obra a



fojas (45 a 53) del expediente y menciona en su artículo 11° la prueba de “*Placement Test*”.

24. Cabe reiterar que el artículo 20° del Código dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
25. De tal forma, se aprecia que la disposición establecida en el “*Reglamento de Disciplina de alumnos de la Universidad*”, referida a que este no era aplicable a un programa académico si existía un reglamento especial para el mismo, constituía una garantía explícita ofrecida por el proveedor aplicable a la denunciante, toda vez que, estos términos se integran a la relación de consumo conformada por la denunciante y la Universidad.
26. En otras palabras, el “*Reglamento de Disciplina de alumnos de la Universidad*” no podía ser aplicado para situaciones acontecidas en el centro de idiomas de la Universidad, en tanto este tenía su reglamento especial.
27. Es importante mencionar que, a diferencia de lo dicho por la Comisión, la Sala no considera que el mero hecho de que conocer el idioma inglés sea un requisito para obtener el bachillerato implique que la Universidad podía aplicarle a la denunciante el “*Reglamento de Disciplina de alumnos de la Universidad*”. Esto se debe a que la mencionada norma, se reitera, es clara al señalar que aplica para todo programa académico, siempre y cuando no existe un reglamento especial para este.
28. Asimismo, bajo la interpretación de la Comisión, la denunciante podría entonces haber sido entonces sancionada por la comisión de cualquier falta en algún centro de idiomas, inclusive los regentados por otros proveedores (por ejemplo, el centro de idiomas de la Pontificia Universidad Católica del Perú).
29. En este punto, la Sala estima conveniente precisar que conductas como la realizada por la denunciante son muy reprochables y denotan claramente una falta de solvencia ética y moral. Más allá de las normas internas universitarias que podrían prohibir y castigar estas prácticas, lo cierto es que existe el deber ético de toda persona de conducirse con respeto a los valores y principios mínimos de convivencia, lo cual no se ha producido en este caso. Sin embargo, por más reprochable -desde el punto de vista ético- que pueda haber sido la conducta realizada por la denunciante, eso no enerva que de igual forma tiene derechos como consumidora que deben ser respetados, como es el del debido procedimiento.



30. Como parte del debido procedimiento, la denunciante tiene derecho, dentro de un procedimiento disciplinario, a que se le aplique la normativa interna que le corresponde, lo cual, se reitera, la Universidad no ha cumplido.
31. Esto no enerva que la Universidad en el futuro, si tiene el marco normativo que lo habilita y si lo considera adecuado, pueda iniciar un nuevo proceso disciplinario y aplique las sanciones que correspondan; esto, evidentemente, siempre y cuando respete sus propias disposiciones internas.
32. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra la Universidad por infracción del artículo al artículo 73° del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma. Esta decisión se adopta porque separó indebidamente a la denunciante de su institución educativa, ya que le aplicó un reglamento que no correspondía.

Sobre la medida correctiva

33. El artículo 114° del Código⁶ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁷.
34. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG⁸, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que

⁶ **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.

⁷ **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(...)
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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:
(...)

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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



- sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
35. En el presente caso, la denunciante solicitó como medida correctiva que se la reponga como alumna en la Universidad.
 36. Al respecto, debido a que se declaró fundada la denuncia por que la Universidad la separó indebidamente, la Sala considera necesario ordenar a la Universidad que, de forma inmediata a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir a la señora XXXX continuar con sus estudios y/o los procedimientos que correspondiesen para la obtención del grado académico y/o título profesional.
 37. Debemos aclarar que esto no significa que la señora XXXX quede exonerada de cumplir con los requisitos para la obtención del grado académico correspondiente, como puede ser realizar algún pago, aprobar determinado número de créditos o sustentar el dominio de algún idioma.
 38. Esto tampoco significa que la Universidad no pueda en el futuro iniciar un nuevo proceso disciplinario ni adoptar sanciones iguales y/o parecidas a las realizadas en este caso. Esto, siempre y cuando (reitera), cumpla de manera escrupulosa su marco normativo interno.
 39. Finalmente, se ordena a la Universidad que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin⁹, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código¹⁰. De otro lado, en caso

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.

⁹ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el



de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹¹.

Sobre la sanción

40. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹².
41. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUP de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹³ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹¹ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 resolutorio 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.

(...)

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

(...)

¹² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

2. La probabilidad de detección de la infracción.

3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

b) La probabilidad de detección de la infracción;

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;



42. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
43. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (6 de setiembre de 2022).
44. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que correspondería a la Sala efectuar la graduación de la multa a imponer a la Universidad, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Empero, ello no resulta posible en el caso concreto, ya que ninguna de los supuestos preestablecidos contempla las infracciones determinadas en el presente caso.
45. En consecuencia, corresponderá graduar las sanciones en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código.
46. En el presente caso, se revocó la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia y se declaró fundada la misma por la conducta consistente en que la Universidad separó indebidamente a la denunciante; por ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio importante/relevante generado a la consumidora, al expulsar de la casa de estudios, impidiéndole proseguir con su vida académica con normalidad.
 - b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscababa su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores respeten la aplicación de sus propias disposiciones (reglamento especial).

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



- c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. Este punto, la Sala considera importante tener en cuenta también que la Universidad no cumplió con llevar de forma adecuada el proceso disciplinario; no obstante, la misma denunciante admitió haber cometido la falta. En ese sentido, a diferencia de otros casos¹⁴, es claro que la denunciante cometió, al menos a nivel ético, un acto sumamente reprochable, siendo que, únicamente por una cuestión procedimental, el proceso disciplinario no fue conducido de manera idónea.
47. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo; y, debido a que no existen factores atenuantes o agravantes, corresponde imponer una multa de una (1) UIT.
48. Requerir a la Universidad el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre las costas y costos

49. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante.
50. Dado que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Universidad por infracción al Código, este, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
51. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la señora XXXX podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

¹⁴ En los que, además de incumplirse aspectos procesales, no se tenía certeza de la comisión de la falta o, inclusive, el consumidor la negaba.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0005-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0913-2022/CC2

52. Se ordena a la Universidad que deberá presentar a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código¹⁵. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Inscripción en el RIS

53. Según el artículo 119° del Código¹⁶, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
54. En la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad administrativa del denunciado por la infracción al artículo 73° del Código, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Sobre la remisión del expediente a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)

55. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Universidad por una infracción relativa a los servicios educativos de educación superior, corresponde ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Sunedu.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0976-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción del artículo al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundada la

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0005-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0913-2022/CC2

misma. Esta decisión se adopta porque separó indebidamente a la denunciante de su institución educativa, ya que le aplicó un reglamento que no correspondía.

SEGUNDO: Ordenar a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. que, de forma inmediata a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir a la señora XXXX continuar con sus estudios y/o los procedimientos que correspondiesen para la obtención del grado académico y/o título profesional

TERCERO: Sancionar a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. con una multa de una (1) UIT por infracción al artículo 73° del Código de Defensa y Protección al Consumidor.

CUARTO: Condenar a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. al pago de costas y costas del procedimiento a favor de la denunciante. Por ende, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, la denunciada deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

QUINTO: Ordenar a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. que cumpla con lo siguiente:

- Presentar a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.
- El pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 0005-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0913-2022/CC2

denunciantes en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia Nacional de Educación Superior.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, José Abraham Tavera Colugna y Cesar Augusto Llona Silva.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.01.2024 22:22:08 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente