



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

RESOLUCIÓN 0065-2025/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : S.P.R.
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
MATERIAS : S.A.C. IDONEIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO ATENCIÓN DE RECLAMO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Se declara infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el OPS el 4 de octubre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 del Código; en tanto, se ha verificado que el cobro de S/ 100.00 para gestionar el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología en la modalidad de Working Adult, resultaba ser indebido, por cuanto no fue debidamente informado por el denunciado al momento de la contratación de los servicios educativos.

Se declara infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el OPS el 4 de octubre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 24 del Código; en tanto, está acreditado que no cumplió con atender, dentro del plazo legalmente establecido, el reclamo presentado por la señora S.P.R. el 17 de enero de 2023.

SANCIÓNES:

- 3.49 UIT por infracción al artículo 73 del Código.
- 3.49 UIT por infracción al artículo 24 del Código.

Cajamarca, 7 de marzo de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ del 4 de octubre de 2024, en atención a la denuncia interpuesta el 31 de julio de 2024 por la señora S.P.R. (en adelante, señora **S.P.R.**) contra Universidad Privada del Norte S.A.C. (en adelante, **UPN**)¹ por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el **Código**), el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, **OPS**) resolvió lo siguiente:
 - (i) Declarar infundada la imputación planteada contra UPN por presunta infracción al artículo 19 del Código; en tanto, consideró que no estaba acreditado que en agosto de 2022 la señora S.P.R. hubiese solicitado telefónicamente su retiro de la carrera profesional de psicología en la

¹ RUC: 20215276024 y con Partida Registral N° 12327349 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° IX. Sede Lima. Oficina Registral Lima.

² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

modalidad de Working Adult y/o que personal del proveedor se hubiese negado a aceptarlo, bajo el sustento de que debía hacerlo a partir del mes de setiembre de ese año;

- (ii) declarar fundada la imputación planteada contra UPN³ por infracción a los artículos 19, 73 y 74 del Código; en tanto, consideró que el requerimiento de pagar S/ 100.00 por derecho de tramitación para gestionar el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología era indebido, toda vez que dicho cargo no fue informado a la accionante al momento de la contratación de los servicios, y lo sancionó con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias** (en adelante, **UIT**);
 - (iii) declarar fundada la imputación planteada contra UPN⁴ por infracción al artículo 24 del Código; en tanto, consideró que no había acreditado que cumplió con atender, dentro del plazo legalmente establecido, los reclamos que interpuso la señora S.P.R. el 17 de enero de 2023, y lo sancionó con **3.49 UIT**;
 - (iv) ordenar como medida correctiva a UPN que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificado con la resolución, cumpla con: **a)** tramitar al 6 de setiembre de 2022 el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología en la modalidad de *Working Adult*; **b)** anular la deuda generada por su omisión de tramitar aquel pedido de retiro, y; **c)** de ser el caso, rectificar los reportes crediticios que se hubiesen generado por dicha acreencia ante las centrales de riesgos privadas;
 - (v) ordenar a UPN el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la señora S.P.R., ascendentes a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de la accionante de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa, y;
 - (vi) disponer la inscripción de UPN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código.
2. El 11 de noviembre de 2024, UPN apeló la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, únicamente contra los extremos que le resultaron desfavorables; así, señaló las siguientes cuestiones:
- (i) La resolución recurrida devenía en nula por contravención a los principios de presunción de veracidad y licitud, así como por una manifiesta falta de motivación, toda vez que el OPS no valoró que en su escrito de descargos había acreditado, con diversa documentación⁵, que informó a la señora S.P.R. sobre el cobro de S/ 100.00 por derecho de trámite para su retiro;

³ UPN en sus descargos manifestó que dicho cobro sí fue informado a la señora S.P.R. al momento de su matrícula, según se desprende de la "Ficha de postulación Pregrado Adulto Trabajador", su página web y del Texto Único de Procedimientos Administrativos (en adelante, **TUPA**) de su institución.

⁴ UPN no formuló descargos durante el trámite de primera instancia respecto de este extremo.

⁵ Detallada en el pie de página 3.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

- (ii) sin perjuicio de ello, [en caso su pedido de nulidad sea desestimado] se debía tener presente que la señora S.P.R. aceptó en la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador” que para su retiro de la carrera debía pagar un “costo de trámite”, el mismo que en su TUPA y página web se aclara que asciende a S/ 100.00;
 - (iii) el OPS N° 03 ha señalado que su portal digital es un medio válido para informar sobre el costo por retiro del ciclo, e incluso, en dicho sitio web existe un enlace que direcciona a los consumidores a su TUPA. De otro lado, precisaban que el “único medio formal” que tienen para la interposición de reclamos es su Libro de reclamaciones virtual, y;
 - (iv) el 17 de enero de 2023 la señora S.P.R. envió mensajes a través de un “chat automatizado” [al que nombró como “UPN Reclamos”], pero que no era un canal válido para la interposición de reclamaciones. Además, en dichas comunicaciones nunca se acusó los mensajes de la denunciante como un reclamo, ni tampoco se le informó que se le brindaría una respuesta.
3. El 11 de febrero de 2025, en atención a un requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica a través de la Resolución 01 del 3 de febrero de 2025, UPN señaló, entre otras cosas, que por el tiempo transcurrido, ya no contaba con la grabación de la llamada durante la cual la denunciante se matriculó en la carrera de psicología, y a su vez, agregó que sus canales de atención se encuentran publicitados en su página web.

II. ANÁLISIS

Cuestiones previas

Sobre la tipificación de la primera conducta

4. En el presente caso, a través de la Resolución 01 del 21 de agosto de 2024 y Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, el OPS imputó y resolvió, respectivamente, la conducta referida al presunto requerimiento indebido de S/ 100.00 para gestionar el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología, como una presunta infracción a los artículos 19, 73 y 74 del Código.
5. No obstante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la **Sala**) ha establecido en múltiples pronunciamientos⁶ que, tratándose de afectaciones a los consumidores durante la prestación de servicios educativos, corresponde tipificarlas como infracciones a lo establecido por el **artículo 73 del Código**⁷.
6. En ese orden de ideas, este Colegiado —acogiéndose a lo desarrollado por la Sala— considera necesario precisar que la primera imputación atribuida a UPN será analizada únicamente al amparo de lo establecido por el artículo 73 del Código, por tratarse de presuntos defectos en la prestación del servicio educativo.

⁶ Ver Resolución 0300-2019/SPC-INDECOPI del 4 de febrero de 2019 emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 160-2017/ILN-CPC.

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL 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.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

Sobre la solicitud de nulidad

7. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la Ley 27444**) establece que los vicios de los actos administrativos que causan su nulidad de pleno derecho se encuentran aquellos que sean constitutivos de infracción penal o que se dicten como consecuencia de la misma, los defectos u omisiones en los requisitos de validez, o; la contravención a la Constitución, las leyes o a las normas reglamentarias.
8. Ahora, el artículo 139 de la Constitución Política del Perú⁸ recoge al Principio del debido proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. En concordancia con ello, el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444, reconoce al Principio del debido procedimiento⁹, el cual a su vez otorga a los administrados una serie de derechos que deben ser respetados por la autoridad; encontrándose dentro de estas al derecho a **obtener una decisión debidamente motivada**.
9. Sobre la motivación del acto, el artículo 6 del TUO de la Ley 27444¹⁰, establece que ésta deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Asimismo, no constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o aplicación del derecho.

⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 139.- Principios de la Administración de Justicia

Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

(...)

3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.

(...)

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. -

Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1. La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3. No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

10. Ahora bien, UPN solicitó la nulidad de la resolución venida en grado, por cuanto consideró que el OPS omitió valorar los elementos de convicción aportados en su escrito de descargos, los cuales daban cuenta que la señora S.P.R. conocía que, para gestionar su retiro del ciclo, debía pagar S/ 100.00 por derecho de trámite. En cuanto a la documentación referenciada por el denunciado, esta consiste en su TUPA, página web y en la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador”.
11. En esa línea, de la verificación de la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, se desprende que el OPS sí se pronunció debidamente sobre dichos elementos de prueba, desestimándolos porque, en su consideración, no eran suficientes para demostrar que la señora S.P.R. aceptó al momento de contratar el servicio educativo que asumiría el pago de S/ 100.00 para la tramitación de su solicitud de retiro de la carrera de psicología. Se presenta el siguiente detalle:

Cuadro N° 01 – Análisis del OPS

	Medio de prueba aportado por UPN	Valoración de la primera instancia
1	Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador que contiene las “Condiciones del Servicio de Enseñanza”.	Para el OPS, en la medida que la contratación de los servicios se hizo de manera telefónica, le correspondía a UPN demostrar que a través de dicho medio cumplió con informar a la señora S.P.R. sobre el cobro de S/ 100.00, lo cual no cumplió con hacer. Por ello, concluyó que la referida “Ficha de Postulación” no era suficiente para desvirtuar la imputación.
2	Página web de UPN	La primera instancia consideró que la información de la página web y el TUPA era impertinente porque estaba referida a matrículas del año 2024, cuando la de la señora S.P.R. se hizo en setiembre de 2022.
3	TUPA de la UPN	

12. Como puede notarse, la primera instancia cumplió con valorar y pronunciarse sobre las pruebas de descargo presentadas por UPN, desestimándolas en su totalidad; además, también se observa que el acto recurrido fue sustentado con base a la normatividad vigente y aplicable para el caso en concreto. De ahí que no corresponde acoger la solicitud del denunciado; no obstante, se le informa que sus argumentos serán meritados en el respectivo análisis de fondo de este extremo.

Sobre la infracción al artículo 73 del Código

13. El artículo 73 del Código¹¹, establece que la idoneidad en productos y servicios educativos implica que el proveedor 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 de la materia. Por su parte, de la lectura del artículo 104 del mismo cuerpo legal, se entiende que la carga de la prueba recae primero en el consumidor, quien debe acreditar la existencia del defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no le es imputable¹².

¹¹ Ver pie de página 8.

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PSO-INDECOPI-CAJ)

14. En lo que concierne a la resolución materia de apelación, se tiene que el OPS declaró fundada la denuncia contra UPN, por cuanto consideró el cobro de S/ 100.00 que UPN exigió a la señora S.P.R. para su retiro del ciclo, era indebido en la medida de que dicho cargo no le fue informado al momento de la contratación del servicio educativo. Por su parte, el denunciado manifestó en su apelación que la consumidora sí conoció de manera oportuna sobre aquel requisito para concretar su retiro.
15. En primer lugar, es importante tener en cuenta que no es un hecho controvertido —pues ambas partes han convenido en ello— que la señora S.P.R., fue matriculada vía telefónica en la carrera profesional de psicología en la modalidad *Working Adult*, y que solicitó el 6 de setiembre de 2022 su retiro del ciclo, mas dicho requerimiento fue “anulado” en el sistema de UPN porque la consumidora no había pagado S/ 100.00 que el denunciado le exigía por concepto de derecho de tramitación.
16. Ahora bien, UPN aseveró que la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador”, contiene las “Condiciones del Servicio de Enseñanza” aceptadas por la señora S.P.R., entre las cuales destaca el pago de un derecho de tramitación por retiro del ciclo, concepto que en su TUPA y en la página web de su entidad, se precisa asciende a S/ 100.00. A continuación, se proceden a copiar las partes pertinentes de la documentación ofrecida por el denunciado:

Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador

22. En caso de retirarse de todos los cursos matriculados una vez iniciadas las clases, el estudiante debe realizar el trámite de Retiro de Ciclo a través del Portal MiMundo UPN, opción Solicitudes/Otras Solicitudes, dentro de las **fechas determinadas en el Calendario Académico**, y para ello deberá cancelar las cuotas que correspondan según la fecha que realice el trámite de retiro, **además del costo del trámite**. No podrá argumentar haber realizado el trámite si no se cumple a cabalidad estas disposiciones. Si dicho Retiro de Ciclo se realiza hasta el día previo de la fecha de inicio de los exámenes finales del primer módulo – según calendario académico, el estudiante deberá cancelar hasta las cuotas vencidas a dicha fecha y el costo del trámite; a fin de que las obligaciones económicas futuras no se facturen. Si el trámite de Retiro de Ciclo se produce con posterioridad al inicio de los exámenes finales del primer módulo, el estudiante deberá cancelar el íntegro del monto de la facturación del semestre académico.

Todo lo señalado en este documento se ajusta a la verdad y, a la suscripción del presente documento, el postulante y apoderado aceptan y se someten a las condiciones descritas en el presente documento; asimismo, quedan obligados a dar fiel cumplimiento a todas las normas establecidas en los Reglamentos de UPN y en las disposiciones legales vigentes.

Fecha de emisión y aceptación: 11/04/2022 15:54:23

Página web de la UPN

En caso no puedas continuar con tus estudios en todos tus cursos del ciclo 2024-1, puedes realizar tu solicitud de retiro de ciclo del **09 de abril al 20 de junio del 2024** a través de tu portal MiMundoUPN en la sección “Solicitudes - Otras solicitudes” y completar todos los datos solicitados.

Es el único trámite que permite la suspensión de obligaciones académicas y económicas no vencidas en la Universidad.

Revisa el paso a paso de cómo realizar un retiro de ciclo en el siguiente [enlace](#).

En Pregrado Tradicional y Pregrado Adulto Trabajador - Carreras a Distancia, si el trámite de retiro de ciclo se realiza hasta el día previo al inicio de la semana 8 de clases, según calendario académico, se facturará hasta las cuotas vencidas a dicha fecha. Si el trámite de retiro de ciclo se solicita desde la semana 8 según calendario académico, al estudiante se le facturará el íntegro del monto del semestre académico.

En Pregrado Adulto Trabajador, si el Retiro de Ciclo se realiza hasta el día previo al inicio de exámenes finales del primer módulo – según calendario académico, se facturará hasta las cuotas vencidas a dicha fecha. Si el trámite de Retiro de Ciclo se produce con posterioridad al inicio de los exámenes finales del primer módulo (según calendario académico), al estudiante se le facturará el íntegro del monto del semestre académico.

Este trámite será admitido cuando se realice el pago correspondiente a este proceso.

Requisitos para acceder al retiro:

- No debes tener deuda documentaria ni bibliográfica.
- Debes hacer la solicitud hasta la fecha indicada según el calendario académico.
- Pagar el derecho del trámite publicado en el TUPA de la UPN (S/100.00 soles)

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ (Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

TUPA de la UPN

PREGRADO	Retiro de Ciclo	S/D	<p>Mediante este proceso, el estudiante solicita retirarse de un ciclo en curso, y no será considerado reprobado en el siguiente periodo académico si deja de asistir a clases en formalizar el retiro, será inhabilitado de todos sus cursos (desaprobado), por lo cual deberá revalidar en el siguiente ciclo por segundo o tercera vez y se seguirá acumulando deuda con la universidad. Dejar de asistir a clases no significa estar retirado del ciclo.</p> <p>Para los estudiantes de pregrado tradicional se debe realizar la solicitud hasta el día previo al inicio de los exámenes parciales - según calendario académico, las obligaciones económicas futuras no se facturan. Si la solicitud se realiza a partir del día que inician los exámenes parciales, se deberá cancelar el monto total de la facturación del ciclo académico, es decir, las cuotas vencidas a la fecha más el costo del trámite, manteniendo el compromiso de pago por las cuotas aún no vencidas en el ciclo.</p> <p>Para los estudiantes de Adulto Trabajador debes realizar la solicitud hasta el día previo al inicio de los exámenes finales del módulo I - según calendario académico, las obligaciones económicas futuras no se facturan. Si la solicitud se realiza a partir del día que inician los exámenes finales del módulo I, se deberá cancelar el monto total de la facturación del ciclo académico, es decir, las cuotas vencidas a la fecha más el costo del trámite, manteniendo el compromiso de pago por las cuotas aún no vencidas en el ciclo.</p> <p>Las fechas para solicitar el retiro de ciclo están definidas en el Calendario Académico, así como también las fechas de los exámenes parciales y finales. En Pregrado Adulto Trabajador el retiro de ciclo no modifica el estado de los cursos previamente inhabilitados o ya aprobados.</p>	<p>1. No registrar deudas en la universidad (académica, de biblioteca y documental).</p> <p>2. No registrar deudas financieras (estudiantas no activas).</p> <p>3. Consultar el derecho de trámite.</p> <p>4. Beneficiario de Beca 18. Beca Continuidad de Estudios Continuada: solicitar la autorización de PROINADIC y subirlo en el portal cuando este realizado tu solicitud, lo mismo que estará sujeta a revisión.</p> <p>5. Solicitud de Límite: realizar previamente la solicitud de "Autorización de Aprobado" a través del Portal MI MUNDO UPN.</p> <p>6. Registrar la solicitud dentro de los plazos publicados en calendario académico.</p> <p>7. En caso de que la solicitud de retiro de ciclo sea el mismo día de vencimiento de la cuota del último día calendario para este trámite, se debe realizar el pago a través del Portal MI MUNDO UPN.</p>	<p>1. Solicitar el retiro de ciclo desde el Portal MI MUNDO UPN Solicitudes/ Otros Solicitudes/ Nueva Solicitud. Solicitudes del Programa Pregrado Académico Congrua "Retiro".</p> <p>2. El sistema validará el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>3. El estudiante podrá cancelar el derecho a realizar este trámite a través de la sección MPACIOS en el Portal MI MUNDO UPN. VISA /Master/Caril /Pago Electrónico) o de las planillas de pago de los bancos autorizados.</p> <p>4. Se dispone de un plazo de 05 días calendario para realizar el pago respectivo, luego del cual la orden será anulada.</p> <p>5. El personal de Permanencia Universitaria evaluará la solicitud y tendrán contacto con el estudiante.</p>	Evaluación Previa	Dirección de Secretaría Académica	Reconsideración: No aplica Apelación: No aplica	Portal de Estudiante	04 días hábiles. Se debe tener en cuenta que los pagos se deben realizar como máximo hasta los siete (7) días hábiles (07:00 pm) para que se reflejen el mismo día, pasada esa hora se reflejará al día siguiente.
----------	-----------------	-----	---	--	---	-------------------	-----------------------------------	---	----------------------	--

17. Sobre el particular, en opinión de esta Comisión, la "Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador", que contiene las "Condiciones del Servicio de Enseñanza", no podría ser oponible a la señora S.P.R. porque, más allá de la mera indicación de que los términos contenidos en aquel documento fueron supuestamente aceptados por la denunciante, **no consta en ninguna parte la manifestación de voluntad expresa** de la referida consumidora respecto de aquellas condiciones.
18. En efecto, de la ficha en mención no se advierte alguna rúbrica (física o virtual), validación biométrica o mecanismo análogo que permita certificar que su contenido fue conocido, aceptado y suscrito por la señora S.P.R.; además, UPN tampoco ha acreditado que dicha documentación haya sido remitida a la denunciante, al poco tiempo de contratar sus servicios telefónicamente, para dejar constancia de su consentimiento en cuanto a las referidas condiciones.
19. Bajo esa premisa, si bien en la "Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador" se señala que para el retiro del ciclo se debe pagar el costo de dicho trámite, tal condición no resulta oponible, por cuanto no está acreditado que la misma hubiese sido debidamente comunicada y aceptada por la señora S.P.R., quien incluso en el trámite de primera instancia ha negado haber recibido tales condiciones durante la llamada telefónica en la que contrató los servicios del proveedor.
20. Precisamente, coincidimos con el OPS respecto a que, en la medida que la contratación de los servicios educativos se hizo vía telefónica (hecho aceptado por ambas partes), el medio de prueba idóneo para sustentar el traslado de la información a la señora S.P.R. era el audio donde consta tal conversación. Sin embargo, UPN no presentó dicha grabación porque, según expresó, ya no contaba con la misma debido al tiempo transcurrido.
21. Estando así las cosas, por aplicación del **Principio Pro Consumidor**, ante la incertidumbre sobre los hechos materia de controversia (no solo de las normas¹³), la autoridad debe razonar de la forma

¹³ El Tribunal Constitucional en el Expediente 3315-2004-AA distingue el **Principio Pro Consumidor**, en cuanto a la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores, del Principio in Dubio Pro Consumidor, respecto a que en caso de duda insalvable de las normas legales debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor, reconociendo a éste como una proyección del primero.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PSO-INDECOPI-CAJ)

- más favorable al consumidor, tutelando así sus intereses. De este modo, se concluye que las condiciones de contratación de la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador” no puede ser oponible por cuanto no está acreditado que hubiese sido oportunamente trasladada y/o aceptada por la consumidora durante la relación de consumo entablada con su contraparte.
22. Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado de que se considere que la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador” fue conocida y aceptada por la señora S.P.R., aun así, ello no sería suficiente para eximir de responsabilidad a UPN, toda vez que, en dicho documento, más allá de señalar que el estudiante debe pagar el costo del trámite de retiro del ciclo, no especifica en ninguno de sus apartados que éste ascienda a la suma total de S/ 100.00.
 23. Así pues, a juicio de este despacho, para que el cobro por costo de retiro sea exigible a la señora S.P.R., UPN debió informar expresamente a su contraparte sobre el importe exacto que implicaba dicho cargo. Y es que siguiendo lo establecido por los artículos 1, literal b) y 2 del Código, los consumidores tienen el derecho a recibir información completa y suficiente sobre las condiciones del servicio, a fin de que puedan tomar una adecuada decisión de consumo.
 24. Conviene acotar que los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda, siendo que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera depende del tipo y nivel de información recibido. Es por eso que, en el presente caso, para considerar al cobro de S/ 100.00 como válido, era necesario verificar que éste hubiese sido debidamente informado a la señora S.P.R., lo cual no ocurrió porque en la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador” no se establece el importe exacto de aquel cargo.
 25. Y es que no sería admisible que UPN fije cargos por determinados conceptos, sin especificar cuáles es el importe exacto de estos, toda vez que, de ser así, ello constituiría una situación que pondría bajo un velo de incertidumbre a los consumidores respecto a los trámites a realizar ante el proveedor, situación que riñe abiertamente con los parámetros del deber de idoneidad, pues se les podría imponer sumas que no fueron pactadas al momento de la contratación de los servicios.
 26. De otro lado, en ningún apartado de la “Ficha de Postulación Pregrado Adulto Trabajador” se señala que el estudiante debe remitirse al TUPA o página web de UPN para conocer sobre el importe exacto a pagar por el costo [derecho de trámite] por retiro del ciclo; además, el denunciado tampoco ha acreditado que dichos documentos hubiesen sido trasladados oportunamente a la señora S.P.R. durante el proceso de matrícula.
 27. En este punto se debe acotar que el traslado de información es un proceso de naturaleza dinámica y necesaria para que el usuario tome una adecuada decisión de consumo, de ahí que aun cuando aquella información relevante sobre las condiciones del servicio se encuentre al alcance del consumidor, mediante anuncios publicitarios, página web u otros, ello no enerva la obligación que tiene el proveedor de trasladársela de manera directa y oportuna, pues solo así se garantiza que el usuario tome conocimiento efectivo de la misma.
 28. En tal sentido, más allá de que en la página web y TUPA del denunciado (ver párrafo 16) se especifique que para gestionarse el retiro del ciclo se debe pagar la suma de S/ 100.00, lo cierto es que aquello tampoco podría ser oponible a la señora S.P.R. porque no está probado que tal información le haya sido **directamente trasladada**, lo cual resultaba necesario para imponer tales condiciones a la accionante, no bastando su sola publicación.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI





COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ (Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

29. En esa misma línea, más allá de que el OPS N° 03 considere como suficiente publicitar las condiciones del servicio en la página web para que el consumidor las tenga por debidamente trasladadas, dicho razonamiento no resulta vinculante ni mucho menos constituye un precedente de observancia obligatoria, motivo por el cual, en ejercicio de la autonomía técnica y funcional¹⁴ de la que goza este Colegiado, nos reafirmamos en que la información sobre el cobro de S/ 100.00, para ser oponible, debió ser puesta en conocimiento de la consumidora de manera directa.
30. Sin perjuicio de lo mencionado, no se puede dejar de mencionar que incluso la información obrante en la página web y en el TUPA del denunciado¹⁵, no resultan ser pertinentes para el presente caso porque las condiciones de contratación a las que hace referencia son aplicables para el año 2024 y 2025, respectivamente; siendo que en el caso en concreto la contratación de los servicios educativos por parte de la señora S.P.R. se dio en el 2022. Se copian las partes pertinentes:

Página web de la UPN

¿CÓMO ME PUEDO RETIRAR DEL CICLO?

Copiar enlace  Comparte este artículo    

En caso no puedas continuar con tus estudios en todos tus cursos del ciclo 2024-1, puedes realizar tu solicitud de retiro de ciclo del **09 de abril al 20 de junio del 2024** a través de tu portal MiMundoUPN en la sección "Solicitudes - Otras solicitudes" y completar todos los datos solicitados.

TUPA de la UPN

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) 2025		
Procedimiento	Objetivo	Calificación del Procedimiento
Adulto Trabajador (AT) antes para la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> 1. Realizar el trámite del documento durante el proceso según establecido en el calendario académico. Para mayor información del beneficio, los recomendamos visitar los canales oficiales de la universidad. 2. Ingresar a Mi Mundo UPN / Solicitudes > Otras solicitudes > Nueva solicitud > Categoría: Trámite > Servicio: Asignación de Documento por Convenio Corporativo 3. Adjuntar los documentos solicitados para la evaluación (en formato PDF) 4. Utilizar todos los haberes de la empresa donde labora (antes "Segu" y en su caso) y RUC en un solo documento. 5. Comentar para estar bien a Rendición *Para allegados: Contratación de matrimonio o convivencia *Para hijos: Partida de nacimiento *Para hermanos de padre o madre: Partidas de nacimiento 	Evaluación Posiva

31. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el recurso de apelación de UPN, y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 del Código; en tanto, el cobro de S/ 100.00 para gestionar el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología en la modalidad de Working Adult, resultaba ser indebido, por cuanto no fue debidamente informado por el denunciado al momento de la contratación de los servicios educativos.

¹⁴ DECRETO SUPREMO 107-2012-PCM - Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI

Artículo 36.- Comisiones del Indecopi

Las Comisiones son órganos colegiados encargados de resolver, en primera o segunda instancia administrativa, según corresponda, los asuntos concernientes a las leyes del ámbito de su competencia. Para el ejercicio de su función resolutoria gozan de autonomía técnica y funcional.

¹⁵ Para ubicar el TUPA de UPN, se accedió al enlace virtual proporcionado por el mismo denunciado en su recurso de apelación: <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/tupa-tramite.pdf>. Consultado en la fecha.

M-CPC-06/02

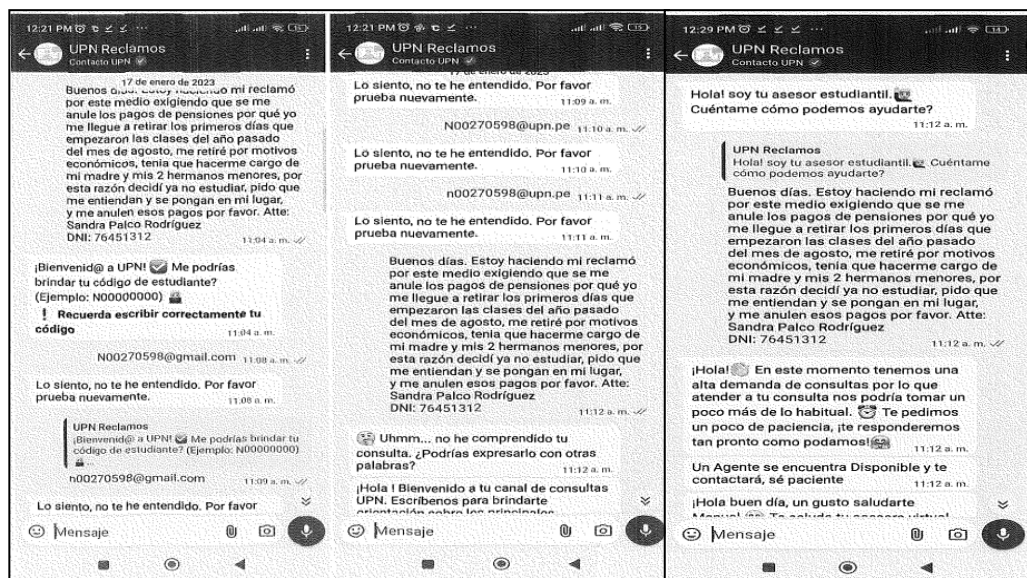
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre el artículo 24 del Código

32. El numeral 6 del artículo IV del Código establece que el Estado debe garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, siendo uno de ellos los reclamos. Ahora, de conformidad con el numeral 24.1 del Código, los proveedores se encuentran obligados a atender las reclamaciones de los consumidores, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles improrrogables¹⁶.
33. En el presente caso, el órgano sumarísimo de primera instancia declaró fundado este extremo de la denuncia contra UPN, toda vez que, en su opinión, estaba acreditado que el 17 de enero de 2023 la señora S.P.R. presentó varios reclamos al denunciado, a través de *WhatsApp*, cuestionando el cobro indebido de una deuda; sin embargo, éste último no demostró que haya dado respuesta dentro del plazo legalmente establecido a las reclamaciones de la consumidora.
34. Por su parte, UPN manifestó en su recurso de apelación que el único medio habilitado por su entidad para el ingreso de reclamos era el Libro de reclamaciones virtual, no obstante, la señora S.P.R. habría remitido mensajes a un “chat automatizado” (canal inválido), el cual a su vez no acusó en ningún momento las comunicaciones de la accionante como un reclamo, ni tampoco le ofreció darle una respuesta.
35. Al respecto, obra en el expediente tres (3) impresiones de pantalla de conversaciones de *WhatsApp* que la señora S.P.R. sostuvo con el destinatario denominado “Contacto UPN” el 17 de enero de 2023. Cabe precisar que el usuario en cuestión, según ha reconocido el denunciado, sí corresponde a su entidad, y se trataría del número 914800800, mismo que funge como un “chat automatizado”. Se proceden a copiar los *prints* de pantalla en mención:



¹⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

(...)

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

36. Según se aprecia de dichas pláticas, la denunciante solicitó, como un reclamo, que se anulen de pagos de pensiones, y en respuesta, el destinatario “Contacto UPN” le requirió su código de estudiante, y luego, le envió varios mensajes dando a entender que no comprendía la consulta formulada y que presentaban una alta demanda, para finalmente señalarle que un agente se encontraba disponible, quien incluso la saluda al final de la conversación.
37. Cabe acotar que no ha sido posible conocer el resto de los mensajes porque los *prints* de pantalla presentados por la señora S.P.R. solo muestran lo descrito en el párrafo precedente. Ahora bien, en cuanto al número telefónico 914800800 al cual se comunicó la señora S.P.R., este es publicitado en la página web de UPN¹⁷ como uno de sus **canales oficiales de atención del cliente**, denominado como “WhatsApp del Estudiante”. Se copia la parte pertinente:

- **Canales de atención disponibles:** Tenemos para ti diferentes opciones para tus consultas:
 - Contacto UPN tus consultas serán atendidas de acuerdo con su complejidad, entre 24 o 48 horas hábiles.
 - WhatsApp del Estudiante: 914800800
 - Central telefónica para estudiantes (opción 2)

38. Asimismo, se ha logrado apreciar que, si bien dicho canal de *WhatsApp* era manejado mediante “bots” o inteligencia artificial, también tenía habilitada la **atención personal**, ello conforme se desprende de la parte final de la conversación. Cabe precisar que incluso UPN estaba obligado a habilitar la atención con asesores reales, ello en cumplimiento de lo establecido por el literal l) del artículo 1 del Código¹⁸.
39. En vista de lo anterior, este órgano resolutorio conviene en que el número de *WhatsApp* sí puede ser considerado como un canal habilitado para la recepción de reclamos, por cuanto ha sido señalado en la propia página web del denunciado como una vía para atención del usuario, que no solo estaba supeditada a las respuestas automatizadas de inteligencia artificial, sino también a la atención personal brindada por asesores de carne y hueso.
40. Ahora, el hecho de que la línea de *WhatsApp* de UPN sea un “chat automatizado”, no es impedimento para que el denunciado recepcione los reclamos del consumidor, toda vez que, aun cuando la inteligencia artificial no sea capaz de identificar el mensaje remitido, el asesor personalizado **puede intervenir** para canalizar correctamente la reclamación, y de esta manera, proceder con su correcta recepción.
41. De otro lado, se debe acotar que el artículo 24 del Código **no limita la presentación de reclamos a los Libros de reclamaciones**; por el contrario, establece que estos pueden ser interpuestos sin especificar un canal determinado. En esa línea, la Sala ha señalado que cualquier misiva enviada

¹⁷ Consultado en la fecha: https://contacto.upn.edu.pe/es_ES/mas-informacion/donde-resuelvo-mis-dudas-y-consultas-cachimbos.

¹⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

l) Derecho a contar con opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.

(...)

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

por el consumidor (entiéndase a través de un canal válido), en el que se peticione la rectificación de un error o el cese de actos nocivos para sus intereses, debe ser considerada como un reclamo:

Resolución 1988-2018/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2018

“(…)

44. De acuerdo a lo ya antes expuesto, en los distintos tipos infractores que se pueden derivar de la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, se aprecian las siguientes diferencias⁷:

- **Reclamo: cuando las mismas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.**
- *Solicitudes de gestión: cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.*
- *Pedidos de información: buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que debería ser relevante y pertinente respecto a la relación de consumo existente. (...)*”

(Énfasis agregado)

42. Bajo las consideraciones antes vistas, en principio, se debe tener presente que el canal de WhatsApp de UPN es un canal válido, en el cual la señora S.P.R. remitió varios mensajes que, por su contenido (cobro indebido de pensiones) y petitorio (anulación de dicha deuda), califica perfectamente como un reclamo. Ahora, a diferencia del OPS, esta Comisión considera que nos encontramos ante una **única reclamación** y no de varias.
43. En efecto, este Colegiado puede advertir que los dos (2) mensajes que envía la señora S.P.R. al número 914800800, **tienen el mismo tenor**, por lo que no se tratan de reclamaciones distintas, sino que la segunda solamente es la reiteración de la primera. Por tanto, las comunicaciones remitidas por la denunciante el 17 de enero de 2023 deben entenderse como parte de un único reclamo, respecto del cual corresponde verificar si fue atendido.
44. Sobre el particular, UPN ha reconocido que no registró el reclamo presentado por la señora S.P.R. porque consideró que fue ingresado por un canal inválido, razonamiento que en opinión nuestra resulta ser incorrecto por los fundamentos antes mencionados. En consecuencia, queda evidenciada la responsabilidad del denunciado en cuanto a esta conducta, pues no ingresó ni mucho menos atendió la reclamación interpuesta por su contraparte el 17 de enero de 2023.
45. Por lo expuesto, se resuelve confirmar la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ del 4 de octubre de 2024 emitida por el OPS, que declaró fundada la denuncia presentada contra UPN por infracción al artículo 24 del Código; en tanto, está acreditado que no cumplió con atender, dentro del plazo legalmente establecido, el reclamo presentado por la señora S.P.R. el 17 de enero de 2023. Sobre las sanciones impuestas, la medida correctiva, el pago de costos y costas e inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi
46. Considerando que la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ no fue apelada por UPN en los extremos referidos a las sanciones impuestas, la medida correctiva, la condena al pago de M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

costas y costos, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi — más allá de haber alegado la ausencia de responsabilidad (desvirtuada precedentemente)— corresponde confirmar estos extremos porque resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo.

Del pago espontáneo

47. En el presente caso, el numeral 4 del artículo 205 del TUO de la Ley 27444, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

III. DECISION

PRIMERO: declarar infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de octubre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, se ha verificado que el cobro de S/ 100.00 para gestionar el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología en la modalidad de *Working Adult*, resultaba ser indebido, por cuanto no fue debidamente informado por el denunciado al momento de la contratación de los servicios educativos, y sancionarlo con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias**.

SEGUNDO: declarar infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de octubre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, está acreditado que no cumplió con atender, dentro del plazo legalmente establecido, el reclamo presentado por la señora S.P.R. el 17 de enero de 2023, y sancionarlo con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias**.

TERCERO: requerir a Universidad Privada del Norte S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente Resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

CUARTO: confirmar la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de octubre de 2024, en el extremo que ordenó a Universidad Privada del Norte S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla con: **a)** tramitar al 6 de setiembre de 2022 el retiro de la señora S.P.R. de la carrera de psicología en la modalidad de *Working Adult*; **b)** anular la deuda generada a la denunciante por su omisión de tramitar aquel pedido de retiro, y; **c)** de ser el caso, rectificar los reportes crediticios de la accionante que se derivados por dicha acreencia ante las centrales de riesgos privadas.

QUINTO: informar a Universidad Privada del Norte S.A.C. que deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

Indecopi de Cajamarca, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el considerando precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

SEXTO: informar a Universidad Privada del Norte S.A.C. que deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el considerando precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

SÉPTIMO: confirmar la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de octubre de 2024, en el extremo que ordenó a Universidad Privada del Norte S.A.C. que cumpla con pagar a la señora S.P.R. los S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento principal; sin perjuicio de su derecho a solicitar una liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

OCTAVO: confirmar la Resolución Final 0249-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 4 de octubre de 2024, en el extremo que dispuso la inscripción de Universidad Privada del Norte S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

NOVENO: informar a las partes del procedimiento que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor, que agotan la vía administrativa, no requieren de una declaración de consentimiento expresa²⁰.

DÉCIMO: informar a las partes que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, las Resoluciones emitidas por los órganos

¹⁹ 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.

(...)

²⁰ DIRECTIVA 0001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0095-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0154-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor agotan la vía administrativa, por lo tanto, no puede interponerse recurso de revisión.

Con la intervención de los señores comisionados²¹: Judith Rodrigo Castillo, Sofia Alejandra Pajares Sánchez Urrello y Salomé Teresa Reynoso Romero²².

JUDITH RODRIGO CASTILLO
Miembro

SOFÍA ALEJANDRA PAJARES SÁNCHEZ URRELLO
Miembro

SALOMÉ TERESA REYNOSO ROMERO
Miembro

²¹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²² De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

M-CPC-06/02