



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : XXXX
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. - UPC
MATERIA : IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDADES : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0840-2024/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia, debido a que la denunciada, al inicio de la carrera de Administración y Marketing, no cumplió con trasladar al denunciante hacia la carrera de Comunicación y Marketing, pese a que se lo ofreció.*

SANCIÓN: 1,29 UIT

Lima, 6 de febrero de 2025

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 29 de marzo de 2023, el señor XXXX -señor XXXX- denunció a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.¹ -UPC -la Universidad-, ubicada en Prolongación Primavera 2390, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-. El señor XXXX denunció que, en febrero de 2021, antes del inicio del periodo académico, se comunicó con la Universidad para inscribirse en la carrera de Comunicación y Marketing, pero le informaron que aún no estaba disponible. Le recomendaron matricularse en Administración y Marketing para asegurar su vacante, garantizándole que podría solicitar el traslado sin problemas; tras iniciar el ciclo académico, intentó gestionar el cambio, pero no recibió respuesta de la Universidad, lo que le impidió matricularse en la carrera deseada hasta mediados de 2021, perdiendo medio año de estudios.
2. Por Resolución 1 del 2 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia presentada por el señor XXXX contra la Universidad, por lo siguiente:
 - i) Presuntas infracciones al artículo 73° del Código, en tanto:
 - a. No habría cumplido con trasladar al denunciante de la Carrera de Administración y Marketing a la Carrera de Comunicación y Marketing al inicio de esta, pese a que se lo ofreció.
 - b. No habría cumplido con otorgar al denunciante la beca de honor, pese a que le ofreció la continuación de dicho beneficio.

¹ R.U.C.: 20211614545, con domicilio fiscal ubicado en Av. Alonso de Molina Nro. 1611 Urb. Lima Polo And Hunt Club (Av. Primavera 2390) Lima - Lima - Santiago de Surco.



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

- c. Se encontraría cobrando al denunciante el importe de S/ 1 881,00 por concepto de mensualidades, pese a que le ofreció que la misma ascendería a S/ 1 278,20.
 - ii) Presuntas infracciones del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1º, artículos 2º y 3º, y literal a) del numeral 74.1 del artículo 74º del Código, en tanto:
 - a. Habría informado al denunciante que el importe por concepto de pensión ascendería al importe de S/ 1 278,20 mensuales, pese a que ello no resultaría cierto.
 - b. No habría cumplido con informar de manera oportuna al denunciante que para acceder a la beca de honor debía cumplir con determinados requisitos.
3. El 12 de mayo de 2023, complementado el 6 de julio y 14 de diciembre de 2023, la Universidad se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
4. El 28 de mayo de 2023, complementado el 3 de noviembre de 2023, el señor XXXX presentó alegatos.
5. El 5 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–. Frente al cual, el 13 y 19 de febrero de 2024, la Universidad y el señor XXXX presentaron sus observaciones, respectivamente. Asimismo, el 26 de marzo de 2024, el señor XXXX presentó alegatos.
6. Mediante la Resolución 0840-2024/CC2, emitida el 19 de abril de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- resolvió lo siguiente:
 - i) Precisar que los hechos denunciados referidos a que la Universidad: i) no habría cumplido con otorgar al denunciante la beca de honor, pese a que le ofreció la continuación de dicho beneficio; y, ii) se encontraría cobrando al denunciante el importe de S/ 1 881,00 por concepto de mensualidades, pese a que le ofreció que la misma ascendía a S/ 1 278,20 forman parte de la causa – consecuencia de la misma conducta denunciada, por lo que, corresponde integrarlas y analizarlas, de la siguiente manera:

“Presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor no habría cumplido con otorgar al denunciante la beca de honor, pese a que le ofreció la continuación de dicho beneficio, cobrando al denunciante el importe de S/ 1 881,00 por concepto de mensualidades, pese a que le ofreció que la misma ascendía a S/ 1 278,20”.
 - ii) Precisar que los hechos denunciados referidos a que la Universidad: i) habría informado al denunciante que el importe por concepto de pensión ascendería al importe de S/ 1 278,20 mensuales, pese a que ello no resultaría cierto; y, ii) no habría cumplido con informar de manera oportuna al denunciante que para acceder a la beca de honor debía cumplir con determinados requisitos serán analizados como una presunta infracción al literal a) del numeral 74.1 del artículo 74º del Código, conforme a lo siguiente:

“Presuntas infracciones al literal a) del numeral 74.1 del artículo 74 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto: 1. Habría informado al denunciante que el importe por concepto de pensión ascendería al importe de S/ 1 278,20 mensuales, pese a que ello no resultaría cierto; y, 2. no habría cumplido con informar de manera oportuna al denunciante que para acceder a la beca de honor debía cumplir con determinados requisitos.”

- iii) Declarar infundada la excepción de improcedencia por prescripción formulada por la Universidad.
 - iv) Declarar infundada la excepción de falta de interés para obrar formulada por la Universidad.
 - v) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra la Universidad por infracción al artículo 73° del Código, en tanto quedó probado que la denunciada no cumplió con trasladar al denunciante de la Carrera de Administración y Marketing a la Carrera de Comunicación y Marketing al inicio de esta, pese a que se lo ofreció. En consecuencia, la sancionó con 1,29 UIT.
 - vi) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra la Universidad por presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto no se probó que la denunciada haya cumplido con otorgar al denunciante la beca de honor, pese a que le ofreció la continuación de dicho beneficio, cobrándole el importe de S/ 1 881,00 por concepto de mensualidades, pese a que le ofreció que la misma ascendía a S/ 1 278,20.
 - vii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra la Universidad por presunta infracción al literal a) del numeral 74.1 del artículo 74° del Código, dado que no se probó que la denunciada haya omitido informar al denunciante que el importe de la pensión ascendería a S/ 1 278,20 mensuales, pese a que este monto no resultaba exacto.
 - viii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra la Universidad por presunta infracción al literal a) del numeral 74.1 del artículo 74° del Código, dado que no se probó que la denunciada haya incumplido con informar oportunamente al denunciante sobre los requisitos necesarios para acceder a la beca de honor.
 - ix) Ordenar a la Universidad en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada, cumpla con reembolsar al denunciante el concepto de matrícula y pensiones abonadas durante el ciclo 2021-01.
 - x) Ordenar a la Universidad el pago de las costas y costos del procedimiento.
 - xi) Disponer la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
7. El 16 de mayo de 2024, la Universidad apeló la Resolución 0840-2024/CC2, en los extremos referidos en los incisos v) y ix) a xi) del considerando 6 de la presente resolución.
8. El 23 de agosto de 2024, el señor XXXX presentó alegatos.



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

9. Cabe precisar que, en tanto no se apelaron los extremos de la resolución venida en grado indicados en los puntos i) a iv) y vi) a viii) del considerando 6 de la presente resolución, los mismos han quedado consentidos

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

I. Sobre la prescripción alegada por la Universidad

10. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS² -TUO de la LPAG- señala que, para iniciar un procedimiento administrativo, las autoridades administrativas de oficio deben asegurarse de su propia competencia.
11. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del *ius puniendi* del Estado, eliminando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
12. El plazo de prescripción en materia de protección al consumidor es de dos (2) años de cometidos los ilícitos, de conformidad con el artículo 121° del Código³. Para el cómputo de este plazo se aplica lo dispuesto en el artículo 252°⁴ del TUO de la LPAG⁵, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas (con o sin efectos permanentes), permanentes y continuadas⁶:
- Infracción instantánea: cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consume, sin producir una situación antijurídica duradera”*. El plazo de prescripción deberá contabilizarse desde la fecha en la que

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°.- Control de competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ARTÍCULO 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁴ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° de dicho cuerpo normativo.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción. (...) 252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. (...)

⁶ Cabe indicar que el hecho de que el artículo 121° del Código solo se refiera a la infracción continuada no debe entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

se produjo la conducta infractora, sin considerar si sus efectos se desplegaron más allá de esta o no.

- infracción instantánea con efectos permanentes: cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*. El plazo de prescripción deberá contabilizarse igual que en el supuesto anterior.
- infracción continuada: cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*. El plazo de prescripción deberá contabilizarse desde el día en el que se cometió el último acto constitutivo de infracción.
- infracción permanente: *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*. En este supuesto el plazo de prescripción solo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción⁸.

13. Asimismo, cabe mencionar que el cómputo del plazo de prescripción en este tipo de procedimiento se interrumpe con la interposición de la denuncia⁹.
14. El señor XXXX denunció que, en febrero de 2021, antes del inicio del periodo académico, se comunicó con la Universidad para inscribirse en la carrera de Comunicación y Marketing, pero le informaron que la carrera aún no estaba disponible, aunque lo estaría en pocos días. Le recomendaron matricularse en Administración y Marketing para asegurar su cupo, asegurándole que podría solicitar el traslado sin problemas; sin embargo, semanas después de iniciar las clases, intentó contactar a la Universidad para gestionar el cambio, sin obtener respuesta, orientación ni soluciones.
15. En su escrito del 13 de febrero de 2024, la Universidad solicitó que se declare la prescripción de la denuncia, argumentando que las comunicaciones sobre el cambio de carrera ocurrieron el 27 de enero de 2021, mientras que la denuncia se presentó el 29 de marzo de 2023, es decir, más de dos (2) años después.
16. La Comisión declaró infundada la excepción de prescripción y procedente la denuncia del señor XXXX, al considerar que la infracción es de naturaleza instantánea; a raíz de ello, determinó que el cómputo del plazo de prescripción

⁷ BACA ONETO, Víctor Sebastián. *La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Derecho & Sociedad N° 37. Año 2011, p. 269.

⁸ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción*. Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572. Cabe indicar que el resto de las citas señaladas en el considerando fueron extraídas de esta fuente, a menos que se indique lo contrario.

⁹ De acuerdo con lo sustentado, por ejemplo, en la Resolución 0009-2023/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B 5/17



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

inició el 11 de agosto de 2021, cuando el denunciante tuvo que solicitar formalmente su traslado. Dado que el plazo vencía el 11 de agosto de 2023 y la denuncia fue presentada el 29 de marzo de 2023, se concluyó que esta fue interpuesta dentro del plazo legal.

17. La Universidad apeló lo resuelto por la Comisión, reiterando los argumentos expuestos en el numeral 15 de la presente resolución. Asimismo, solicitó la nulidad de la resolución apelada, alegando que adolece de una motivación externa e insuficiente, ya que no justifica la razón por la cual no se aplicó la prescripción.
18. En cuanto a la solicitud de nulidad presentada por la Universidad, basada en la supuesta falta de motivación de la resolución apelada al no justificar la inaplicación de la prescripción, es importante señalar que, tras el análisis de los fundamentos 25 a 36 de dicha resolución, se verifica que la Comisión evaluó la excepción de prescripción planteada. Como resultado de dicho análisis, se concluyó lo expuesto en el considerando 16 de la presente resolución.
19. Por lo tanto, contrario a lo alegado por la Universidad, este Colegiado confirma que la resolución apelada no presenta vicios de motivación que justifiquen su nulidad, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
20. Por otro lado, este Colegiado considera que la conducta analizada constituye una infracción instantánea con efectos permanentes; este tipo de infracción se configura cuando el acto infractor se consuma en un momento determinado, pero sus efectos persisten en el tiempo hasta que la situación es corregida. En el presente caso, la infracción se materializó cuando la Universidad incumplió con realizar el traslado de matrícula, generando efectos que se prolongaron en el tiempo, ya que el denunciante quedó imposibilitado de acceder a los servicios educativos ofrecidos en la carrera elegida. Dichos efectos cesaron únicamente cuando logró efectuar el traslado y comenzó a recibir los servicios educativos correspondientes.
21. La denuncia del señor XXXX indica que, semanas después de iniciado el periodo académico, se comunicó con la Universidad para gestionar su traslado de carrera, pero no obtuvo respuesta ni orientación. La expresión "semanas después" denota un plazo aproximado y no una fecha exacta que permita determinar con precisión el momento en que se configuró la infracción.
22. En consecuencia, a diferencia de lo concluido por la Comisión, este Colegiado considera que la infracción se configuró cuando la Universidad incumplió su compromiso de realizar el traslado dentro de un plazo razonable, estimado en aproximadamente dos (2) semanas posteriores al inicio del periodo académico. Según la información disponible en la página web de la Universidad, dicho periodo académico comenzó el 22 de marzo de 2021,

conforme a su cronograma académico de pregrado¹⁰. Dado que no existe un plazo exacto para el cómputo de la prescripción, se tomará como referencia este periodo aproximado, fijando como fecha límite el 5 de abril de 2021 (es decir, dos semanas después del inicio del ciclo académico).

23. Puesto que la denuncia fue presentada el 29 de marzo de 2023, aún se encontraba dentro del plazo legal de dos (2) años.
24. En atención a ello, corresponde confirmar la alzada, modificando los fundamentos, en el extremo que declaró infundada la excepción de prescripción presentada por la Universidad.

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

25. El artículo 73° del Código¹¹ recoge el deber de idoneidad¹² 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.
26. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código¹³ 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

¹⁰ UPC: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (s.f.). *Calendario Académico Pregrado 2021 – 1*. Extraído el 30 de enero de 2025, de: www.upc.edu.pe/servicios/contacto-para-alumnos-upc/calendario/documentos/calendario-academico-ac-2021-1.pdf

¹¹ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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.

¹³ **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.

por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

27. La Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia, considerando que quedó demostrado que la Universidad no cumplió con el compromiso de realizar el traslado de carrera del denunciante de manera rápida y sin costo, tal como lo había ofrecido antes del ciclo 2021-01. Aunque la Universidad finalmente efectuó el traslado, este se realizó recién en el ciclo 2021-02, hecho que no había sido ofrecido al denunciante.
28. En su apelación, la Universidad manifestó lo siguiente:
- i) Que, la resolución apelada generaría efectos que pondrían en riesgo la seguridad jurídica de los administrados, al negar y contradecir la presunción de licitud y veracidad, contraviniendo el principio de legalidad. Además, resolver el caso con argumentos carentes de razonabilidad y en contraposición con lo establecido por la Constitución Política del Perú y la legislación vigente envía un mensaje negativo a los proveedores de servicios educativos, afectando su confianza y seguridad jurídica.
 - ii) Que, la Comisión presumió erróneamente que no se realizó el traslado, a pesar de que se demostró que efectivamente se llevó a cabo.
 - iii) Que, contrario a lo indicado por el señor XXXX, la Universidad cumplió con trasladarlo a la carrera de Comunicación y Marketing en el ciclo 2021-02, como se puede verificar en el Resumen de Historial Académico. Por lo tanto, al momento de interponer la denuncia, el señor XXXX no tenía interés legítimo para hacerlo, ya que el traslado fue realizado y, en consecuencia, carece de legitimidad o interés para obrar.
29. Como vimos, el denunciante alegó que se inscribió inicialmente en la carrera de Administración y Marketing, a pesar de que su verdadera intención era estudiar Comunicación y Marketing, con el único propósito de asegurar una vacante en esta última. Esto, debido a que la Universidad le habría prometido que, una vez que se abriera la carrera de su preferencia, le facilitarían el traslado de manera rápida y sin costo.
30. Por su parte, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) Chats de WhatsApp, de días cercanos al 27 de enero de 2021, entre el denunciante y un representante de la Universidad, en el cual se verifica la siguiente conversación -ver reverso de foja 5 a foja 6 del expediente-:
Denunciada: Te enviare un correo yo te aviso en cuanto lo haga
Necesitare que me des la conformidad y me envíes los mismos cargos que te envío
Denunciante: Lo reenvío diciendo conforme
Denunciada: Si
Denunciante: Ya estaré pendiente de todos modos me avisa si ya no envío
Denunciada: Yo te aviso
Denunciante: No se olvide de avisarme
Denunciada: Listo yo te aviso
Denunciante: Ya señorita

- (...)
Señorita en el correo dice administración y marketing
Y recuerda que le explico a mi mamá y decidimos por
Comunicación y marketing
- Denunciada:** Registro – Admisión Solicitudes
(...)
No te preocupes el cambio es muy rápido lo puedes hacer en
línea
Estoy en una capacitación
- Denunciante:** Ya me enviaron un correo
De conformidad
- Denunciada:** Solo respóndeme al correo que luego de ello se procesa rápido
el cambio el mismo que no tiene costo y es muy rápido
(...)
- Denunciante:** Entonces reenvío el correo diciembre conforme
No habrá
Problemas
Verdad?" (sic)
- ii) Imagen de los correos electrónicos dirigidos entre la Universidad y el señor XXXX, de fecha 29 de enero de 2021, en el cual es señor XXXX manifestó su conformidad con su matrícula a la carrera de Administración y Marketing -ve reverso de foja 65 del expediente-.
- iii) Chats de WhatsApp, de días previos al 19 de marzo de 2021, entre el denunciante y un representante de la Universidad, en el cual se verifica la siguiente conversación -ver foja 38 del expediente-:
- "Denunciada:** Hola que tal
Aun no se procesa tarde eso dos días máximo
- Denunciante:** Y eso del mensaje que me envió
Por qué me volvió a enviar
La prima la respondí
- Denunciada:** Cambio el código
El de respuesta debería ser el último correo que te envié
- Denunciante:** Ya lo envié
Por favor me avisa si ya me cambio para comunicar a mis
padres
(...)
Hola buenas noches
Tengo un problema señorita
No sé si puedo consultarlo con usted
Entré a mi UPC pero en mi malla curricular figura que
administración y marketing y con usted acordamos que sería
comunicación y marketing
(...)
Señora necesito una respuesta"
- iv) Las Hojas de Reclamación 000010569-WEB-2021V, 000010746-WEB-2021V, 000010747-WEB-2021V y 000013747-WEB-2023V, correspondientes a las fechas 12 de julio y 4 de agosto de 2021, y 2 de marzo de 2023, respectivamente. En estos documentos, el denunciante expuso en varias ocasiones que, debido a lo que consideraba una negligencia por parte de la Universidad, habría perdido medio año de estudios; además, afirmó que no pudo matricularse en la carrera de su elección porque el traslado no se llevó a cabo de manera rápida y

gratuita, tal como se le había prometido en un inicio -ver fojas 11 a 17 del expediente-.

- v) Correos electrónicos, sin fecha, con asuntos “UPC responde a su reclamación. N°: 000010569-WEB-2021V CRM:0656527”, “UPC responde a su reclamación. N°: 000010746-WEB-2021V CRM:0656553”, “UPC responde a su reclamación. N°: 000010747-WEB-2021V CRM:0656556” y “Sin Asunto”, por los cuales la Universidad informó al señor XXXX que se habría realizado el traslado sin costo alguno a la carrera de Comunicación y Marketing, con el propósito de que el alumno pudiera continuar con sus estudios sin inconvenientes -ver fojas 11 a 17 del expediente-.
- vi) Documento titulado “Resumen de historial académico”, en el cual se refleja la información correspondiente al historial académico del señor XXXX, mostrando los detalles de su trayectoria en la Universidad -ver foja 64 del expediente-:

“Datos de ingreso

Carrera: Administración y Marketing

(...)

Cambios de carrera

Cambios de carrera registrados: 1

202102: Pasó a COMUNICACIÓN Y MARKETING-20 Traslado Interno de Carrera aprobado”

- 31. Del análisis de los literales i) y iii) del considerando 30 de la presente resolución, se desprende que los medios probatorios presentados evidencian conversaciones de *WhatsApp* en las que el denunciante, presuntamente, recibía información sobre su matrícula en la carrera de Comunicación y Marketing. Asimismo, se observa que el señor XXXX manifestó en reiteradas ocasiones su intención de matricularse en dicha carrera y no en Administración y Marketing. Como respuesta, la Universidad le indicó que continuara con el proceso de matrícula, asegurándole que el traslado a la carrera deseada se realizaría de manera rápida y sin costo. Verificándose así el ofrecimiento de traslado de manera expeditiva y sin costo.
- 32. Esta versión de los hechos se corrobora con el correo electrónico citado en el literal ii) del considerando 30 de la presente resolución. En dicho correo, del 29 de enero de 2021 -cercano a las comunicaciones por *WhatsApp*-, el señor XXXX expresa su conformidad con la matrícula en la carrera de Administración y Marketing.
- 33. Además, se verifican múltiples reclamos presentados por el denunciante, en los que expone su situación y solicita la corrección del error. La Universidad respondió a estos reclamos, y solo después de diversas gestiones realizadas por el denunciante, en agosto de 2021, se concretó finalmente el traslado a la carrera de Comunicación y Marketing, permitiéndole continuar con sus estudios. Verificándose así, que el traslado no se efectuó de manera rápida, como lo ofreció la denunciante.



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

34. A partir de lo expuesto, en concordancia con la Comisión, este Colegiado concluye que, si bien la Universidad efectivamente realizó el traslado de carrera del señor XXXX, este no se llevó a cabo de manera rápida como se había prometido. Por el contrario, el cambio se produjo únicamente después de que el denunciante presentara múltiples reclamos y gestiones ante la institución, evidenciando así una demora en el cumplimiento de lo acordado.
35. Por otro lado, en cuanto al literal i) del considerando 28, este Colegiado ha verificado que la resolución apelada no infringe la presunción de licitud ni el principio de legalidad, ya que se fundamenta en un análisis objetivo y conforme con la normativa vigente. La decisión tomada está debidamente justificada dentro del marco constitucional y legal, respondiendo adecuadamente a la interpretación de las leyes aplicables. Aplicar correctamente la normativa y garantizar los derechos del administrado refuerza la seguridad jurídica, no solo de los proveedores de servicios educativos, sino también del cumplimiento de la ley y la transparencia en su ejercicio. Por lo tanto, corresponde desestimar el alegato mencionado.
36. Con relación al literal ii) del considerando 28 de la presente resolución, es importante precisar que la Comisión no ha afirmado que el traslado no se haya realizado; sino, lo que fue objeto de análisis por parte de la citada instancia fue el incumplimiento del proveedor en cuanto al plazo y condiciones ofrecidas para el traslado, específicamente, la promesa de hacerlo rápidamente. Por lo que corresponde desestimar el citado alegato.
37. Con relación al literal iii) del considerando 28 de la presente resolución, es preciso indicar que, el interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*¹⁴.
38. El interés para obrar debe ser evaluado como la necesidad de acudir a la autoridad en función a la subsistencia de un perjuicio para el consumidor, real o potencial. Por ello, si el proveedor subsanó la conducta presuntamente infractora que afectaba al consumidor antes de la interposición de la denuncia, esta debe ser declarada improcedente por ausencia de interés para obrar.
39. Al respecto, aunque la Universidad efectivamente trasladó al señor XXXX a la carrera de Comunicación y Marketing en el ciclo 2021-02, lo relevante es que dicho traslado no se realizó conforme a lo prometido, es decir, de manera rápida y dentro del plazo estimado inicialmente. El incumplimiento del plazo y las condiciones acordadas, específicamente el retraso en el traslado es la causa central de la denuncia, no la finalización del trámite. En este sentido, no es relevante si el traslado se efectúa en el ciclo 2021-02, sino que lo esencial

¹⁴ MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p 124.

es que la Universidad no cumplió con el compromiso de realizar el traslado de manera oportuna y en los términos que había ofrecido.

40. Además, el interés legítimo del señor XXXX para presentar la denuncia persiste, ya que su denuncia se basó en el incumplimiento del compromiso adquirido por la Universidad, lo cual afectó directamente sus estudios y sus derechos como consumidor: por lo que, el hecho de que el proceso finalmente se haya completado no exime al proveedor de la responsabilidad por no haber actuado de manera acorde a lo prometido en los plazos acordados.
41. Por lo tanto, no cabe afirmar que el denunciante carezca de legitimidad o interés para obrar, dado que la situación involucraba una posible infracción que debía ser evaluada. Por lo que, corresponde desestimar el citado alegato.
42. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar este extremo de la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX.

Sobre la medida correctiva

43. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁵. 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 nuevamente¹⁶.
44. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto¹⁷.
45. La Comisión ordenó a la Universidad en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada, cumpla con reembolsar al denunciante el concepto de matrícula y pensiones abonadas durante el ciclo 2021-01.

¹⁵ **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.

¹⁶ **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: (...)

¹⁷ **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 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.



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

46. Al respecto, la Universidad apeló este extremo de la resolución manifestando lo siguiente:
- Que, es irracional y poco razonable que la Comisión proponga como medida correctiva la devolución de un servicio que ya fue prestado y cuya solicitud fue atendida oportunamente.
 - Que, la resolución cuestionada presenta deficiencias en su motivación, ya que carece de justificación suficiente para determinar por qué se debe aplicar una medida correctiva en este caso.
47. Respecto al literal i) del considerando 46 de la presente resolución es preciso indicar que, si bien es cierto que el servicio podría haberse prestado al señor XXXX en términos formales al matricularlo en la carrera de Administración y Marketing para el ciclo 2021-01, la situación subyacente implica una prestación de servicio que no fue acorde con sus expectativas ni con lo que se le había ofrecido inicialmente. El señor XXXX, basado en la información proporcionada por la Universidad, se vio obligado a matricularse en una carrera que no era de su preferencia, con la esperanza de que, posteriormente, podría trasladarse a la carrera que realmente deseaba, es decir, Comunicación y Marketing.
48. Además, en el caso de que el señor XXXX haya pagado y concluido el ciclo académico en la carrera en la que no deseaba estar, no justificaría que el servicio se haya prestado conforme a su solicitud. En este contexto, si efectivamente el denunciante hubiese pagado por los servicios del ciclo 2021-01, resulta razonable que se le devuelva el dinero por un servicio que no fue prestado adecuada. Por lo tanto, no se puede considerar que el servicio fue prestado de manera idónea, y la devolución solicitada sería pertinente, siempre y cuando se confirme que se pagó por los servicios relativos a dicho ciclo, en cumplimiento de los derechos del consumidor. Por lo que, corresponde desestimar el citado alegato.
49. En relación con el literal ii) del considerando 46 de la presente resolución, es importante señalar que la Comisión adoptó la medida correctiva de acuerdo con lo solicitado por el señor XXXX. Así, la resolución no carece de justificación, sino que, por el contrario, está plenamente sustentada en el marco legal y normativo vigente, correspondiendo por ello desestimar el citado alegato.
50. Considerando que, en su recurso de apelación, la Universidad no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar los mencionados extremos indicados en el título de este acápite, más allá de los argumentos dirigidos a eximirse de responsabilidad -desvirtuados precedentemente-, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo tanto, corresponde confirmarlos.
51. Finalmente, se informa a la Universidad que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva



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 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

ordenada 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 117° del Código. De otro lado, el denunciante, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

52. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio debe 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 adoptar¹⁸.
53. 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 TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹⁹ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
54. 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.
55. 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 resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, 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 (14 de junio de 2021).

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi 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. (...).

¹⁹ 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; 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.

56. En el presente caso, dado que la normativa mencionada se encontraba vigente al inicio del procedimiento, correspondería aplicar el Decreto Supremo; no obstante, al no poder determinarse el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del mencionado Decreto, se procedió conforme a los criterios establecidos en el artículo 112º del Código, en virtud de los siguientes fundamentos:
- i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** En este caso, se ha demostrado el perjuicio sufrido por el denunciante, quien no pudo disfrutar de su carrera universitaria debido a que se le impidió comenzar la misma de manera injustificada por la falta de un traslado oportuno, a pesar de haber sido prometido.
 - ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, debido a que el denunciante contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la referida infracción cuestionada.
57. De acuerdo con los criterios de graduación de la sanción establecidos en el numeral anterior, la Comisión impuso una multa de 1,29 UIT a la Universidad.
58. La Universidad apeló este extremo de la resolución, argumentando que la sanción es irrazonable, desproporcionada y perjudicial para ellos.
59. En relación con lo expuesto, es importante señalar que la apelación carece de argumentos sólidos que respalden la afirmación de que la sanción impuesta sea irrazonable, desproporcionada o perjudicial para la denunciada; es decir, la Universidad no ha detallado ni explicado de manera clara cómo la sanción afecta de manera indebida su funcionamiento o compromete su operatividad. Por el contrario, la sanción está debidamente respaldada por el marco legal y la normativa vigente, buscando garantizar la correcta prestación de los servicios educativos y la protección de los derechos del consumidor. En atención a ello, este Colegiado verifica que la Comisión ha justificado adecuadamente la imposición de la multa de 1,29 UIT, considerando los elementos específicos del caso; por lo que, corresponde desestimar el alegato mencionado.
60. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que la cuantía de la sanción debió ser mayor, dado que no se tomó en cuenta que el derecho afectado al consumidor es el derecho a la educación, reconocido constitucionalmente. Sin embargo, no es posible agravar la situación del apelante, en atención al Principio de *Reformatio in Peius* (prohibición de reforma en peor) establecida en el artículo 258º.3 del TUO de la LPAG.
61. Finalmente, se requiere a la Universidad el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del

artículo 205° del TUO de la LPAG²⁰, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

Respecto al pago de las costas y costos la inscripción en el RIS

62. Considerando que en su apelación la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0840-2024/CC2, modificando los fundamentos, en el extremo que declaró infundada la excepción de improcedencia por prescripción formulada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. – UPC.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0840-2024/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. - UPC por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó probado que la denunciada no cumplió con trasladar al denunciante de la Carrera de Administración y Marketing a la Carrera de Comunicación y Marketing al inicio de esta, pese a que se lo ofreció.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0840-2024/CC2, en el extremo que ordenó a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. - UPC en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada, cumpla con reembolsar al denunciante el concepto de matrícula y pensiones abonadas durante el ciclo 2021-01.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0840-2024/CC2, en el extremo que sancionó a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. – UPC con una multa de 1,29 UIT por la infracción verificada en esta instancia.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0840-2024/CC2, en el extremo que condenó a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. – UPC al pago de las costas y los costos del procedimiento. Por ende, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, la denunciada deberá cumplir con pagar al señor XXXX las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia; sin perjuicio, de lo ordenado respecto a costos.

²⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0439-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0417-2023/CC2

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

- El pago espontáneo de la multa confirmada 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 las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante 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.

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

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente