



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1573-2024/PS3



## RESOLUCIÓN FINAL N°0269-2025/CC2

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

**DENUNCIANTE** : XXXX  
(LA SEÑORA XXXX)

**DENUNCIADOS** : AULA 20-EXIGIMOS MÁS E.I.R.L.<sup>1</sup>  
(AULA 20)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
NULIDAD PARCIAL  
DEBER DE INFORMACIÓN

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA N.C.P.

Lima, 7 de febrero de 2025

### ANTECEDENTES

1. Con escrito del 28 de junio de 2024, subsanado el 15 de julio del mismo año, la señora XXXX (en adelante, la señora XXXX), interpuso una denuncia en contra de Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L. (en adelante, Aula 20) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 de fecha 17 de julio de 2024, el OPS admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

**“SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 28 de junio de 2024, subsanada el 15 de julio del mismo año, presentada por la señora XXXX en contra de Aula 20–Exigimos Mas E.I.R.L., por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Aula 20 – Exigimos Mas E.I.R.L. habría consignado información que la indujo a error en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, y, 11 y 14 de marzo de 2024, toda vez que se señalaron cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sin brindar el sustento correspondiente;
- (ii) El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Aula 20 – Exigimos Mas E.I.R.L. no habría cumplido con atender de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a haber solicitado la relación de ingresantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en atención a lo publicitado, se limitó en indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales.
- (iii) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Aula 20– Exigimos Mas E.I.R.L. no habría cumplido con entregar el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula”. (sic)

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20608320327

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigor.

3. El 30 de julio de 2024, Aula 20 solicitó que se le otorgue un plazo adicional de diez (10) días hábiles, para la presentación de los documentos solicitados a través de la Resolución N° 1; esto es el certificado de Mype o Remype, la declaración anual del impuesto a la renta y la planilla de haberes de los trabajadores de la empresa del año 2022 y 2023.
4. Mediante Resolución N° 2 del 21 de agosto de 2024, el OPS resolvió, entre otros, denegar la solicitud de plazo adicional efectuado por Aula 20, toda vez que había concluido el plazo otorgado; sin perjuicio de informar que serán meritutados los escritos presentados fuera de plazo, de ser pertinentes.
5. A pesar de que Aula 20 fue válidamente emplazada con las resoluciones de trámite emitidos por este Despacho, hasta la fecha no ha cumplido con formular sus descargos.
6. Mediante Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, el OPS dispuso:
  - (i) Sancionar a Aula 20 con una multa ascendente a 1,93 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infracción al artículo 3 del Código, en tanto quedó acreditado que indujo a error a la señora XXXX en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, 11 y 14 de marzo de 2024, toda vez que señaló cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (en adelante, la Universidad), sin brindar el sustento correspondiente;
  - (ii) sancionar a Aula 20 con una multa ascendente a 1,09 UIT por infracción al artículo 2 del Código, en tanto quedó acreditado que no atendió de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a que la señora XXXX solicitó la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, se limitó a indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales;
  - (iii) sancionar a Aula 20 con una multa ascendente a 1,93 UIT por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que no entregó el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula;
  - (iv) ordenar a Aula 20 como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la resolución, cumpla con devolver a la señora XXXX la suma de S/ 400,00 más los intereses legales generados desde el 16 de marzo de 2024, hasta la fecha de su efectivo cumplimiento;
  - (v) ordenar a Aula 20 el pago de las costas y costos del procedimiento;
  - (vi) requerir a Aula 20 el cumplimiento espontáneo de la multa;
  - (vii) disponer la inscripción de Aula 20 en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
7. El 11 de octubre de 2024, Aula 20 interpuso un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.

## CUESTIÓN PREVIA

## **Sobre la nulidad parcial de la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024**

8. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)<sup>3</sup>, contempla como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
9. Asimismo, el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del mencionado cuerpo normativo regula el debido procedimiento como un principio que comprende el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Asimismo, establece que la institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo<sup>4</sup>.
10. Por su parte, el artículo 3 de la citada norma<sup>5</sup> dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular, mientras que, el artículo IV de su Título Preliminar, regula como dos de los principios del procedimiento administrativo, los de impulso de oficio

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**Artículo 10.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo. (...)**

- 1.2 Principio del Debido Procedimiento. - Los administrados gozan de todos 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.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

- Son requisitos de validez de los actos administrativos:
- (...)
2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
- (...)
4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

y verdad material<sup>6</sup>.

11. El principio de impulso de oficio implica que las autoridades administrativas dirijan por sí mismas el procedimiento y **ordenen la realización de los actos de instrucción<sup>7</sup> que resulten necesarios para el esclarecimiento y resolución de los hechos relevantes**, sin que para ello deba efectuarse necesariamente una solicitud de las partes o parte interesada.
12. El principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, **realizando una investigación de los hechos del caso, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material.**
13. En materia probatoria, los artículos 174 y 177 del TEO prescriben que, cuando la naturaleza del procedimiento lo exija, la autoridad debe disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes a su pronunciamiento, pudiendo solicitar para ello, entre otros medios, informes y dictámenes de cualquier tipo<sup>8</sup>.
14. Así, el artículo 6 del TEO al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. (...)**

**1.3. Principio de impulso de oficio.** - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

(...)

**1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

<sup>7</sup> Los actos de instrucción son aquellos medios que permiten demostrar la veracidad de las informaciones y documentos aportados. La prueba de los hechos relevantes es esencial para la decisión que va a resolver un procedimiento administrativo debido a que todo acto de la autoridad debe sustentarse en motivaciones prácticas, reales y verificables; si así no fuera el acto aparecería viciado y susceptible de anulación.

Ver: MORÓN URBINA, Juan Carlos, op. cit., p. 438.

<sup>8</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 174º.- Actuación probatoria.**

174. Cuando la administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento lo exija, la entidad dispone la actuación de prueba, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres días ni mayor de quince, contados a partir de su planteamiento. Sólo podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos por el administrado, cuando no guarden relación con el fondo del asunto, sean improcedentes o innecesarios.

**Artículo 177º.- Medios de prueba.** Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto<sup>9</sup>.

Aplicación al caso concreto

**Respecto a que Aula 20 habría consignado información que la indujo a error en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, y, 11 y 14 de marzo de 2024, toda vez que se señalaron cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sin brindar el sustento correspondiente**

15. En su escrito de denuncia la señora XXXX señaló lo siguiente:
- (i) El 05 de diciembre de 2023, además de los días 11 y 14 de marzo de 2024, mediante sus perfiles de redes sociales Facebook e Instagram, Aula 20 promocionó cifras de admisión de sus estudiantes, lo cual transmitía una idea de éxito de la academia;
  - (ii) así, motivada por la publicidad de estas cantidades, con fecha 15 de marzo de 2024 decidió matricularse en el ciclo de estudios, cancelando el monto de S/ 400,00, con la expectativa de recibir una educación de calidad que le permitiera ingresar a la universidad de su preferencia;
  - (iii) posteriormente solicitó a Aula 20 el sustento del número de integrantes ofrecidos, pero no le fue proporcionado, por lo que se vio inducida a error en tanto la denunciada publicó cifras elevadas de ingresantes, a pesar de que estas no se encontraban sustentadas.
16. Por su parte, Aula 20 no presentó descargos a pesar de haber sido debidamente notificada.
17. Mediante Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, el OPS declaró fundado este extremo de la denuncia en tanto quedó acreditado que indujo a error a la señora XXXX en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, 11 y 14 de marzo

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**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. 6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

de 2024, toda vez que señaló cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad sin brindar el sustento correspondiente.

18. En su recurso de apelación, Aula 20 manifestó encontrarse en desacuerdo con la decisión del OPS, manifestando ser un proveedor que no ha sido sancionado previamente, así como que tampoco se había corroborado *in situ* las afirmaciones de la señora
19. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
  - (i) Imagen de la publicidad realizada por Aula 20, en su perfil de la red social Instagram, el 5 de diciembre de 2023, indicando que contaría con más de doscientos (200) integrantes para el examen de admisión 2024-I, de acuerdo con lo siguiente:



**Transcripción:**

*"Estamos muy orgullosos de nuestros 200 estudiantes de las áreas B, C, D y E que lograron alcanzar una vacante en la UNMSM y de nuestros 12 primeros puestos en diferentes carreras.*

*(...)*

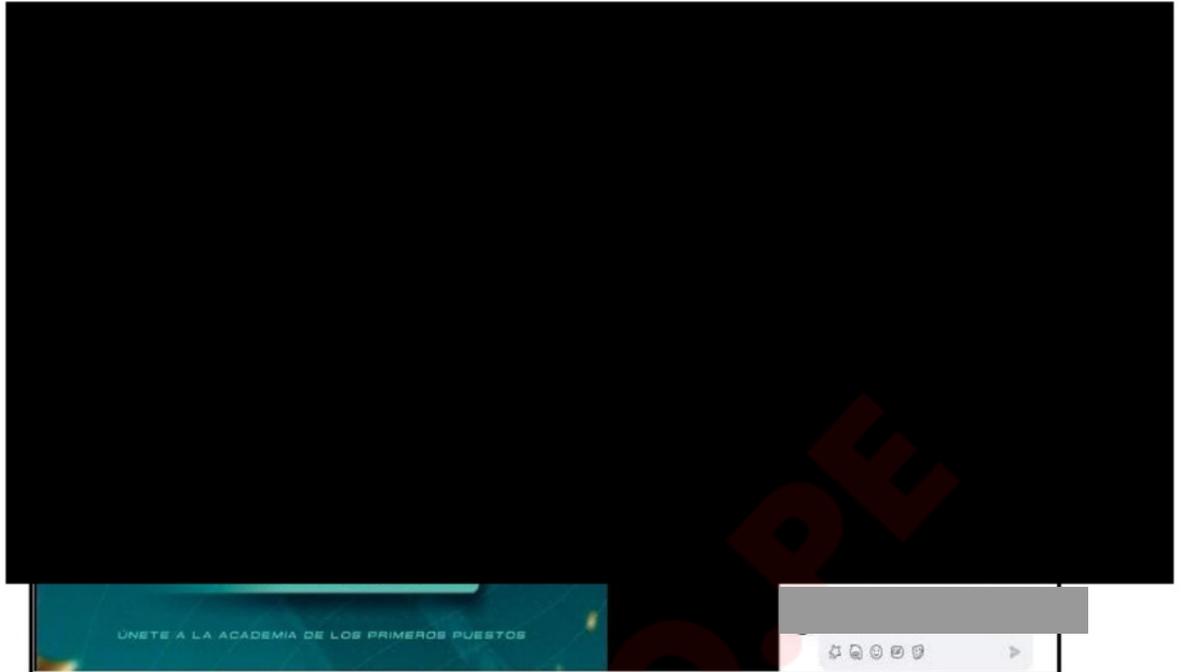
*Tú también puedes alcanzar esa ansiada vacante, inscríbete en cualquiera de nuestras 9 sedes o en nuestra modalidad virtual.*

*(...)"*

*(sic)*

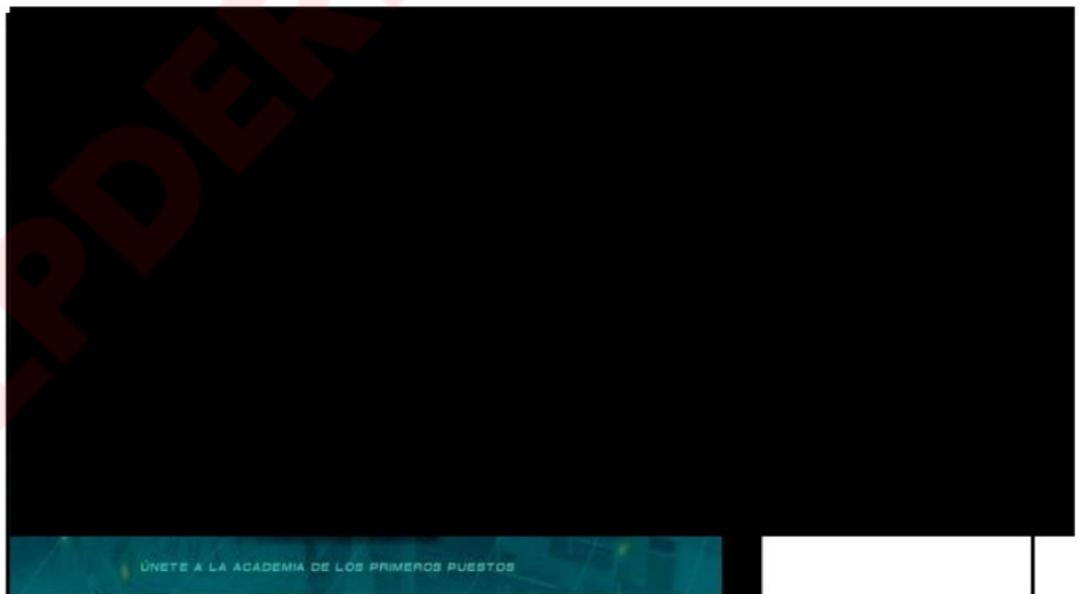
- (ii) Imagen de la publicidad realizada por Aula 20, en su perfil de la red social Instagram, el 11 de marzo de 2024, indicando que contaría con más de trescientos cincuenta (350) integrantes para el examen de admisión 2024-II, de acuerdo con lo siguiente:

[Imagen en la siguiente página]

**Transcripción:**

*"Hablar de orgullo es poco cuando nos referimos a nuestros más de 350 cachimbos de las áreas B, C, D y E que lograron alcanzar una vacante en la UNMSM y de nuestros 18 primeros puestos en sus respectivas carreras.  
(...)"*

- (iii) Imagen de la publicidad realizada por Aula 20, en su perfil de la red social Instagram, el 14 de marzo de 2024, indicando que contaría con más de trescientos cincuenta (350) integrantes para el examen de admisión 2024-II, de acuerdo con lo siguiente:



- (iv) Constancia del pago de S/ 400,00 realizado por la señora \_\_\_\_\_ a Aula 20,

del 15 de marzo de 2024, de acuerdo con lo siguiente:



- (v) Conversaciones sostenidas a través de la aplicación WhatsApp entre la señora [redacted] y Aula 20, del 19 y 20 de marzo de 2024, a través de las cuales la denunciante requirió a la denunciada el sustento de los estudiantes que habrían ingresado, conforme se ofrecía en la publicidad, de acuerdo con lo siguiente:

[Imagen en la siguiente página]



- (vi) Constatación notarial del 26 de junio de 2024, a través de la cual se dejó constancia de haber accedido al perfil de las redes sociales de Aula 20, en donde se visualizaron las imágenes publicitarias de la denunciada, de acuerdo con lo siguiente:

[Imagen en la siguiente página]



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1573-2024/PS3



Link 1-1:  
[https://www.facebook.com/photo.php?fbid=814637630708285&set=pb.100064861353731\\_220752000081rpe-3810cafe-es\\_LA](https://www.facebook.com/photo.php?fbid=814637630708285&set=pb.100064861353731_220752000081rpe-3810cafe-es_LA)



19. De manera previa corresponde indicar que, considerando el hecho denunciado por la señora \_\_\_\_\_, el objetivo de la autoridad administrativa será determinar si, en efecto, la información publicitada por Aula 20 se encontraba respaldada por documentación en la que se evidencie que, en efecto, contaba con el número de ingresantes ofrecidos. Ello debido a que, tal como lo ha indicado la denunciante, fue dicha oferta lo que la motivó a contratar los servicios de la denunciada.

20. De la observación del escrito de denuncia de la señora XXXX se advierte que, este se encuentra acompañado por los medios probatorios indicados en el numeral 18 de la presente, en los que se advierte que, si bien la denunciante ha logrado acreditar la oferta realizada en las fechas indicadas, no obra en el expediente documentación en la que se pueda contrastar que, en efecto, las cifras ofrecidas resultaron elevadas, respecto del número real de ingresantes ofrecidos.
21. Ahora bien, de la lectura de la Resolución N° 1 de fecha 17 de julio de 2024, se advierte que el OPS efectuó a las partes el siguiente requerimiento de información:

#### IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

9. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución del presente procedimiento,<sup>3</sup> requiere al denunciado que en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con presentar la siguiente información:
- Presentar copia legible de las comunicaciones cursadas con la denunciante hasta la fecha, (correos electrónicos, mensajes, etc.), en caso sean correos deberán adjuntar el email completo en el cual se verifique la fecha, hora, remitente, destinatario(s) y los archivos adjuntos, ordenadas cronológicamente.
  - Presentar copia legible del comprobante de pago entregado a la denunciante por el abono realizado por concepto de matrícula, y, de toda la documentación entregada en virtud de la prestación del servicio contratado.
  - Presentar copia legible de los términos y condiciones aplicables al servicio contratado por la denunciante.

22. De esa manera, se observa que, si bien el OPS requirió a las partes cierta información, entre esta no se verifica que la autoridad administrativa hubiera requerido a Aula 20, aquella orientada a conocer la relación de todos los alumnos matriculados en el ciclo de preparación para los exámenes de admisión 2024-I y 2024-II – en todas sus sedes – con la indicación de quiénes obtuvieron una vacante, acompañando a su vez la relación oficial de ingresantes emitida por la Universidad. Así pues, dichos medios probatorios pudieron haber sido requeridos por el OPS, no obstante, no se evidenció dicho requerimiento.
23. Asimismo, dada la naturaleza del hecho denunciado, en virtud del principio de impulso de oficio, el OPS pudo desplegar actividad probatoria orientada a obtener medios probatorios que le permitan conocer si, en efecto, Aula 20 había logrado el número de ingresantes publicitado.
24. Como se mencionó anteriormente, **los actos de instrucción** son aquellos medios que permiten demostrar la veracidad de las informaciones y documentos aportados por los administrados, siendo necesario que el OPS cumpla a cabalidad con los mismos a efectos de emitir un pronunciamiento acorde a ley.
25. En virtud de lo expuesto, al no haber las actuaciones probatorias necesarias para esclarecer los hechos que rodearon el caso en concreto, pese a que ello resulta relevante para dilucidar la presente controversia, esta instancia considera que el pronunciamiento recurrido fue expedido sin observar el procedimiento establecido por ley para su generación, por lo que corresponde declarar su nulidad.
26. En ese sentido, se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado que

sancionó a Aula 20 por infracción a lo establecido en el artículo 3 del Código; en tanto la primera instancia no desplegó la actuación probatoria necesaria a fin de dilucidar los hechos que rodearon la conducta denunciada.

27. Es preciso indicar que, con la finalidad de obtener la información necesaria para emitir un nuevo pronunciamiento, la autoridad podrá solicitarla a los administrados, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>10</sup>.
28. En consecuencia, se ordena a la primera instancia que emita un nuevo pronunciamiento a la brevedad posible sobre tal punto, previa subsanación del vicio detectado, lo cual implicará realizar las diligencias necesarias que le permitan constatar la veracidad de la publicidad realizada por Aula 20, en sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, y, 11 y 14 de marzo de 2024.
29. Por tanto, corresponde declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, en el extremo que declaró responsable a Aula 20 por infracción a lo establecido en el artículo 3 del Código, en tanto habría consignado información que la indujo a error en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, y, 11 y 14 de marzo de 2024, toda vez que se señalaron cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad, sin brindar el sustento correspondiente.
30. Asimismo, corresponde dejar sin efecto la resolución venida en grado, en el extremo que impuso una multa de 1,93 UIT a Aula 20 por haber infringido el artículo 3 del Código; ordenó una medida correctiva; dispuso el pago de las costas y costos del procedimiento respecto a este extremo; y, ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto a este extremo.
31. Finalmente, se ordena a la primera instancia que emita un nuevo pronunciamiento a la brevedad posible sobre el extremo cuya nulidad ha sido declarada, previa subsanación del vicio detectado, lo cual implicará realizar las diligencias necesarias que le permitan verificar si Aula 20 incurrió en la conducta denunciada.

## MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

32. En atención a lo expuesto en el recurso apelación interpuesto por Aula 20, será materia de pronunciamiento en la presente resolución: (i) la declaratoria de responsabilidad por infracción a lo establecido en el artículo 2 del Código en tanto no

<sup>10</sup>

### DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 2.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión u Oficina del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

(...)

**Artículo 5.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o, mediante violencia o amenaza, impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

atendió de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19,20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a haber solicitado la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, se limitó a indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales; y, (ii) la declaratoria de responsabilidad por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en tanto no cumplió con entregar el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de información

33. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada<sup>11</sup>.
34. Por su parte, el numeral 2.1 del artículo 2 del Código<sup>12</sup> establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante que sea oportuna, suficiente y veraz.
35. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.  
**Respecto a que Aula 20 no habría cumplido con atender de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a haber solicitado la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, se limitó en indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales**
36. En su escrito de denuncia, la señora XXXX señaló que requirió a Aula 20 la relación de ingresantes a la Universidad, sin embargo, la denunciada la remitió a sus redes sociales, indicándole que ahí encontraría videos de ingresantes.
37. Por su parte, Aula 20 no ofreció descargos a pesar de haber sido debidamente notificada.

<sup>11</sup> LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA Y 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:  
(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

<sup>12</sup> LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 2.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)



38. Mediante Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, el OPS declaró fundado este extremo de la denuncia en tanto quedó acreditado que la señora solicitó a Aula 20 los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, sin embargo, esta se limitó en indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales.
39. En su recurso de apelación, Aula 20 manifestó encontrarse en desacuerdo con la decisión del OPS, manifestando ser un proveedor que no ha sido sancionado previamente.
40. Sobre el particular, obran en el expediente las capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas entre la señora y Aula 20 los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, a través de las cuales se advierte que la denunciante solicitó la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, de acuerdo con lo siguiente:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1573-2024/PS3



41. De manera preliminar al análisis de este extremo corresponde indicar que, tal como se ha indicado en el acápite precedente, no es un hecho controvertido que Aula 20

publicitó que, para el examen de admisión 2024-I obtuvo más de doscientos (200) ingresantes; y, para el examen de admisión 2024-II, más de trescientos cincuenta (350).

42. Ahora bien, de la lectura de las conversaciones sostenidas entre la señora XXXX y Aula 20, se advierte que el 19 de marzo de 2024, solicitó la relación de ingresantes a la Universidad, recibiendo como respuesta por parte de la denunciada que, en las redes sociales encontraría fotos de los ingresantes y sus nombres, así como los videos de la fiesta de cachimbos. Frente a esta indicación, la señora XXXX señaló que no encontraba la información solicitada.
43. Así pues, se advierte que, si bien la señora XXXX solicitó la relación de ingresantes de acuerdo con lo publicitado, Aula 20 la refirió a sus redes sociales, en donde se hallaba la información requerida; pese a que, el denunciado no cumplió con poner a su disposición la lista de ingresantes a la Universidad o indicarle, en todo caso, por qué brindarle dicha información no sería posible.
44. En ese sentido, Aula 20 no cumplió con atender de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a haber solicitado la relación de ingresantes a la Universidad en atención a lo publicitado, la denunciada se limitó en indicarle que toda la información se podía constatar en sus redes sociales.
45. En virtud de lo antes expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Aula 20 y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado que lo declaró responsable por infracción al artículo 2 del Código.

### Sobre el deber de idoneidad

46. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>13</sup>.
47. Por su parte, el artículo 19 del Código indica que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>14</sup>. En aplicación a esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
**Artículo 18.- Idoneidad**

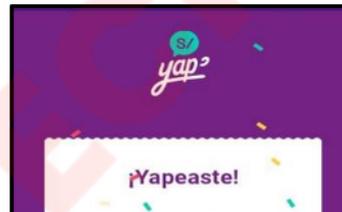
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, 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.

<sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

**Sobre que el hecho de que Aula 20 no habría cumplido con entregar el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula**

48. En su denuncia, la señora Camacho señaló que, tras haber realizado el pago de S/ 400,00 a favor de Aula 20, y haber solicitado que se le entregue el comprobante de pago correspondiente, la denunciada no cumplió con lo solicitado.
49. Por su parte, Aula 20 no ofreció descargos a pesar de haber sido debidamente notificada.
50. Mediante Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, el OPS declaró fundado este extremo de la denuncia en tanto quedó acreditado que la señora Camacho realizó el pago de S/ 400,00 a favor de Aula 20, sin embargo, esta no cumplió con entregarle el comprobante de pago respectivo.
51. En su recurso de apelación, Aula 20 manifestó encontrarse en desacuerdo con la decisión del OPS, manifestando ser un proveedor que no ha sido sancionado previamente.
52. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Constancia del pago de S/ 400,00 realizado por la señora a Aula 20, del 15 de marzo de 2024, de acuerdo con lo siguiente:



- (ii) Conversación del 18 de abril de 2024, sostenida a través de la aplicación WhatsApp entre Aula 20 y la señora a través de la cual se advierte que solicitó la entrega del comprobante por el pago realizado, sin embargo, se le indicó que este le sería entregado recién a partir de la segunda cuota, de acuerdo con lo siguiente:



53. Sobre el particular corresponde indicar que, el comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios<sup>15</sup>.
54. Asimismo, en la prestación de servicios, los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados cuando se perciba la retribución, parcial o total, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto percibido<sup>16</sup>.
55. Ahora bien, de la constancia del pago de S/ 400,00 realizado por la señora a Aula 20, del 15 de marzo de 2024, se advierte que, en dicha fecha, la denunciante realizó un pago a la denunciada, siendo que, de acuerdo con las disposiciones

<sup>15</sup> **Resolucion De Superintendencia N° 007-99-SUNAT, Reglamento de Comprobantes de Pago**  
**Artículo 1.- Definición de Comprobante de Pago**

El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. En los casos en que las normas sobre la materia exijan la autorización de impresión y/o importación a que se refiere el numeral 1 del artículo 12 del presente reglamento, sólo se considerará que existe comprobante de pago si su impresión y/o importación ha sido autorizada por la SUNAT conforme al procedimiento señalado en el citado numeral. La inobservancia de dicho procedimiento acarreará la configuración de las infracciones previstas en los numerales 1, 4, 8 y 15 del artículo 174 del Código Tributario, según corresponda.

<sup>16</sup> **Resolucion De Superintendencia N° 007-99-SUNAT, Reglamento de Comprobantes de Pago**  
**Artículo 5.- Oportunidad de emisión y otorgamiento de comprobantes de pago**

Los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la oportunidad que se indica:

5. En la prestación de servicios, incluyendo el arrendamiento y arrendamiento financiero, cuando alguno de los siguientes supuestos ocurra primero:

(...)

b) La percepción de la retribución, parcial o total, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto percibido.

normativas indicadas previamente, correspondía en dicha oportunidad la entrega del comprobante de pago respectivo.

56. No obstante, Aula 20 no ha acreditado haber entregado a la señora XXXX el comprobante de pago respectivo en la fecha indicada, sino que, por el contrario, obra en el expediente la conversación del 18 de abril de 2024, sostenida a través de la aplicación WhatsApp entre la denunciada y la denunciante, a través de la cual esta última solicitó la entrega del comprobante de pago correspondiente, recibiendo como respuesta que recién le sería entregado a partir de la segunda cuota.
57. De esa manera ha quedado evidenciado que, Aula 20 no cumplió con entregar a la señora XXXX el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula.
58. En virtud de lo antes expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Aula 20 y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado que lo declaró responsable por infracción al artículo 19 del Código.

#### **Sobre la sanción impuesta, el pago de costas y costos del procedimiento, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de Aula 20 por infracción a los artículos 2 y 19 del Código**

59. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos y considerando Aula 20 no ha fundamentado su apelación respecto a las sanciones impuestas por infracción a lo establecido en los artículos 2 y 19 del Código, el pago de costas y costos del procedimiento, ni su inscripción dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción a dichos artículos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO.
60. Por consiguiente, corresponde **confirmar** dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

#### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que declaró responsable a **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.** por infracción a lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría consignado información que indujo a error a la señora **XXXX** en la publicidad promocionada a través de sus redes sociales Facebook e Instagram los días 5 de diciembre de 2023, y, 11 y 14 de marzo de 2024, toda vez que se señalaron cifras elevadas de admisión de sus estudiantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sin brindar el sustento correspondiente. Ello debido a que el referido pronunciamiento fue emitido incurriendo de esta forma en la causal de nulidad contemplada en el numeral 10.1 y 10.2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



**SEGUNDO: ORDENAR** al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que emita un nuevo pronunciamiento a la brevedad posible, previa subsanación del vicio detectado.

**TERCERO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que sancionó a **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.** con una multa ascendente a 1,93 Unidades Impositivas Tributarias por este extremo, le ordenó una medida correctiva al respecto, lo condenó al pago de costas y costos sobre este extremo; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción al referido artículo.

**CUARTO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que lo declaró responsable por infracción al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no habría cumplido con atender de manera adecuada los requerimientos de información de la señora **XXXX**, formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a haber solicitado la relación de ingresantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en atención a lo publicitado, se limitó en indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales.

**QUINTO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que lo declaró responsable por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con entregar el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula.

**SEXTO: CONFIRMAR** la Resolución Final N° 676-2024/PS3 del 6 de septiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en los siguientes extremos:

- (i) **SANCIONAR** a **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; con **1,09 Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción parcial al artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no atendió de manera adecuada los requerimientos de información formulados vía WhatsApp los días 19, 20 y 21 de marzo de 2024, toda vez que, pese a que la señora **XXXX** solicitó la relación de ingresantes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en atención a lo publicitado, se limitó en indicar que toda la información se podía constatar en sus redes sociales.

**Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

- (ii) **SANCIONAR** a **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; con **1,93 Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción parcial al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no entregó el comprobante de pago correspondiente al abono realizado por concepto de matrícula.

**Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

- (iii) **ORDENAR** a **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; el pago de las costas ascendentes a S/ 36,00, incurridas por la parte denunciante en el presente procedimiento en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la Resolución, sin perjuicio de esta de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos correspondiente.

**Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

- (iv) **DISPONER** la inscripción de **Aula 20-Exigimos Más E.I.R.L.**; en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción a los artículos 2 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>17</sup>.

<sup>17</sup>

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1573-2024/PS3



**Con la intervención de los Comisionados<sup>18</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>19</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León; y, Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**

**EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA**  
**Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.