

RESOLUCIÓN FINAL N° 073-2025/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTES : XXXX
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GRADUACION DE LA SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor XXXX en contra de Universidad Alas Peruanas S.A., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia presentada por el señor XXXX en contra de Universidad Alas Peruanas S.A., por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no ha brindado una atención debida al plan de tesis del denunciante, al no habersele brindado una atención oportuna a las solicitudes respecto a la obtención de un resultado que califique aprobatoria o desaprobatoriamente el plan.
- (ii) Ordenar como medida correctiva a Universidad Alas Peruanas S.A., lo siguiente: cumpla con devolver al denunciante los pagos realizados por derecho al proceso de titulación y los gastos de elaboración de la tesis. Ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para ello, previamente el denunciante tendrá que acreditar ante la Universidad el efectivo desembolso de los gastos de elaboración de la tesis, en el plazo improrrogable de cinco días hábiles de notificada la presente resolución.
- (iii) Ordenar a Universidad Alas Peruanas S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento incurridos por el señor XXXX.

SANCION: 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código

Arequipa, 23 de enero del 2025

I. ANTECEDENTES

1. El 20 de noviembre de 2023, el señor XXXX (en adelante, el denunciante), denunció a la Universidad Alas Peruanas S.A.¹ (en adelante, la denunciada) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Denuncia que fue declinada por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Comisión de la Oficina Regional de Arequipa el 22 de diciembre de 2023.
2. En junio de 2022 el denunciante envió su plan de tesis al correo electrónico brindado por la denunciada, recibiendo respuesta en el mes de julio informando que no pasó el Turnitin, por lo que envió la corrección en agosto y al no recibir respuesta en setiembre se le indica que realice el primer pago, que lo realizó el 19 de setiembre de 2022 por la cantidad de S/. 600.00, pero siguió sin recibir respuesta en el mes de noviembre y diciembre.
3. En enero de 2023 el denunciante presentó su tesis, realizó un segundo pago de S/ 600.00 el 08 de febrero de 2023 y recibió respuesta en marzo que pasó el Turnitin, pero luego de ello no volvió a recibir respuesta

¹ RUC N° 20303063766

M-CPC-06-01

alguna a pesar de haber realizado un tercer pago por S/ 1 000.00 el 01 de junio de 2022. En el mes de junio se le volvió a indicar que presente su tesis solicitando revisión para la emisión de informe, por lo que en agosto vuelve a presentarla y en setiembre se le indica que no cumple con la estructura establecida; en el mes de octubre la volvió a presentar desde cero y recibe como respuesta que no pasó el Turnitin.

4. La denunciante solicita como medidas correctivas:

- a) La devolución del pago por derecho al proceso de titulación y gastos de su tesis
- b) El pago de costas y costos.

5. Mediante resolución N° 1 del 24 de enero del 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), admitió a trámite la denuncia interpuesta, conforme al siguiente detalle:

“(…) Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de noviembre de 2023 presentada por el señor XXXX en contra la Universidad Alas Peruanas S.A., por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Alas Peruanas S.A., no estaría brindando una correcta atención a plan de tesis presentado por la denunciante desde el mes de junio de 2022, en tanto no se le brinda respuestas inmediatas, esto a pesar de haber realizado el pago de derechos por el trámite (...)”

6. El 06 de setiembre de 2024 el denunciado presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:

- a) El señor Supo solicitó tramitar su título profesional por la modalidad de tesis en la escuela profesional de educación, siendo los siguientes pagos para dicha modalidad de acuerdo a nuestro tarifario vigente y publicado en la web de la UAP.
- b) Es así como el denunciante ha efectuado los pagos para revisión y aprobación y posteriormente sustentación de tesis.
- c) El señor Supo, en su denuncia precisa que no se le brinda respuestas inmediatas sobre su solicitud, lo cual causa total asombro, dado que en todo momento se ha dado la atención y orientación correspondiente, respondiendo los correos del denunciante respecto a los aspectos vinculados a la metodología y otros indicadores.
- d) Si bien es cierto se le ha venido observando en reiteradas oportunidades su tesis al señor Supo, es únicamente por que no ha cumplido con la metodología, redacción, estructura y la temática establecida por la Escuela de Educación a la que pertenece, señalar también que para este tipo de informes de investigación son establecidos por la Universidad y de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- e) Por otro lado, el señor Supo en su denuncia también señaló que en el mes de octubre volvió a presentar desde cero su tesis y recibió como respuesta que no pasa el Turnitin.
- f) Sin embargo, se observa que el 15.11.2023 el denunciante envía correo a la coordinadora académica de la escuela de educación adjuntando su tesis con las correcciones.
- g) Es así, que la coordinadora cumple con reenviar el documento al docente de investigación para la verificación y evaluación, lamentablemente incurriendo en errores.
- h) Bajo ese escenario, se ha dejado claro que la coordinación académica siempre tuvo comunicación constante con el señor Supo mediante su correo institucional, tal como la imagen que muestran en calidad de medio probatorio de fecha 14.12.2023 en donde se le manifiesta que debe corregir su documento

7. El 15 de octubre de 2024 mediante Resolución N° 05, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió, entre otros: i) declarar en rebeldía al denunciado, por cuanto no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello; ii) requerir al denunciado cumpla con presentar la siguiente documentación: a) Copia del Reglamento de Grados y Títulos y, demás disposiciones reglamentarias para la obtención del título profesional por modalidad de Tesis en la Escuela Profesional de Educación. b) Copia de toda la documentación presentada por el señor XXXX para la obtención del título profesional por modalidad de Tesis en la Escuela Profesional de Educación (carpeta de trámite). c) Copia de todas las

M-CPC-06-01

comunicaciones, correos electrónicos, reclamos, solicitudes y respuestas brindadas, relacionados a los hechos materia de denuncia. Todo ello en el plazo de tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con la resolución.

8. El 12 de noviembre de 2024 el denunciado presentó escrito señalando que adjuntaba el Reglamento de Grados y Títulos, instructivo uso de Turnitin, correos electrónicos materia de denuncia y carpeta que consta de 03 archivos de tesis.
9. El 10 de diciembre de 2024 el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:
 - a) El denunciante realizó su trámite de titulación bajo la modalidad de tesis elaborada bajo iniciativa del graduando, por lo que con fecha 24-06-2022 presentó su plan de tesis para su revisión y aprobación, luego de haber corregido todas las observaciones, con fecha 16/11/2022 se le notifica un correo de la UAP, precisando lo siguiente: "Debe continuar con la elaboración de su tesis", se asume que, por dicha respuesta, se le está permitiendo al Sr. Pedro realizar el siguiente paso señalado en el artículo 23.1.2. es decir, redactar su informe de tesis, sin embargo, para tener mayor certeza el Sr. Pedro con fecha 06/12/2022 solicita mayor información y se le confirme si se le ha aprobado el nombre y plan de tesis, sin respuesta alguna. Por lo que, con fecha 27/01/2023 procede a enviar su informe de tesis para la revisión correspondiente, reiterando su pedido en los siguientes meses y es que la universidad le responde con fecha 01/09/2023 precisando que tiene observaciones por levantar.
 - b) Es así que consulta cuales son las disposiciones y/o pautas para levantar las observaciones y nuevamente el 15/09/2023 adjunta su plan de tesis para revisión recibiendo como respuesta que "se le envía el turnitin del plan de tesis, puede continuar con su tesis". La misma respuesta que se le envió el 16 de noviembre en el año 2022, es decir 11 meses después exactamente. Prácticamente debe de nuevo realizar su tesis. Finalmente, la UAP en la última resolución presenta correos de respuesta y corrección después de 14 meses es por esto que el señor Pedro lo denuncia en noviembre.
 - c) De la búsqueda realizada no se ubicó directiva o reglamento de la escuela de educación de la Universidad Alas Peruanas donde señalen los plazos para el trámite de titulación.
 - d) La Universidad al ofrecer sus respuestas no es clara con el bachiller para indicarle si su plan de tesis ha sido aprobado y bajo que documento se ha aprobado la misma, generando confusión al bachiller.
 - e) La Universidad en tres oportunidades no ofrece una respuesta inmediata o en un plazo razonable sobre la aprobación del plan de tesis, e informe de tesis como tampoco se le envía un informe o documento mediante el cual se le deniega y/o observa claramente que debe corregir, únicamente se le adjunta su tesis con apuntes del asesor.
 - f) La Escuela Profesional de Educación de la Universidad Alas Peruanas no cuenta con una directiva donde se plasmen los plazos y trámites que debe realizar el bachiller a efectos de poder lograr su titulación, o caso contrario, si existiese dicha directiva no se le alcanza interesado a efectos de que pueda tener conocimiento sobre los pasos del trámite y su duración.
 - g) Habiéndose revisado el Reglamento de Grados y Titulación de otras universidades, se verifica que para el procedimiento de titulación en la modalidad de tesis las universidades han detallado de forma clara los pasos a seguir y los plazos.
10. El 27 de diciembre de 2024 la Secretaría Técnica emitió el Informe Final De Instrucción N° 496-2024/ST-CPC-AQP.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
 - (i) Si el proveedor denunciado ha cometido infracciones al artículo 73° del Código;
 - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas;
 - (iii) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre el deber de idoneidad

12. El artículo 73° del Código establece que 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.
13. El artículo 18° del Código² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
14. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de 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.
15. Sobre el particular, se imputó como presunta conducta infractora que el denunciado no estaría brindando una correcta atención a plan de tesis presentado por la denunciante desde el mes de junio de 2022, en tanto no se le brinda respuestas inmediatas, esto a pesar de haber realizado el pago de derechos por el trámite.
16. En efecto, de la revisión del expediente se aprecian las siguientes comunicaciones cursadas por el denunciante y las correspondientes respuestas y/o comunicaciones brindadas por el denunciado:

COMUNICACIÓN DEL DENUNCIANTE	FECHA	RESPUESTA DEL DENUNCIADO	FECHA
Solicita titulación y brinda el nombre del proyecto	22-06-2022	Debe enviar tesis para revisión y turnitin	23-06-2022
Envía el plan de tesis.	24-06-2022	Pasará revisión	24-06-2022
		La tesis pasa el 25% de turnitin permitido	04-07-2022
Pregunta el siguiente paso	04-07-2022	Debe corregir para que no pase el 25%	04-07-2022
Solicita reportes para corregir.	04-07-2022	En el documento enviado esta lo que se debe corregir.	04-07-2022
Envía el plan de tesis corregido.	17-08-2022	Sin respuesta	
Reitera que envió el plan de tesis	19-08-2022	Informar que primero tienen	19-08-2022

² 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.

M-CPC-06-01

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

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe Web: www.indecopi.gob.pe

corregido y consulta si ya puede pagar los derechos a la UAP.		que aprobar su plan de tesis y luego se debe enviar la tesis para revisión.	
Solicita respuesta respecto a su plan corregido.	08-09-2022	Vuelva adjuntar el plan con el recibo de pago por revisión.	16-09-2022
Solicita revisión de plan de tesis	19-09-2022	Profesor xxxx para su revisión y turnitin del plan de tesis adjunta.	20-09-2022
		Profesor xxxx remite el informe de turnitin.	20-09-2022
		Profesor xxxx remite el informe de turnitin.	16-11-2022
		Debe continuar con la elaboración de su tesis.	16-11-2022
Consulta sobre si se aprobó el nombre y el plan de tesis, si el revisor dictaminó favorable para una aprobación del proyecto de tesis	06-12-2022	Sin respuesta.	
Envía borrador de tesis para revisión.	27-01-2023	Sin respuesta.	
¿Ahora que debo hacer? Que sigue en el proceso.	13-04-2023	Alumno adjunto lo solicitado	13-04-2023
Solicito requisitos y sustentación de tesis	17-04-2023	Sin respuesta	
A Diego Blas, solicita una respuesta sobre tesis ya que no se le responde hace 3 meses, habiéndole enviado la revisión de Turnitin de la tesis con resultado del 16%. Pago las 3 boletas	09-06-2023	Sin respuesta	
Conversación de whatsapp en la que indica que hace 2	26-07-2023	Acaban de enviar los requisitos y precisa que el	26-07-2023

meses mandó una solicitud por su tesis con la boleta y solicita se le informe la diferencia entre turnitin y conformidad de tesis		turnitin solo detecta similitudes, no significa que esté bien desarrollada. Debe adjuntar tesis y turnitin solicitando revisión para emisión de informe	
Para sustentar Tesis necesita un informe de conformidad, para ello solicita revisión y emisión de informe. Adjunta boleta de pago, turnitin y Tesis.	17-08-2023	Envía tesis a profesor xxxx para revisión y emisión de informe de conformidad	17-08-2023
		Profesor xxxx remite informe señalando que no se cumple con lo establecido por la universidad	25-08-2023
		Levantar observaciones.	01-09-2023
Alumno consulta cuáles son las pautas, disposiciones vigentes, para cambiar	09-09-2023	Adjunto lo solicitado.	12-09-2023
Revisión de plan de tesis.	15-09-2023	Envía plan de tesis a profesora xxxx para Turnitin	22-09-2023
		Envía nuevamente plan de tesis a profesora xxxx para revisión y turnitin	14-10-2023
		Envío el turnitin del plan de tesis, Puede proceder a hacer su tesis.	16-10-2023
Alumno precisa que no mandaron informe sobre	20-10-2023	Envía tesis para revisión y emisión de	25-10-2023

PLAN DE TESIS ningún informe, así como que el haber pasado turnitin NO implica que el trabajo este de acuerdo con la metodología y demás criterios.		informe de conformidad u observación a profesor xxxx	
		El docente indica que el trabajo sigue con los mismos errores.	06-11- 2023
		Reenvían al alumno lo informado por el docente	08-11- 2023
Envía tesis	15-11-2023	El alumno continúa con observaciones	05-12- 2023
		Informa a alumno que sigue con los mismos errores	14-12- 2023

17. En este sentido, esta Secretaría Técnica considera importante precisar que del Reglamento de Grados y Títulos únicamente se aprecia en sus artículos 22° y 23° un procedimiento general descrito para obtención del título profesional en los siguientes términos:

Artículo 22: Los procedimientos de cada una de las formas señaladas constan de las siguientes etapas:

- 22.1 Tesis elaborada bajo iniciativa del graduando o graduados
 - 22.1.1 Presentación y aprobación del tema y Plan de Tesis
 - 22.1.2 Presentación y aprobación del Informe de Tesis
 - 22.1.3 Sustentación de la Tesis
- 22.2 Tesis elaborada en el taller de tesis
 - 22.2.1 Módulo I: Elaboración y aprobación del tema y Plan de Tesis
 - 22.2.2 Módulo II: Elaboración y aprobación del Informe de Tesis
 - 22.2.3 Sustentación de la Tesis

Entre la aprobación del Plan de Tesis y la presentación del Informe de Tesis, se debe haber llevado a cabo las actividades de investigación correspondientes. Para el caso del Módulo II es necesario haber llevado a cabo por lo menos parte de dicha



UAP UNIVERSIDAD DE LA UAP TU ES PARTE DEL CAMBIO	REGlamento de Grados y TÍTULOS	Fecha: 03/06/2022 Página 8 de 28
---	---	-------------------------------------

investigación.

Una vez que ha sido aprobado el Informe de Tesis, se solicitará al Decano se le designe jurado, lugar, fecha y hora para la sustentación de la Tesis, para lo cual se deberá adjuntar el informe en tres (03) ejemplares (anillados) o en la forma que sea establecida por directiva específica.

Artículo 23: El procedimiento general para iniciar el trámite, para el caso de tesis elaborada bajo iniciativa del graduando o graduandos, es el siguiente:

- 23.1 Iniciar el trámite de cada etapa del proceso de obtención del Título Profesional mediante el llenado del formulario que se pondrá a disposición en forma presencial o virtual a través de un aplicativo informático que la Universidad ponga en operación. Los documentos adjuntos variarán de acuerdo a cada etapa y serán descritos a detalle en la directiva correspondiente.
 - 23.1.1 Para la presentación y aprobación del tema y Plan de Tesis, un archivo editable en pdf con la propuesta del tema de Tesis.
 - 23.1.2 Para la presentación y aprobación del Informe de Tesis, un archivo editable en pdf con el proyecto de Informe de Tesis.
 - 23.1.3 Para la sustentación de la Tesis, un archivo editable en pdf con el Informe de Tesis aprobado.
- 23.2 Realizar los pagos correspondientes a cada una de las etapas del proceso a través de la plataforma de pago en línea o de acuerdo a las modalidades establecidas por la Universidad para el pago en caja o en entidades bancarias, según tasa vigente. En caso de pago no virtual, el estudiante deberá adjuntar las boletas correspondientes por dichos pagos como documentos adicionales a los señalados en el formulario del acápite anterior para cada etapa.
- 23.3 La notificación de la aprobación de cada etapa será remitida al correo electrónico oficial del estudiante o de los estudiantes por la Escuela Profesional correspondiente.
- 23.4 Detalles específicos, incluyendo plazos, podrán ser incluidos en las directivas a ser emitidas por las Escuelas Profesionales correspondientes.

18. Sobre el particular, cabe precisar que luego de haber presentado el plan de tesis corregido el 17 de agosto de 2022, e incluso consultar si podía pagar el derecho y que le informasen que primero debía aprobar el plan, y que luego se le indicase que debía volver a adjuntar el plan el 16 de setiembre de 2022, recién el 16 de noviembre de 2022 se le informó que debía continuar con la elaboración de la tesis, es decir casi después de 3 meses para obtener una respuesta sin que de hecho se verifique que dicha respuesta implique la aprobación del plan de tesis, como establece el Reglamento de Grados y Títulos, ello pese a la pregunta que expresamente realizó el denunciante sobre el particular el 06 de diciembre de 2022 y que no se aprecia que haya tenido una respuesta específica.
19. En este punto, esta Comisión considera importante precisar que el hecho de que objetivamente no se aprecie una calificación aprobatoria y/o desaprobatoria del plan de tesis como exige objetivamente el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad impide considerar que en efecto se atendió debidamente el plan de tesis, ello sin perjuicio de que el tiempo de aproximadamente 3 meses resulta fuera de las prácticas propias de este tipo de procedimientos en el servicio de educación superior universitaria, en el que, no se estipula un plazo de más de 3 semanas para emitir el dictamen correspondiente al plan o proyecto de tesis como se puede apreciar de la revisión de los Reglamentos de Grados y Títulos de las universidades locales³.
20. Ahora bien respecto al desarrollo de la tesis en sí misma se aprecia que sí se han producido una serie de observaciones una vez que adjuntó el turnitin y el pago - no correspondiendo a INDECOPI evaluar la calidad de las mismas por ser propio de la autonomía académica de las universidades - no obstante se aprecia que desde que el alumno consultó sobre los requisitos el 17 de abril de 2023 luego de contar ya con el informe de Turnitin, no se aprecia una respuesta sino hasta el 26 de julio de 2023 en la que se precisa que debía presentar la tesis con el turnitin - requisito respecto al cual no se ha acreditado que el alumno tuviese conocimiento previo - retrasando el procedimiento. Asimismo, el alumno remitió nuevamente un plan de tesis el 15 de setiembre de 2023 sin que se le comunique su aprobación o no, tan solo comunicando que podía proceder a realizar la tesis y adjuntado un informe de turnitin el 16 de octubre de 2023.
21. Es así pues que se aprecia que la aprobación del plan de tesis no ha tenido una atención debida superando la garantía implícita⁴ de una atención oportuna a sus solicitudes respecto a la obtención de un resultado que califique aprobatoria o desaprobatoriamente el plan, lo que impide el avance debido del proceso de titulación del denunciante.
22. En consecuencia, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no ha brindado una atención debida al plan de tesis del denunciante, al no habersele brindado una atención oportuna a las solicitudes respecto a la obtención de un resultado que califique aprobatoria o desaprobatoriamente el plan.

De las medidas correctivas

23. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁵.

³ <https://ucsp.edu.pe/vive-san-pablo/universidad/transparencia/reglamento-de-grad-os-y-titulos/>
<https://www2.ucsm.edu.pe/wp-content/uploads/2024/05/8545-CU-2023-Texto-Unico-Ordenado-del-Reglamento-General-de-Grados-y-Titulos-de-la-Universidad-Catolica-de-Santa-Maria-Version-04..pdf>
<https://fcb.unsa.edu.pe/wp-content/uploads/2022/03/Reglamento-General-de-Grado-Academico-de-Bachiller-y-Titulo-RCU-N%C2%B0-0255-2021-ACTUALIZADO.pdf>

⁴ A la cual se recurre en ausencia de garantía expresa acreditada dado que ha sido posible verificar las Disposiciones Particulares de la facultad correspondiente sobre el procedimiento de obtención del título profesional

⁵ **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.

24. 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 anterior⁶. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁷.
25. Al respecto, el denunciante solicitó las siguientes medidas correctivas:
- a. La devolución del pago por derecho al proceso de titulación y gastos de su tesis
26. Considerando que se ha acreditado la comisión de infracción, y en aplicación del principio de razonabilidad, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:
- (i) Universidad Alas Peruanas S.A. cumpla con devolver al denunciante los pagos realizados por derecho al proceso de titulación y los gastos de elaboración de la tesis. Ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para ello, previamente el denunciante tendrá que acreditar ante la Universidad el efectivo desembolso de los gastos de elaboración de la tesis, en el plazo improrrogable de cinco días hábiles de notificada la presente resolución.

Sobre la graduación de la sanción administrativa

27. En el presente caso, de quedar acreditada la comisión de infracción a lo dispuesto en el artículo 73° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, respecto al método de valores preestablecidos al haber ocurrido en un solo instante, en un ámbito menor al nacional, y no poner en riesgo la vida o salud del consumidor:

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

- 6 **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. (...)

- 7 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

M-CPC-06-01

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

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

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

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20303063766
Razón social del sancionado	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	6.89
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	6.89
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	6.89

28. En este sentido, considerando que la infracción, se efectuó manera instantánea en el momento en el que no se dio la atención debida a la solicitud del plan de tesis del denunciante, y a que esta califica como un nivel de afectación baja conforme al cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, correspondiendo el valor de Kij de 6.89 por el tamaño de la empresa (gran empresa), lo que multiplicado por el factor de duración de 1; permite obtener una multa base de 6.89 UIT.
29. Por lo expuesto, al no existir agravante o atenuantes, ni superarse los topes legales, corresponde sancionar al denunciado con una multa de 6.89 UIT, por la comisión de la infracción al artículo 73° del Código.

De la condena de costas y costos del procedimiento

30. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁸.
31. En la medida que ha quedado acreditado que Universidad Alas Peruanas S.A. cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar al denunciado el pago de costas y costos del procedimiento.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

32. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
33. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Universidad Alas Peruanas S.A. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor XXXX en contra de Universidad Alas Peruanas S.A., por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no ha brindado una atención debida al plan de tesis del denunciante, al no habersele brindado una atención oportuna a las solicitudes respecto a la obtención de un resultado que califique aprobatoria o desaprobatoriamente el plan.

SEGUNDO: Ordenar como medida correctiva a Universidad Alas Peruanas S.A., lo siguiente:

- (i) Universidad Alas Peruanas S.A. cumpla con devolver al denunciante los pagos realizados por derecho al proceso de titulación y los gastos de elaboración de la tesis. Ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para ello, previamente el denunciante tendrá que acreditar ante la Universidad el efectivo desembolso de los gastos de elaboración de la tesis, en el plazo improrrogable de cinco días hábiles de notificada la presente resolución.

En ese sentido, Universidad Alas Peruanas S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Universidad Alas Peruanas S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento incurridos por el señor XXXX.

En ese sentido, Universidad Alas Peruanas S.A., deberán acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Sancionar a Universidad Alas Peruanas S.A., con multa de 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Universidad Alas Peruanas S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución ascendentes a 6.89 UIT por la infracción al artículo 73° del Código; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SEXTO: Disponer la inscripción de Universidad Alas Peruanas S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁹, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Roberto Delgado Zagarra-Ballón, Ludovina Villanueva Núñez y Carlos Rodríguez Martínez.

BENJAMÍN CARRASCO DEL CARPIO
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

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

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

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

Artículo 222°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el Acto.