



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

RESOLUCIÓN 0085-2025/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : ██████████
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Se declara infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el OPS el 9 de setiembre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 del Código; en tanto, se ha verificado que el 7 de abril de 2024 el sistema de matrículas del proveedor imposibilitó, de manera injustificada, que la señora ██████████ se inscriba para el Ciclo 2024-I en los cursos de "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" y "Derecho de Responsabilidad Civil", a pesar de que cumplía con los prerequisites exigidos.

SANCIÓN: 3.49 UIT

Cajamarca, 28 de marzo de 2025

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ del 9 de setiembre de 2024, en atención a la denuncia interpuesta el 20 de junio de 2024¹ por la señora ██████████ (en adelante, señora ██████████) contra Universidad Privada del Norte S.A.C.² (en adelante, UPN) por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código), el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, OPS) resolvió lo siguiente:
 - Declarar fundada la imputación planteada contra UPN⁴ por infracción a los artículos 19, 73 y 74 del Código; en tanto, consideró que estaba acreditado que el 7 de abril de 2024, a pesar de que la señora ██████████ cumplía con los requisitos, no le permitió inscribirse a través de su "sistema de matrículas" en los cursos de "Derecho de la Responsabilidad Civil" y "Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral" para el Ciclo 2024-I, por lo que lo sancionó con 3.49 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT);
 - ordenar como medida correctiva a UPN que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificado con la resolución, cumpla con lo siguiente: a) en caso la señora ██████████ haya superado la cantidad de créditos estipulados⁵ para el Ciclo 2024-II

¹ Subsanada mediante escrito del 9 de julio de 2024.

² RUC: 20215276024 y con Partida Registral N 12327349 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N IX. Sede Lima. Oficina Registral Lima.

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

⁴ UPN en sus descargos manifestó, entre otras cosas, que el 8 de abril de 2024 habilitó a la inscripción de la señora ██████████ en los cursos de "Derecho de Responsabilidad Civil" y "Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral".

⁵ Según refirió la señora ██████████, para el Ciclo 2024-II la cantidad de créditos que regularmente se podían llevar ascendían a 22; empero, de superar dicho número se debía cancelar un 15% en las pensiones de enseñanza. Por ello, la consumidora solicitó que se le exonere de aquel

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

por los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral”, deberá exonerarla del pago del 15% adicional por las pensiones de enseñanza, y; b) en el supuesto de que el cobro del 15% adicional en cuestión, ya hubiese sido cancelado por la denunciante, deberá reembolsárselo;

- (iii) ordenar a UPN el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la señora ██████, ascendentes a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de la accionante de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa, y;
 - (iv) disponer la inscripción de UPN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 del Código.
2. El 14 de octubre de 2024, UPN apeló la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ; así, señaló las siguientes cuestiones:
- (i) La resolución recurrida era nula por falta de motivación, así como por contravención a los principios de presunción de veracidad y licitud, toda vez que el OPS no valoró que el 8 de abril de 2024 informó a la señora ██████ que podía inscribirse en los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral”;
 - (ii) aclaraban que, en contraste con lo manifestado por la señora ██████ los mencionados cursos sí estuvieron disponibles para su matrícula, conforme se podía observar en los reportes de su sistema. En el caso de la asignatura de “Responsabilidad Civil” precisaban que fue habilitada desde el 8 de abril de 2024;
 - (iii) de acuerdo con su “calendario académico”, el 8 de abril de 2024 “concluyó” la etapa de matrículas, razón por la cual no fue posible inscribir a la señora ██████ de manera posterior [entiéndase en los días siguientes] en los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral”, al ya haberse iniciado las clases respectivas;
 - (iv) los medios de prueba presentados por la señora ██████ “no corresponden a los cursos proyectados” y fueron obtenidos de manera anterior a la “respuesta que se le brindó a sus consultas”. De ahí que la sanción impuesta por el OPS sea irrazonable y desvirtúe el sistema de protección al consumidor; además, que iba en contra de su autonomía universitaria, y;
 - (v) el artículo 11 de la Ley 30220, Ley Universitaria, señala que los portales web son fuente de información para los alumnos, por lo que es responsabilidad de estos revisarlos, a fin de que tomen conocimiento sobre cuestiones relevantes del servicio educativo, tales como el “Calendario académico”.
3. El 18 y 20 de febrero de 2025, la señora ██████ señaló que, debido a su condición de salud, ahora reside de manera permanente en la ciudad de Lima, razón por la cual solicitaba se disponga que “UPN Campus Cajamarca” le permita su inscripción en “UPN Campus Breña”, a fin de que lleve en

cobro, pues para el Ciclo II-2024 tenía previsto superar los 22 créditos al tener que llevar de los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral” que no se le permitió inscribirse en el Ciclo 2024-I.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

este último los cursos aplicables a su carrera. Finalmente, en cuanto a la impugnación de su contraparte, refirió —entre otros— que no era lo mismo habilitar cursos en el sistema a proceder con su registro, pedido que no fue atendido por el denunciado pese a sus reiteradas solicitudes.

II. ANÁLISIS

Cuestiones previas

Sobre la tipificación de la imputación

4. En el presente caso, a través de la Resolución 02 del 19 de julio de 2024 y Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ del 9 de setiembre de 2024, el OPS imputó y resolvió la denuncia de la señora ██████ contra UPN —por la supuesta omisión de permitirle la matrícula en dos (2) cursos— como una presunta infracción a lo establecido por los artículos 19, 73 y 74 del Código.
5. No obstante, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la **Sala**) ha establecido en múltiples pronunciamientos⁶ que, tratándose de afectaciones a los consumidores durante la prestación de servicios educativos, corresponde tipificarlas como infracciones a lo establecido por el **artículo 73 del Código**⁷.
6. En ese orden de ideas, este Colegiado —acogiéndose a lo desarrollado por la Sala— considera necesario precisar que la imputación atribuida a UPN será analizada únicamente al amparo de lo establecido por el artículo 73 del Código, excluyéndose al artículo 19, por tratarse de presuntos defectos en la prestación del servicio educativo.

Sobre la solicitud de nulidad

7. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, **TUO de la Ley 27444**) establece que los vicios de los actos administrativos que causan su nulidad de pleno derecho se encuentran aquellos que sean constitutivos de infracción penal o que se dicten como consecuencia de esta, los defectos u omisiones en los requisitos de validez, o; la contravención a la Constitución, las leyes o a las normas reglamentarias.
8. Ahora, el artículo 139 de la Constitución Política del Perú⁸ recoge al Principio del debido proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. En concordancia con ello, el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la

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

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 139.- Principios de la Administración de Justicia

Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

(...)

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

(...)

M-CPC-06/02

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

Ley 27444, reconoce al Principio del debido procedimiento⁹, el cual a su vez otorga a los administrados una serie de derechos que deben ser respetados por la autoridad; encontrándose dentro de estas al derecho a **obtener una decisión debidamente motivada**.

9. Sobre la motivación del acto, el artículo 6 del TUO de la Ley 27444¹⁰, establece que ésta deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Asimismo, no constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o aplicación del derecho.
10. Ahora bien, UPN solicitó la nulidad de la resolución venida en grado, por cuanto consideró que el OPS habría omitido valorar que el 8 de abril de 2024 cumplió con informar a la señora [REDACTED] que estaba habilitada a inscribirse en los cursos de "Derecho de Responsabilidad Civil" y "Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral". Para sustentar esta afirmación, el denunciado adjuntó en sus descargos copias de dos (2) correos electrónicos e impresiones de pantalla de su sistema.
11. En esa línea, de la verificación de la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, se desprende que el OPS sí se pronunció debidamente sobre dichos elementos de prueba, desestimándolos porque, a su consideración, estos estaban orientados a demostrar que desde el 8 de abril de 2024 recién habilitó los cursos en cuestión a la señora [REDACTED]; sin embargo, la conducta imputada hacía referencia a la imposibilidad de registrarse en estas materias el **7 de abril de 2024**.
12. Por ello, la primera instancia consideró que, aun cuando el denunciado hubiese habilitado dichos cursos de manera posterior, ello no enervaba que la infracción quedó configurada desde el 7 de abril de 2024. Sin perjuicio de ello, incluso consideró que tanto los correos electrónicos como las impresiones de pantalla del sistema del proveedor, no causaban convicción respecto a que el 8 de

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

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. -

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

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

(...)

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

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

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

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

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

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

M-CPC-06/02

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

abril de 2024 los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral” hubiesen estado disponibles para la matrícula de la señora [REDACTED] [sino que estos solo daban cuenta que en esa fecha iniciaron las acciones pertinentes para corregir el problema].

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

Sobre la infracción al artículo 73 del Código

14. El artículo 73 del Código¹¹, establece que la idoneidad en productos y servicios educativos implica que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa de la materia. Por su parte, de la lectura del artículo 104 del mismo cuerpo legal, se entiende que la carga de la prueba recae primero en el consumidor, quien debe acreditar la existencia del defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no le es imputable¹².
15. En lo que concierne a la resolución materia de apelación, se tiene que el OPS declaró fundada la denuncia contra UPN, por cuanto consideró que estaba acreditado que el 7 de abril de 2024 no permitió a la señora [REDACTED] matricularse en los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral” para el Ciclo 2024-I. Por su parte, el denunciado manifestó en su apelación que ambas asignaturas sí estaban habilitadas para la inscripción de la consumidora.
16. UPN aseveró que aquello podía ser contrastado en los *prints* de pantalla de su sistema, aclarando que en el caso del curso de “Derecho de Responsabilidad Civil” éste fue habilitado el 8 de abril de 2024. Asimismo, el denunciado precisó que en esa fecha había concluido la etapa de matrículas, por lo que no pudieron inscribir a la señora [REDACTED] en aquellas materias, mas precisó que es responsabilidad de su alumnado revisar su “Calendario académico”.
17. Por último, UPN indicó en su recurso impugnatorio que los medios de prueba presentados por la señora [REDACTED] en su escrito de denuncia “no corresponden a los cursos proyectados” y fueron obtenidos de manera anterior a la “respuesta que se le brindó a sus consultas”. Por todo ello, calificó a la sanción impuesta por el OPS como irrazonable; además, de considerar que con dicho pronunciamiento se desvirtuaba el sistema de protección al consumidor y se vulneraba su autonomía universitaria.
18. Ahora bien, no es un hecho controvertido que la señora [REDACTED] estudiaba la carrera de Derecho y Ciencias Políticas bajo la modalidad de *Working Adult*; además, que la denunciante cumplía con los requisitos para llevar los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral

¹¹ Ver pie de página 7.

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

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

M-CPC-06/02

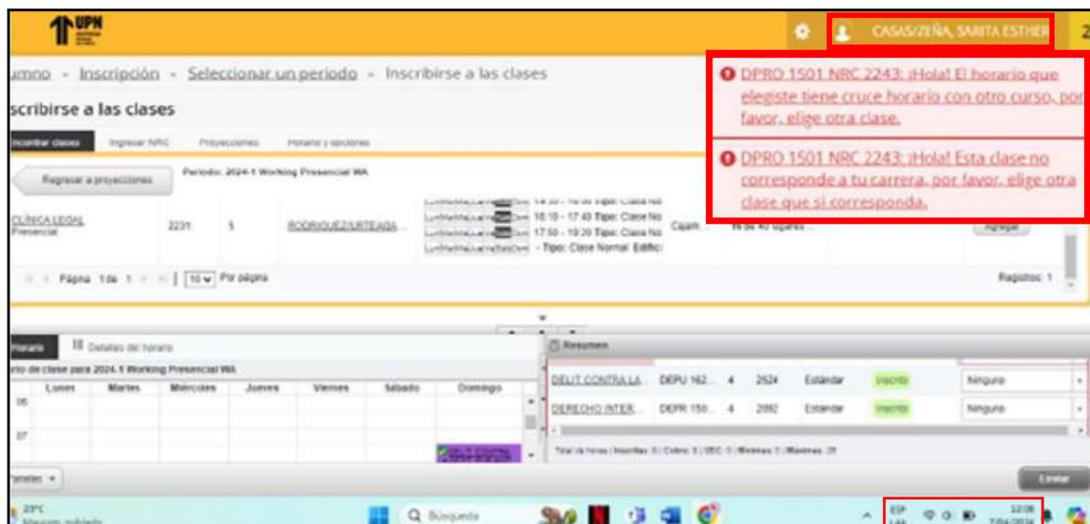
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

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

y Litigación Oral¹³, pues el propio proveedor ha reconocido que tales asignaturas habrían estado habilitadas para la inscripción de la consumidora en el Ciclo 2024-I.

19. Sobre esto último, precisamente la cuestión en discusión es si para el Ciclo 2024-I, UPN en verdad cumplió con habilitar en su sistema los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral” para la inscripción de la señora [REDACTED]. A fin de dilucidar dicho punto, corresponde analizar los medios probatorios presentados tanto por la denunciante, así como por UPN durante el trámite del presente procedimiento administrativo.
20. En primer lugar, se tiene al *print* de pantalla presentado por la señora [REDACTED] en su denuncia, el cual muestra el sistema de matrículas de UPN y acredita que el 7 de abril de 2024 a las 12:06 horas, la denunciante intentó inscribirse en diversas asignaturas, estando dentro de estas “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” (bajo el código DPRO1501¹⁴). A continuación, se procede a copiar la parte pertinente del medio de prueba analizado;



21. La impresión de pantalla también demuestra que la señora [REDACTED] no pudo inscribirse en “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” porque la página web del denunciado le señalaba que **no correspondía a su carrera** y que **existía un cruce de horarios con otra asignatura**. En lo que concierne a “Derecho de Responsabilidad Civil”, este **no se visualiza dentro de los cursos disponibles** para el Ciclo 2024-I.
22. Siguiendo esa línea, obra en el expediente copia del ticket de atención N° CAS-1029549-M0M4R5, generado por la señora [REDACTED] el 7 de abril de 2024 a las 12:24 horas; es decir, a los pocos minutos del impase suscitado en la página de UPN. En dicha consulta, la denunciante señala que deseaba inscribirse en el curso de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral”, pero que este le figuraba con un cruce de horarios, lo cual resultaba errado; además, agregó que respecto de la

¹³ Según los sílabos de ambos cursos, estos tenían como prerequisites que el estudiante previamente hubiese llevado las asignaturas de “Derecho Civil 5 Contratos” y “Derecho Laboral 2”, respectivamente.

¹⁴ De acuerdo con el sílabo del curso de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral”, dicha asignatura es identificada con el código DPRO1501.

M-CPC-06/02



asignatura de "Derecho de Responsabilidad Civil" se le habría indicado que "no había curso", a pesar de que sus demás compañeros ya se habían matriculado. Se copia la parte pertinente:

Ingreso de ticket de atención N° CAS-1029549-M0M4R5

Contacto UPN - Alumno / *Matricula 2024-1 / Restricciones o Errores que impiden mi matricula		Normal	7/04/24 12:34	Caso resuelto
Caso - Caso - UPN		Normal	Fecha de creación	Estado
Resumen	Descripción y Respuesta	Archivo Adjunto	Repositorio	Derivaciones LOG de Asignaciones
				LOG de Retipificaciones
				Relaciones de caso
				Registros de compromisos asoc...
				Detalles del S.A.
				Detalles adicionales

Descripción del caso

Hola,
Necesito inscribirme en el curso "DERECHO PROCESAL LABORAL Y LITIGACIÓN ORAL" ya que me indica que tengo conflicto con un curso de sábado. Si logran verificar no tengo curso que se cruce con este curso que inicia en Mayo así que verán es un problema del sistema ya que aparece en mis proyecciones.
Además, he solicitado inscripción en el curso de DERECHO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL, me indican que no hay curso sin embargo hoy muchos de mis compañeros me han mostrado que están registrados en el curso.
Agradeceré que por favor me inscriban ya que inicio en el Módulo 2.
FINALMENTE, Solicito inscripción en el curso de GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS ya que esta operación sigue captura
Bueno

Respuesta al ticket de atención N° CAS-1029549-M0M4R5

Estimada estudiante se indica. Saludos

DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO Y LITIGACION ORAL NRC 2243
ESTA HABILITADO. VERIFICAR
DERECHO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL NRC 3086
ACTUALICE NAVEGADOR Y ACCEDA.
GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS NRC 2252
REQUIERE REQUISITO: DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

23. En respuesta a su solicitud, a las 11:31 horas del 8 de abril de 2024 UPN informó a la señora [REDACTED] que las materias de "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" y "Derecho de Responsabilidad Civil" estaban habilitados, por lo que debía volver a acceder a la página web. No obstante, a las 18:15 horas de ese día, la denunciante vuelve a ingresar un ticket de atención (signado como N° CAS-1031783-N7T2D5), reiterando que no podía inscribirse en ambas asignaturas:

Ingreso de ticket de atención N° CAS-1031783-N7T2D5

Contacto UPN - Alumno / *Matricula 2024-1 / Restricciones o Errores que impiden mi matricula		Normal	8/04/24 18:15	Caso resuelto	Marcia Rodriguez Urteaga
Caso - Caso - UPN		Normal	Fecha de creación	Estado	Propietario
Resumen	Descripción y Respuesta	Archivo Adjunto	Repositorio	Derivaciones (LOG de Asignaciones)	LOG de Retipificaciones
					Relaciones de caso

Descripción del caso

Buenas tardes,
Genaro SEGUNDO ticket en solicitud de inscripción a los siguientes cursos con los cuales cuento con el requisito pero es el sistema que no me permite inscripción:
1. Derecho de la Responsabilidad Civil
2. Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral
Además de solicitar la inscripción al siguiente curso:
3. Gestión y Políticas Públicas
Se puede observar que los dos primeros cursos aparecen, pero el sistema no me permiten inscripción. No se que NRC esta tomando el Sistema ya que inicio con la malla del 2017, luego me cambiaron por la actualización de malla. Siempre sucede lo mismo en el proceso de inscripción. Los cursos estan proyectados para el Módulo 2.
Gracias

24. En respuesta, a las 20:45 horas del 8 de abril de 2024, UPN informó a la señora [REDACTED] que el problema para la inscripción del curso de "Responsabilidad Civil" había sido derivado a "Dirección de Carrera" para solicitar su "sobrepaso", por lo que debía volver a revisar el sistema en una hora; mientras que en el caso del curso de "Procesal del Trabajo", aseveró que habría estado "proyectado y habilitado" para su inscripción bajo el "NRC 2243". Se procede a copiar la parte pertinente:

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

Respuesta al ticket de atención N° CAS-1031783-N7T2D5

Estimada [REDACTED] muy buenas noches
Gracias por comunicarte con nosotros, lamentamos sinceramente los inconvenientes que vienes presentando en tu proceso de matrícula, con respecto a tu consulta señalarte lo siguiente:
En primer lugar, en cuanto al curso de RESPONSABILIDAD CIVIL ya se ha derivado a Dirección de Carrera para solicitar el sobrepaso correspondiente, agradecemos puedas revisar nuevamente dentro de una hora.
En segundo lugar, en el curso de PROCESAL DEL TRABAJO indicarte que dicho curso se encuentra proyectado y habilitado, cuentas con el siguiente NRC para matrícula: 2243.
Por último, no es posible proyectar el curso electivo 2 de GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, porque dicho curso tiene como prerequisite el curso DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO. Actualmente, los cursos de 10mo a 12vo ciclo se están proyectando con la malla de 2019, siendo que, en dicha malla se evidencia estos requisitos al ser cursos de 11vo y 12vo ciclo, por ende, no es posible habilitar el curso solicitado. Recuerda que para poder matricularte en un curso es necesario haber cursado y aprobado su prerequisite.
Agradeceremos tu comprensión.
Espero haber sido de ayuda,
Saludos.

25. De la valoración conjunta de los medios de prueba antes descritos, la Comisión considera que está debidamente acreditado que el 7 de abril de 2024 la señora [REDACTED] intentó matricularse en los cursos de "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" y "Derecho de Responsabilidad Civil", mas no pudo hacerlo porque el primero tenía restricciones aplicadas por el sistema, mientras que el segundo no figuraba como disponible.
26. En cuanto al curso "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" se ha verificado que el sistema de la UPN imposibilitó la matrícula de la señora [REDACTED] porque presuntamente no se trataba de una asignatura de la carrera de Derecho y Ciencias Políticas y por un supuesto cruce de horarios con otro curso. Bajo ese contexto, corresponde verificar si efectivamente las limitaciones señaladas por el sistema de matrículas del proveedor estaban justificadas.
27. Al respecto, en lo que concierne al supuesto cruce de horarios, le correspondía a UPN demostrar que el 7 de abril de 2024 la denunciante intentó matricularse en asignaturas que compartían las mismas fechas y horas para su impartición, más aún cuando en el ticket de atención N° CAS-1029549-M0M4R5, consta que la señora [REDACTED] negó tal hecho al poco tiempo de advertir esta restricción en el sistema de matrículas del proveedor.
28. Sin embargo, UPN no ofreció ningún medio de prueba que demuestre el supuesto cruce de horarios del curso "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral", de ahí que no se tenga certeza sobre la validez de esta restricción. Pero incluso de haberlo hecho, ello no enervaría que su sistema aplicó indebidamente otra restricción a la señora [REDACTED]; así, la página web del denunciado impidió su registro en la mencionada asignatura porque presuntamente no pertenecía a su carrera profesional, lo cual resultaba ser totalmente equívoco.
29. Así pues, el curso "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" sí figura dentro del "Plan de Estudios *Working Adult*" aplicable a la señora [REDACTED] para la carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas; en consecuencia, se hace evidente que el sistema de matrículas de UPN erróneamente impidió el registro de la denunciante en esta asignatura, alegando que pertenecía a otra carrera profesional cuando ello no era así, aunado a que tampoco se ha demostrado el supuesto cruce de horarios con otros cursos registrados por la accionante.
30. Por otra parte, en el caso del curso de "Derecho de Responsabilidad Civil" se ha logrado constatar que el 7 de abril de 2024 no estuvo disponible para que la señora [REDACTED] procediera con su inscripción, hecho que ha sido advertido de las respuestas a los tickets de atención N° CAS-

M-CPC-06/02



1029549-M0M4R5 y N° CAS-1031783-N7T2D5, así como de la propia declaración formulada por UPN en su recurso de apelación.

- 31. En efecto, consta en los tickets de atención N° CAS-1029549-M0M4R5 y N° CAS-1031783-N7T2D5 que la señora [REDACTED] reclamó a UPN por no habilitar la asignatura de "Derecho de Responsabilidad Civil", situación que lejos de ser negada por UPN, éste terminó por aceptarla al señalar en sus respuestas del 8 de abril de 2024; así, en un primer momento le pidió que actualice la página web e intente verificar si ya figuraba el curso, para finalmente señalarle que el problema había sido derivado a "Dirección de Carrera", a efectos de que le brinde una solución.
- 32. Incluso, UPN también ha reconocido en su recurso de apelación que la asignatura de "Derecho de Responsabilidad Civil" recién habría sido habilitada el 8 de abril de 2024, por lo que se entiende que dicho curso no estaba disponible cuando la señora [REDACTED] intentó matricularse el día anterior 7 de abril de 2024. Cabe precisar que, según el calendario académico del denunciado, las matrículas de pregrado en la modalidad "Working Adult" iniciaron desde el 24 de marzo de 2024 y, según han coincidido ambas partes, concluían el 8 de abril de 2024, de ahí que sea indebido que el 7 de abril de 2024, dentro de la etapa de matrículas, se impidiese el registro a dicha materia.
- 33. En suma, los elementos de convicción valorados líneas supra, demuestran de manera fehaciente que el 7 de abril de 2024 el sistema de matrículas de UPN indebidamente no permitió a la señora [REDACTED] inscribirse en los cursos de "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" y "Derecho de Responsabilidad Civil", a pesar de que cumplía con los requisitos para hacerlo. Asimismo, conviene aclarar al proveedor que los medios de prueba adjuntos al escrito de denuncia sí hacen referencia a ambas asignaturas, conforme se ha desarrollado en los párrafos anteriores.
- 34. En esa línea, si bien UPN ofreció dos (2) impresiones de pantalla para acreditar que los cursos de "Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral" y "Derecho de Responsabilidad Civil" siempre estuvieron habilitados para la señora [REDACTED], lo cierto es que dichos medios de prueba solo demuestran que el 13 de marzo y 8 de abril de 2024 la denunciante tenía como proyección llevar aquellas asignaturas, mas no que estas hubiesen estado habilitadas por el sistema de matrículas del proveedor el 7 de abril de 2024, día en que la consumidora intentó registrarse:

Plan de estudios	Programa	Materia	Curso	Descripción	Atributo	Prioridad de área	Créditos	Origen de curso	Más probable
99	DER-WA	DEPR	1407A	DERECHO DE LA RESPON. CIVIL		9	5	Manual	Y
99	DER-WA	DEPR	1401	CLINICA LEGAL		10	5	Sistema	Y
99	DER-WA	DEPR	1401	CLINICA LEGAL		10	5	Manual	Y
99	DER-WA	DPRO	1501	DERECHO PROC. TRAB Y LITIG. ORAL		10	4	Manual	Y
99	DER-WA	DEPU	1503	DELT. CONTRA LA GEST. PUB. ANT.		10	4	Manual	Y
99	DER-WA	DEPR	1501A	DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO		11	4	Sistema	Y
99	DER-WA	DPRO	1501	DERECHO PROC. TRAB Y LITIG. ORAL		11	4	Sistema	Y
99	DER-WA	DEPU	1523	DELT. CONTRA LA GEST. PUB. ANT.		11	4	Sistema	Y
99	DER-WA	DPRO	1520A	DERECHO PENAL Y EMPRESA		11	4	Sistema	Y

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

Plan de estudios	Programa	Materia	Curso	Descripción	Atributo	Prioridad de línea	Créditos	Origen de curso	Más probable
59 DER-WA	DEPR	1407A	DERECHO DE LAS RESPONSABILIDADES CIVIL			9	4	Manual	Y
59 DER-WA	DEPR	1601	CLINICA LEGAL			10	4	Sistema	Y
59 DER-WA	DEPR	1601	CLINICA LEGAL			10	4	Manual	Y
59 DER-WA	DPRO	1501	DERECHO PROC. TRAB Y LITIG. ORAL			10	4	Manual	Y
59 DER-WA	DEPU	1623	DELT. CONTRA LA GEST. PUB. ANT			10	4	Manual	
59 DER-WA	DEPR	1501A	DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO			11	4	Sistema	
59 DER-WA	DPRO	1501	DERECHO PROC. TRAB Y LITIG. ORAL			11	4	Sistema	Y
59 DER-WA	DEPU	1623	DELT. CONTRA LA GEST. PUB. ANT			11	4	Sistema	Y
59 DER-WA	DPRO	1620A	DERECHO PENAL Y EMPRESA			11	4	Sistema	Y

35. Como puede notarse, las impresiones aportadas por UPN contienen información sobre la proyección de cursos de la señora [REDACTED] pero en los días 13 de marzo y 8 de abril de 2024; esto es, fechas distintas a la ocurrencia del impase con el sistema de matrículas del proveedor (7 de abril de 2024). Por ende, dichos documentos no son suficientes para desvirtuar la infracción cometida, al no corresponder al día en que acaeció el problema reportado por la accionante.
36. Pero incluso, en el supuesto de que UPN hubiese presentado una impresión de pantalla con la información del 7 de abril de 2024, este no sería suficiente para desvirtuar los medios de prueba reseñados en los párrafos anteriores (20 al 32), los cuales reflejan que, en los hechos, el sistema de matrículas del denunciado no permitió a la señora [REDACTED] inscribirse en las materias de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil”.
37. Y es que por el Principio de la primacía de la realidad¹⁵, en caso de divergencia entre lo que ocurre en la realidad y lo que se ha plasmado en los documentos, debe darse prevalencia a lo que surge en la práctica. Bajo esa premisa, más allá de que en la proyección de cursos de la señora [REDACTED] hubiesen figurado las materias de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil”, lo cierto es que, en la realidad, el 7 de abril de 2024 la consumidora no pudo inscribirse debido a restricciones injustificadas del sistema de UPN.
38. Otro de los argumentos de defensa sostenidos por el denunciado es que el 8 de abril de 2024, en respuesta a las “consultas” de la señora [REDACTED] [entiéndase los tickets de atención N° CAS-1029549-M0M4R5 y N° CAS-1031783-N7T2D5], cumplieron con informarle que los cursos de

¹⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

8. Principio de primacía de la realidad. - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

“Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil” ya se encontraban disponibles para que proceda con su inscripción.

39. Si bien para el órgano sumarísimo aquello no eximiría de responsabilidad a UPN porque la conducta lesiva quedó configurada el día anterior (7 de abril de 2024), lo cierto es que, en opinión de este despacho, el supuesto alegado por el proveedor —más que estar orientado a demostrar la inexistencia de la infracción— busca evidenciar su subsanación. En ese sentido, le corresponde a esta Comisión evaluar si efectivamente el denunciado habría corregido su conducta antes de la interposición de la denuncia administrativa por parte de la señora [REDACTED]
40. Sobre el particular, de la revisión de los medios de prueba vistos en los párrafos 22 al 24, para este despacho no se encuentra acreditado la subsanación de la infracción, pues consta que, a pesar de que el 8 de abril de 2024 a las 11:31 horas el denunciado informó a la señora [REDACTED] que ya podía inscribirse en ambas asignaturas, lo cierto es que la consumidora volvió a reportar a las 18:15 horas de aquel día la persistencia del problema, de modo tal que UPN, ante dicha situación, le informó que respecto del curso de “Derecho de Responsabilidad Civil”, derivarían el caso a “Dirección de carrera” para que le brinde una solución y vuelva a intentar dentro de una hora.
41. En esa misma línea, con la finalidad de poder acreditar su afirmación; esto es, que al 8 de abril de 2024 dichas materias ya estaban disponibles para el registro de la consumidora, UPN ofreció una impresión de pantalla de su sistema “Mantenimiento de proyección SFAPROJ [NEORIS EXT 1.2] (UPN_PROD)” (ver párrafo 33). En dicho documento se observa que desde las 0:00 horas del 8 de abril de 2024 la denunciante tenía dentro de sus “proyecciones” llevar las materias de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil”.
42. Sin embargo, consideramos que el medio de prueba antes descrito no causa convicción, por cuanto si bien en éste se menciona que el curso de “Derecho de Responsabilidad Civil” estaba disponible desde la primera hora del día 8 de abril de 2024, lo cierto que a las 20:45 horas de ese mismo día el denunciado indicó a la consumidora que la falta de habilitación para dicha materia sería derivada a “Dirección de Carrera” para que se le brinde una solución.
43. Esto último resulta importante porque, la afirmación de UPN en su respuesta de las 20:45 horas, deja entrever que la información del sistema “Mantenimiento de proyección SFAPROJ [NEORIS EXT 1.2] (UPN_PROD)”, no se condice con aquella obrante en el software empleado para las matrículas de los estudiantes, **siendo esta última en la que finalmente decide si se permite la inscripción en determinados cursos.**
44. Así pues, mientras que en el sistema “Mantenimiento de proyección SFAPROJ [NEORIS EXT 1.2] (UPN_PROD)” se señala que los cursos de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil” estaban disponibles desde las 0:00 horas del 8 de abril de 2024 para la inscripción de la señora [REDACTED] en el sistema de matrículas, según lo reconocido por el propio proveedor, se presentaron problemas para que la accionante se registre en la asignatura de “Derecho de Responsabilidad Civil”.
45. De ahí que, para este despacho, más allá de que el software “Mantenimiento de proyección SFAPROJ [NEORIS EXT 1.2] (UPN_PROD)” del denunciado refleje que la materia “Derecho de Responsabilidad Civil” estaba habilitada para la señora [REDACTED] lo cierto es que, la plataforma de matrículas de UPN reflejaba una situación distinta. Por ende, queda claro que ante estas

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

inconsistencias en los sistemas del proveedor, derivó en la imposibilidad de que la accionante se registre en aquella asignatura.

46. A partir de aquello es que también existen fundadas dudas respecto de si el curso de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” también estaba disponible desde el 8 de abril de 2024 para la inscripción de la señora [REDACTED] aspecto que no es dilucidado con la impresión de pantalla del programa “Mantenimiento de proyección SFAPROJ [NEORIS EXT 1.2] (UPN_PROD)”, por cuanto ya se ha verificado que dicho documento no reflejaba la información disponible en el sistema de matrículas del proveedor, en donde la consumidora presentó los problemas.
47. En este punto se debe recordar que el 7 de abril de 2024 la señora [REDACTED] no pudo registrarse en el curso de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” porque el sistema de matrículas erróneamente señalaba que esta materia no correspondía a su carrera profesional y existía un cruce de horarios. Por ende, para demostrar que estos impases fueron solucionados en el sistema de matrículas el denunciado debió de presentar los reportes o *prints* de pantalla que demuestren que realmente estos impases fueron superados; sin embargo, no lo hizo.
48. Estando así las cosas, para este Colegiado no está probado que el 8 de abril de 2024 UPN hubiese subsanado la conducta infractora, en la medida que no se ha verificado que en ese día habilitase los cursos de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil” en el sistema de matrículas. Asimismo, se deja constancia que el análisis en cuestión, bajo ningún supuesto, puede ser interpretado como una situación que desnaturalice el sistema de protección al consumidor o vulnere la autonomía universitaria del denunciado.
49. Y es que, en el presente caso no se cuestiona a UPN por la estructuración de su malla curricular o la cantidad de créditos permitidos por ciclo, sino que el hecho sancionable reside en su omisión de permitir a la consumidora registrarse en aquellas asignaturas que, de acuerdo a sus propias disposiciones, se encontraba posibilitada a llevar para el ciclo 2024-I. Bajo ese contexto, la potestad sancionadora de la autoridad no desnaturaliza el sistema de protección al consumidor, sino que lo efectiviza a través de la protección de los derechos afectados de la señora [REDACTED]
50. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el recurso de apelación de UPN, y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 del Código; en tanto, se ha verificado que el 7 de abril de 2024 el sistema de matrículas del proveedor imposibilitó, de manera injustificada, que la señora [REDACTED] se inscriba para el Ciclo 2024-I en los cursos de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil”, a pesar de que cumplía con los prerequisites exigidos.

Sobre las sanciones impuestas, la medida correctiva, el pago de costos y costas e inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

51. Considerando que la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ no fue apelada por UPN en los extremos referidos a la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi —más allá de haber alegado la ausencia de responsabilidad (desvirtuada precedentemente)— corresponde dejar constancia que estos extremos se encuentran consentidos.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

52. Cabe precisar que, en el caso de la medida correctiva, tampoco fue impugnada por la señora [REDACTED] mas en su escrito del 20 de febrero de 2025 solicitó se ordene a UPN realice su traslado del “Campus Cajamarca” al “Campus Breña”. Sin embargo, dicho requerimiento no resulta atendible, por cuanto, el numeral 115.3 del Código es claro en señalar que el consumidor puede variar la medida correctiva peticionada **hasta antes de la decisión de primera instancia**.
53. En lo que concierne al presente expediente, en su denuncia administrativa, la señora [REDACTED] requirió como medidas correctivas la “devolución del 50% de las cuatro cuotas programadas para el 2024, la exoneración de la matrícula 2024-2 y del 15% del pago extra por llevar más de los 22 créditos”; sin embargo, luego de haberse notificado la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, pretende ampliar su solicitud, mas la oportunidad en que lo hizo resulta extemporánea.
54. Bajo esas consideraciones, en la medida que la señora [REDACTED] no requirió la modificación de la medida correctiva en el tiempo establecido por el Código y no interpuso recurso impugnatorio contra dicho extremo dictado por la primera instancia, no existe razón para que este Colegiado emita pronunciamiento sobre aquel punto, más aún cuando el pedido de traslado de un campus a otro no se vincula de ningún modo con el daño causado por la infracción.
55. Así pues, la conducta sancionada consiste en el indebido impedimento impuesto a la señora [REDACTED] para que se inscriba en dos (2) cursos de la carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas; empero, no se ha cuestionado al denunciado por negarse a atender un pedido de traslado de la consumidora, de ahí que disponer que UPN realice tal acción constituiría una medida correctiva que no guarda relación con la reparación de los efectos negativos de la infracción analizada.

Del pago espontáneo

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

III. DECISION

PRIMERO: declarar infundado el recurso de apelación presentado por Universidad Privada del Norte S.A.C., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 9 de setiembre de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada en su contra por infracción al artículo 73 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, se ha verificado que el 7 de abril de 2024 el sistema de matrículas del proveedor imposibilitó, de manera injustificada, que la señora [REDACTED] se inscriba para el Ciclo 2024-I en los cursos de “Derecho Procesal del Trabajo y Litigación Oral” y “Derecho de Responsabilidad Civil”, a pesar de que cumplía con los prerequisites exigidos, y sancionarlo con **3.49 Unidades Impositivas Tributarias**.

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

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

TERCERO informar a las partes que la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 9 de setiembre de 2024, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a Universidad Privada del Norte S.A.C. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla con lo siguiente: **a)** en caso la señora [REDACTED] haya superado la cantidad de créditos estipulados para el Ciclo 2024-II por los cursos de “Derecho de Responsabilidad Civil” y “Derecho Procesal Laboral y Litigación Oral”, deberá exonerarla del pago del 15% adicional por las pensiones de enseñanza, y; **b)** en el supuesto de que el cobro del 15% adicional en cuestión, ya hubiese sido cancelado por la denunciante, deberá reembolsárselo.

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

QUINTO: informar a las partes que la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 9 de setiembre de 2024, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a Universidad Privada del Norte S.A.C. que cumpla con pagar a la señora [REDACTED] los S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento principal; sin perjuicio de su derecho a solicitar una liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la Resolución Final 0218-2024/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 9 de setiembre de 2024, se encuentra consentida en el extremo que dispuso la inscripción de Universidad Privada del Norte S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

SÉPTIMO: informar a las partes del procedimiento que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor, que agotan la vía administrativa, no requieren de una declaración de consentimiento expresa¹⁷.

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

Artículo 119.- Registro de Infracciones y Sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

(...)

¹⁷ DIRECTIVA 0001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0089-2024-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0122-2024/PS0-INDECOPI-CAJ)

OCTAVO: informar a las partes que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, las Resoluciones emitidas por los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor agotan la vía administrativa, por lo tanto, no puede interponerse recurso de revisión.

Con la intervención de las señoras comisionadas¹⁸: Judith Rodrigo Castillo, Sofia Alejandra Pajares Sánchez Urrello y Salomé Teresa Reynoso Romero¹⁹.

JUDITH RODRIGO CASTILLO
Miembro

SOFÍA ALEJANDRA PAJARES SÁNCHEZ URRELLO
Miembro

SALOMÉ TERESA REYNOSO ROMERO
Miembro

corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

¹⁸ 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**.

¹⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

M-CPC-06/02