



- ii) Presunta infracción al artículo 73° del Código, debido a que no habría registrado la fecha de su primera matrícula correspondiente a la maestría en Ciencias del Derecho culminada en septiembre de 2022.
 - iii) Presunta infracción al artículo 73° del Código, debido a que no habría cumplido con emitir la orden de pago de la segunda matrícula de la Maestría en Ciencias del Derecho, lo cual lo imposibilita de continuar sus trámites de titulación y otros trámites pertinentes.
3. El 31 de octubre de 2023, la Universidad se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos. Al respecto, mediante escrito del 13 de diciembre de 2023, el denunciante absolvió dichos descargos. Asimismo, mediante escrito de 13 de diciembre de 2023, la Universidad complementó sus descargos.
4. Mediante escrito del 18 de marzo de 2024, el denunciante presentó un escrito de desistimiento parcial, respecto a la imputación de cargos referida que la Universidad no habría cumplido con emitir la orden de pago de su segunda matrícula.
5. El 18 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 101-2024/ST-CPC-AQP –IFI–. Frente al cual, el 4 de abril de 2024, la Universidad presentó sus observaciones.
6. Mediante la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, emitida el 4 de abril de 2024, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -la Comisión- resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia en contra de la Universidad por la infracción al artículo 73° del Código, al verificarse que no registró, en su sistema, las notas correspondientes a la Maestría en Ciencias del Derecho; sancionándola con 2 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia en contra de la Universidad por la infracción al artículo 73° del Código, al verificarse que no registró, en su sistema, la fecha de su primera matrícula correspondiente a la Maestría en Ciencias del Derecho; sancionándolo con 2 UIT.
 - iii) Declarar la conclusión anticipada del procedimiento en contra de la Universidad, por la presunta infracción al artículo 73° del Código, respecto a que la Universidad no habría cumplido con emitir la orden de pago de la segunda matrícula, correspondiente a la Maestría en Ciencias del Derecho, puesto que el denunciante presentó un escrito de desistimiento sobre ese extremo.
 - iv) Ordenar a la Universidad, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con: i) Registrar la totalidad de las notas del denunciante de los semestres I, II, III y IV en sus sistemas; ii) Registrar la primera matrícula del denunciante en sus sistemas; y iii) Entregar al denunciante la constancia de notas



correspondiente a los semestres I, II, III y IV, así como la constancia de la primera matrícula.

- v) Condenar a la Universidad al pago de las costas y los costos del procedimiento; y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.

7. El 7 de mayo de 2024, la Universidad apeló la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

8. El artículo 73° del Código² recoge el deber de idoneidad³ de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
9. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código⁴ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal

² **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsible para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁴ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



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

Respecto a la omisión en el registro de notas en los sistemas de la Universidad

10. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de la Universidad por la infracción al artículo 73° del Código, al verificarse que el denunciado no registró en su sistema las notas correspondientes a la Maestría en Ciencias del Derecho.
11. En su escrito de apelación, la Universidad cuestionó los siguientes puntos:
 - i) Que, mediante Oficio Nro. 099-2024-UPG-FD/UNSA, se precisa que en sus sistemas informáticos figuran el registro de notas del denunciante.
 - ii) Que, mediante Oficio Nro. 0271-2023(V)-UPG-FD/UNAS, la directora de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho informó que ha cumplido con registrar todas las notas de los semestres académicos I y II en el sistema informático y que el registro de notas de los semestres III y IV se culminaría el 15 de noviembre de 2023.
 - iii) Que, la Comisión no ha considerado que las notas del primer año académico ya se encontraban registradas previo a la presentación de sus descargos.
 - iv) Que, no resulta responsable por hechos de terceros, puesto que el registro de notas se vio demorado por alumnos que adeudaban.
12. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - i) Constancia de egreso -ver foja 11 del Expediente- emitida por la Universidad el 14 de febrero de 2023, en el cual declara como egresado de la Maestría en Ciencias: Derecho, con mención en Derecho Procesal al señor ██████████
 - ii) Oficio Nro. 0271-2023 – ver foja 34 y reverso del Expediente- emitido por la Universidad el 30 de octubre de 2023, a través del cual se informó que se concluirá el registro de todas las notas del señor Mansila el 15 de noviembre de 2023.
 - iii) Boleta electrónica B003-00084413 -ver foja 12 del Expediente- por la suma de S/ 2,00 correspondiente a la solicitud de emisión de la libreta de notas.
 - iv) Correo electrónico del 11 de octubre de 2023 -ver foja 57 del Expediente -, a través del cual personal de la Universidad informó que en la primera quincena del mes de noviembre del 2023 se registrarían las notas.
 - v) Solicitud de la libreta de notas del 29 de noviembre de 2023 -ver foja 61 del Expediente-, mediante la cual el señor ██████████ pidió la libreta de notas de los dos años de la Maestría en Ciencias: Derecho, con mención en Derecho Procesal.
 - vi) Registro de la libreta de notas en el sistema de la Universidad del 30 de noviembre de 2023-ver foja 62 del Expediente-, en el cual se aprecian los cursos aprobados correspondientes a los semestres I y II de la Maestría en Ciencias: Derecho, con mención en Derecho Procesal.



- vii) Oficio 099-2024-UPG-FD/UNAS del 25 de marzo de 2024, suscrito por el director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, el señor Alberto Guillermo Indacochea Mostajo -ver fojas 92 y 93 del Expediente-, en el cual se informa que se ha cumplido con registrar las notas del señor ██████ correspondientes a los semestres III y IV en los sistemas de la Universidad.
- viii) Registro de la libreta de notas en el sistema de la Universidad de fecha 14 de febrero de 2024 – ver foja 106 del Expediente-, en el cual están consignados los cuatro semestres aprobados del programa de postgrado.
13. A efectos de determinar la responsabilidad de la Universidad en el presente extremo, conviene precisar que, el denunciante viene cuestionando que, una vez culminada la Maestría en septiembre del 2022, la denunciada incumplió con registrar en sus sistemas sus notas académicas, lo cual impidió que pudiera tramitar su libreta de notas.
14. En ese sentido, corresponde desestimar el argumento de la Universidad referido a que cumplieron con registrar, previo a la presentación de sus descargos, los primeros dos semestres de la Maestría, puesto que lo que se viene analizando es la totalidad del registro de las notas académicas del denunciante, las cuales eran necesarias para la tramitación de la libreta de notas.
15. De acuerdo con la comunicación electrónica del 11 de octubre de 2023 por parte del personal de la Universidad, se informó al denunciante que sus notas académicas serían registradas en la quincena de noviembre de 2023, conforme se aprecia en el siguiente texto:
- “Sr. ██████, me comuniqué con la Unidad de Postgrado de Derecho, me indican que las notas figuran en el sistema en la quincena de noviembre, la primera semana del mes en mención me escribe para verificar sus notas”. (sic)*
16. Esta información fue confirmada, a través del Oficio 0271-2023 del 30 de octubre de 2023 suscrito por la directora de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Derecho de la Universidad, como se detalla a continuación:
- “Se concluirá el registro de todas las notas (III y IV semestre) del Sr. Alumno ██████ al 15.11.2023, porque a la fecha ya están debidamente registrados en Informática el I y II segundo semestre, así como las demás notas de las otras tres maestrías mencionadas líneas arriba”. (sic)*
17. Dicho esto, se aprecia que, pese a haber transcurrido once (11) meses desde la fecha de egreso del denunciante -esto es, desde septiembre de 2022-, la Universidad ha incumplido su obligación de registrar las notas del señor ██████ en su sistema, el cual se entiende debe estar preparado para brindar este tipo de servicios académicos, siendo relevante resaltar que se trata de un programa académico de postgrado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0706-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0402-2023/CPC-INDECOPI-AQP

18. Teniendo en cuenta esto, el argumento de la denunciada, referido a que alumnos de años anteriores tenían deudas pendientes, lo cual impidió que pudiera registrar oportunamente las notas del denunciante, resulta injustificado, puesto que no puede hacerse extensible el incumplimiento de pago de otros alumnos al señor [REDACTED] quien honró sus obligaciones de pago respecto a los servicios educativos que le proporcionó la Universidad.
19. Por otro lado, en el Oficio 099-2024-UPG-FD/UNAS del 25 de marzo de 2024 suscrito por el director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho, se indicó lo siguiente:

“Que, como consta en Sistema Informático de la Universidad (INTRANET) el estado del registro de notas del señor [REDACTED], Si registra sus notas del tercer y cuarto semestre (...)” (sic)
20. Seguidamente, se adjunta un registro de las notas de los cuatro semestres académicos de la Maestría de fecha 24 de marzo de 2024, en el cual se verifican doce cursos con la condición de aprobados y correspondientes a los años 2020 y 2021.
21. Sobre esto último, si bien se aprecia que se han registrado las notas académicas del denunciante en los sistemas de la Universidad, se verifica que esto se produjo el 24 de marzo de 2024, después de la interposición de la denuncia después de dieciocho (18) meses que el señor [REDACTED] culminó sus estudios de postgrado en setiembre de 2022; motivo por el cual, se concluye que la Universidad no cumplió con realizar el referido registro en un tiempo razonable.
22. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Universidad, al verificarse que incumplió con registrar las notas académicas correspondientes a la Maestría en Ciencias del Derecho en sus sistemas, impidiendo que el denunciante pueda tramitar su libreta de notas.

Respecto a la omisión en la fecha del registro de la primera matrícula en los sistemas de la Universidad

23. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de la Universidad por la infracción al artículo 73° del Código, al verificarse que la denunciada no registró en su sistema la fecha de la primera matrícula del denunciante correspondiente a la Maestría en Ciencias del Derecho.
 24. En su escrito de apelación, la denunciada cuestionó que la Comisión no realizó una valoración íntegra del Oficio 271-2023(V)-UPG-FD/UNAS, puesto que, únicamente, basó su argumentación en dos líneas transcritas del oficio antes mencionado.
- Obra en el expediente -además de los medios probatorios indicados en el numeral 11 de la presente resolución-, los siguientes medios probatorios:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0706-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0402-2023/CPC-INDECOPI-AQP

- i) Constancia de matrícula del 8 de julio de 2020 -ver foja 8 -.
 - ii) Correos electrónicos del 25 de agosto de 2023 -ver foja 17-, en el que el señor ██████ solicita se le brinde la constancia de su primera matrícula y la respuesta de la Universidad indicándole que acuda a las instalaciones de la Universidad para que registre la fecha de su primera matrícula.
 - iii) Correo electrónico del 25 de agosto de 2023 -ver foja 17-, en el que el señor ██████ reitera su solicitud de registro de primera matrícula, puesto que informa que personal de la Universidad le indicó que no figura la fecha de su primera matricula de la Maestría en el sistema.
25. De forma preliminar, conviene precisar que, si bien la Universidad emitió una constancia de matrícula del primer semestre académico de la Maestría el 8 de junio del 2020, lo que viene siendo cuestionado es el efectivo registro de la fecha de la primera matricula en el sistema de la Universidad, por lo que corresponde realizar el presente análisis sobre esto último, de acuerdo con la imputación de cargos en este extremo.
26. En el caso en concreto, ante el correo electrónico del 25 de agosto de 2023, en el cual el señor ██████ solicitó la constancia de su primera matrícula, la Universidad le respondió que debía acercarse a la Unidad de Postgrado de la Universidad Nacional de San Agustín para que se registre la fecha de su primera matrícula en el sistema; no obstante, una vez realizado ese paso, el denunciante reiteró su solicitud, mediante otro correo electrónico a la Universidad, comentando que su personal le mencionó que la fecha de su primera matrícula aún no figura en el sistema.
27. Seguidamente, por Oficio 0271-2023 del 30 de octubre de 2023, respecto a la fecha de matrícula del primer semestre que no habría sido registrado en el sistema de la Universidad, se indicó lo siguiente:
- “El registro de la fecha de la Primera Matrícula se hará inmediatamente se concluya el registro de las notas, según el plazo propuesto mencionado en el punto anterior [esto último hace referencia al registro de notas de los últimos dos semestres, los cuales se harían a partir del 15 de noviembre de 2023]”.* (sic)
28. Al respecto, se aprecia que la Universidad informó que, una vez culminado el registro de notas de los últimos semestres -el cual se daría el 15 de noviembre de 2023-, se cumpliría con el registro de la fecha de la primera matrícula de la Maestría, lo que evidencia que, la Universidad no cumplió con registrarla y que recién lo haría después de 11 meses de concluida la Maestría, lo cual resulta un tiempo irrazonable, considerando además que la constancia de la primera matricula se emitió el 7 de julio de 2020, por lo que la Universidad contó con dos (2) años para poder realizar dicho registro.
29. Por otro lado, contrario a lo cuestionado por la Universidad, se ha verificado que la Comisión ha realizado un adecuado análisis del Oficio 0271-2023, puesto que en este se evidencia que la denunciada procederá con realizar el



registro de la fecha de la primera matrícula recién desde el 15 de noviembre de 2023.

30. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Universidad, al verificarse que incumplió con registrar en sus sistemas la fecha de la primera matrícula del denunciante en la Maestría en Ciencias del Derecho.

Sobre la medida correctiva ordenada

31. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias⁵. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁶.
32. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto⁷.
33. En el presente caso, la Comisión ordenó en calidad de medida correctiva reparadora: i) Registrar la totalidad de las notas del denunciante de los semestres I, II, III y IV en sus sistemas; ii) Registrar la primera matrícula del denunciante en sus sistemas; y iii) Entregar al denunciante la constancia de notas correspondientes a los cuatro semestres, así como la constancia de la primera matrícula.
34. Al respecto, conforme se ha desarrollado en la presente resolución, la Universidad incumplió con su deber de registrar la fecha de la primera matrícula del denunciante en su sistema. En ese sentido, se puede advertir que la Comisión incurrió en una imprecisión en la medida correctiva ordenada, puesto que no se detalló que es la fecha de la primera matrícula la que deberá

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. 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0706-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0402-2023/CPC-INDECOPI-AQP

ser registrada en los sistemas de la Universidad. En consecuencia, corresponde modificar la medida correctiva ordenada.

35. Por otro lado, la Comisión ordenó que se entregue al denunciante la constancia de la primera matrícula. Sin embargo, del escrito de denuncia se aprecia que el señor [REDACTED] no ha solicitado esto último, siendo que, inclusive, se ha acompañado como anexo a su escrito de denuncia la constancia de la primera matrícula. Cabe resaltar que las imputaciones de cargos están vinculadas al registro de notas y al registro de la fecha de la primera matrícula del denunciante. Por lo tanto, corresponde dejar sin efecto este extremo de la medida correctiva ordenada.
36. Por otro lado, si bien la Universidad, en su escrito 4 de abril de 2024, ha adjuntado imágenes de sus sistemas internos que probarían el registro de las notas del denunciante, no se aprecia que ésta ha cumplido con las otras medidas correctivas ordenadas, las cuales consisten en entregar al denunciante la constancia de notas correspondiente a los cuatro semestres y registrar la fecha de la primera matrícula del denunciante en sus sistemas. En ese sentido, corresponde mantener las medidas correctivas ordenadas.
37. Asimismo, se ordena a la Universidad que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin⁸, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código⁹. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva¹⁰.

Graduación de la sanción

38. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la

⁸ DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- **Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.** En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- **Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁰ DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- **Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)



realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹¹.

39. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad¹² y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
40. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados
41. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
42. En el presente caso, la Comisión determinó que, al no ser posible encuadrar la infracción dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo, correspondía graduar la sanción conforme al artículo 112^o del Código, de acuerdo con los siguientes criterios:
 - a. **Beneficio ilícito esperado:** En el presente caso, la Comisión indicó que, respecto a que la Universidad no registró las notas del denunciante ni su primera matrícula, el beneficio ilícito esperado estuvo constituido por el ahorro resultante de no haber dispuesto las acciones pertinentes para realizar el registro de las notas del denunciante y la fecha de la primera matrícula en un plazo razonable.
 - b. **Probabilidad de detección de las infracciones:** la Comisión consideró que la probabilidad de detección de ambas infracciones es media, toda vez que fueron detectadas por una denuncia de parte.

¹¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)
3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)



- c. **Daño resultante de la infracción.** La Comisión consideró que el daño ocasionado se configuró con la defraudación de las expectativas legítimas del denunciante, puesto que este esperaba que, a la conclusión de sus estudios de forma satisfactoria, pudiese continuar con los trámites correspondientes para la obtención de su grado.
- d. **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** la Comisión consideró que los daños generados en el mercado por ambas infracciones se dieron, debido a que la actuación de la Universidad generará desconfianza en los consumidores, por cuanto, estos dudarían del cumplimiento de las obligaciones de otras empresas de los servicios educativos de postgrado
43. Teniendo en cuenta estos criterios la Comisión decidió sancionar al denunciado con dos multas de 2 UIT.
44. En su escrito de apelación la Universidad cuestionó lo siguiente:
- i) Que, la Comisión ha mencionado en su considerando 67 que no es posible realizar la graduación de la sanción al no advertirse cuáles son los argumentos lógico-jurídicos para determinar la imposición de 4 UIT de multa.
- ii) Que, dicha motivación se encuentra totalmente despojada de una adecuada justificación, más allá de que señala que la imposición de multas es para desincentivar la comisión de infracciones.
45. Al respecto, contrario a lo cuestionado por la Universidad, se aprecia que en el considerando 67 de la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP se explica que no es posible aplicar el Decreto Supremo, debido a que el nivel de afectación que se habría causado no es posible ser determinado por el cuadro 16 que contempla los tipos de infracciones que pueden ser calculados de acuerdo con la fórmula establecida en dicho cuerpo normativo.
46. Sin perjuicio de ello, se aprecia que la Comisión, al realizar la graduación de la sanción, aplicó y desarrolló los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, en los cuales se aprecia que sustentó las dos multas impuestas por 2 UIT.
47. En ese sentido, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión, se aprecia que estos se realizaron considerando los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta. Sin embargo, esta Sala discrepa del factor de probabilidad de detección, puesto que al ser una denuncia de parte y considerando que la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción, se debió considerar la probabilidad de detección como alta.
48. A pesar de esto último, la sanción impuesta resulta adecuada, considerando que los demás factores de graduación estuvieron debidamente sustentados y motivados, así como el hecho de que la probabilidad de detección sea alta no influye directamente en la cantidad de la sanción a imponerse. Por lo tanto,



corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a la Universidad con dos multas de 2 UIT.

49. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹³, se requiere a la Universidad el pago espontáneo de las multas confirmadas en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga

Sobre las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

50. Al respecto, considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁴, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
51. Se ordena a la Universidad que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código⁶. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Universidad Nacional de San Agustín por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al verificarse que incumplió con registrar las notas académicas correspondientes a la Maestría en Ciencias del Derecho en su sistema, impidiendo que el denunciado pueda tramitar su libreta de notas.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Universidad Nacional de San Agustín por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0706-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0402-2023/CPC-INDECOPI-AQP

verificarse que incumplió con registrar la fecha de la primera matrícula correspondiente a la Maestría en Ciencias del Derecho en su sistema.

TERCERO: Modificar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo que ordeno, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con: i) registrar la fecha de la primera matrícula del denunciante en sus sistemas; y ii) entregar al denunciante la constancia de notas correspondiente a los semestres I, II, III y IV. Se deja sin efecto las otras medidas correctivas ordenadas por la Comisión de origen.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso a la Universidad Nacional de San Agustín una multa de 2 UIT por incumplir con registrar las notas académicas correspondientes a la Maestría en Ciencias del Derecho en sus sistemas.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, en el extremo que impuso a la Universidad Nacional de San Agustín una multa de 2 UIT, por incumplir con registrar la fecha de la primera matrícula correspondiente a la Maestría en Ciencias del Derecho en sus sistemas.

SEXTO: Requerir a la Universidad Nacional de San Agustín el cumplimiento espontáneo de las multas confirmadas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0240-2024/INDECOPI-AQP, que condenó a la Universidad Nacional de San Agustín al pago costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. En ese sentido, se ordena que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento; asimismo, se confirma la citada resolución, en el extremo que condenó al proveedor al pago de los costos del procedimiento por las infracciones confirmadas fundadas en esta resolución.

OCTAVO: Ordenar la Universidad Nacional de San Agustín que, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, presente los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de mandatos legales, conforme a los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



RESOLUCIÓN 0706-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0402-2023/CPC-INDECOPI-AQP

INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente