



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

cursó la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía; y, REFORMANDOLA, se archiva el procedimiento administrativo sancionador en este extremo, al no haber quedado acreditado que se haya registrado las notas del sexto semestre que cursó la señora [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de 1.55 UIT, la condena al pago de costas y costos del procedimiento; y, la disposición de inscribir a Corporación Raymondí S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi por la conducta antes detallada.

CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondí S.R.L. con una multa de 1.55 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber imputado indebidamente a la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00.

CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondí S.R.L. con una multa de 1.55 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber requerido a la señora [REDACTED] el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.

SANCIONES:

- 1.08 UIT¹ Por no devolver el monto que pagó por el Curso de Actualización.**
1.55 UIT² Por imputar indebidamente una deuda.
1.55 UIT³ Por requerir el pago de un interés moratorio que excede la tasa máxima establecida por el BCR.

Cusco, 19 de mayo de 2025.

ANTECEDENTES

1. El 10 de octubre de 2024, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) presentó una denuncia administrativa contra Corporación Raymondí S.R.L.⁴ (en adelante, el Instituto) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos

¹ Código Único de Multa (CUM): 20240000010730

² Código Único de Multa (CUM): 20240000010733

³ Código Único de Multa (CUM): 20240000010734

⁴ RUC N° 20602841139



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, el ORPS), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵ (en adelante, el Código)

2. En su escrito de postulación la señora ██████ señaló que:

- (i) El 10 de septiembre de 2024 se entrevistó con la directora del Instituto para consultarle las razones por las cuales no aceptaba el cuadernillo de sus prácticas profesionales, obteniendo como respuesta que no eran válidas porque había vencido el plazo para su entrega, pero que si deseaba que se considere su cuadernillo debía abonar S/ 2,500.00 en el plazo de 5 días, propuesta que rechazó.
- (ii) En ese sentido, solicitó la devolución de S/ 1,850.50 que pagó por la inscripción en el curso de actualización, en tanto, no había sido informada respecto a dicha situación antes de matricularse en los cursos de quechua, computación y actualización, para lo cual, presentó una solicitud escrita de fecha 18 de septiembre. Asimismo, solicitó la entrega de la constancia de no adeudo.
- (iii) El 23 de septiembre acudió al Ministerio de Educación con el fin de obtener su reporte de notas, no obstante, advirtió que no figuraban sus calificaciones del sexto semestre.
- (iv) En ese sentido, el 25 de septiembre fue al Instituto y solicitó la entrega de la constancia de no deudor, oportunidad en la que le indicaron que adeudaba el quinto y sexto semestre, información que no era cierta, pues únicamente adeudaba el sexto semestre.
- (v) Luego, el 2 de octubre regresó al Instituto y le indicaron que antes de devolverle el dinero, le descontarían S/ 250.00 por 5 meses, más intereses de S/ 35.30 por cada mes, sumando S/ 1,427.50 y que debía pagar los honorarios del abogado y del contador, sin precisarle el monto.
- (vi) En cuanto a las notas del sexto semestre, le informaron que estas ya figuraban pero que habían sido registradas en el periodo 2024-II a pesar de que había terminado sus estudios el semestre 2021-II, pues debido a la deuda que tenía no habían sido registradas con anterioridad y que el saldo restante sería devuelto en 90 días hábiles.
- (vii) Finalmente, refirió que, al consultar sobre el cobro de intereses, pues siempre había pagado S/ 170.00 por la mensualidad, le respondieron que era una tarifa fijada por el Instituto.
- (viii) Por otro lado, solicitó la entrega de un certificado por haber completado el seminario, empero le negaron.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- (ix) Finalmente, el 3 de octubre retornó al Ministerio para la obtención del récord de sus notas, advirtiéndole que las notas del sexto semestre habían sido registradas en el semestre 2023-II y un curso desaprobado.
 - (x) Refiere que a la fecha no solo le niegan devolverle su dinero sino también la entrega del certificado de seminario y el récord de sus notas.
3. El 16 de octubre de 2024, el ORPS admitió a trámite la denuncia, imputando al Instituto presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1° literal b), 2°, 19°, 56.1° literal c) y 57° del Código, en tanto:
- (i) Habría condicionado la aceptación del cuadernillo de práctica profesional presentado por la denunciante al abono de S/ 2,500.00.
 - (ii) No habría informado a la denunciante con anterioridad a su inscripción en los cursos de quechua, computación y actualización que su cuadernillo de práctica profesional no sería aceptado.
 - (iii) No habría devuelto la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización.
 - (iv) No habría entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la denunciante.
 - (v) No habría entregado el récord de notas solicitado por la denunciante.
 - (vi) Habría registrado las notas del sexto semestre que cursó la denunciante en un ciclo diferente al que correspondía.
 - (vii) Habría imputado indebidamente a la denunciante la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00; y,
 - (viii) Habría requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.
4. El 2 de diciembre de 2024, mediante Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS, el ORPS resolvió:
- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 57° del Código, al no haber quedado acreditado durante el procedimiento que le haya condicionado la aceptación del cuadernillo de práctica profesional presentado por la señora [REDACTED] al abono de S/ 2,500.00.
 - (ii) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en los artículos 1° literal b) y 2° del Código, al no haber quedado acreditado durante el procedimiento que estaba obligada a informarle a la señora [REDACTED] con



anterioridad a su inscripción en los cursos de quechua, computación y actualización que su cuadernillo de práctica profesional no sería aceptado.

- (iii) Sancionar al Instituto con una multa de 1.55 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código, al no haber devuelto a la señora [REDACTED] la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización.
- (iv) Sancionar al Instituto con una multa de 1.55 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código, por no haber entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la señora [REDACTED].
- (v) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto, en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 73° del Código, al no haberse acreditado la existencia de una solicitud presentada por la señora [REDACTED] para la entrega de su récord académico.
- (vi) Sancionar al Instituto con una multa de 1.55 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código, por haber registrado las notas del sexto semestre que cursó la señora [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía.
- (vii) Sancionar al Instituto con una multa de 1.55 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código, al haber imputado indebidamente a la señora [REDACTED] la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00.
- (viii) Sancionar al Instituto con una multa de 1.55 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código, al haber requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.
- (ix) Ordenar al Instituto, en calidad de medidas correctivas, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con:
 - i. Devolver a la señora [REDACTED] S/ 1,850.50 (Mil ochocientos cincuenta con 50/100 soles) que pagó por el curso de actualización.
 - ii. Entregar a la señora [REDACTED] el certificado de seminario que solicitó pero que no se le entregó.
 - iii. Cobrar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 170.00 (Ciento setenta con 00/100 soles) por cada pensión mensual del sexto semestre y aplicar el interés moratorio dentro de los límites del interés legal establecido por el Banco Central de Reserva del Perú.
- (x) Condenar al Instituto al pago de las costas y costos del procedimiento; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- (xi) Disponer la inscripción del Instituto en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi
5. El 15 de enero de 2025, el Instituto apeló la resolución emitida en primera instancia, en los extremos que le resultaron desfavorables, bajo los siguientes argumentos:

Sobre no haber devuelto la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización

- (i) Era de conocimiento de la denunciante que no podía llevar el Curso de Actualización ya que de la revisión de su historial académico no tiene registradas sus notas del VI semestre, así como tampoco tenía registradas sus notas en la plataforma oficial del REGISTRA del Ministerio de Educación, en consecuencia, se le explicó que al no haber cursado el VI semestre, que es un requisito indispensable para llevar el curso de Actualización (curso final de repaso y actualización de toda la Carrera de Fisioterapia y Rehabilitación para rendir el examen de graduación y titularse) debía culminar con lo que le falta para que no tenga inconvenientes en el futuro y seguir con el conducto regular que todo alumno sigue para titularse en la especialidad que le corresponde, ofreciéndole la propuesta de que cambiar el concepto del pago que realizó por el Curso, orientándolo al pago de las 5 mensualidades del VI semestre, así como al pago de intereses moratorios al no haber cursado dicho semestre en el tiempo que le correspondía, es decir, después de haber pagado su matrícula; lo que la denunciante, junto con su madre aceptó, lo que también se extrae del audio que presentó la denunciante; siendo así y tras su aceptación se le indicó que debía proceder con el trámite administrativo que corresponde y cursar solicitud a Secretaría por concepto de devolución, pidiéndole que pague en caja el trámite administrativo, lo cual realizó el 19 de setiembre de 2024, tal como se tiene del Recibo de Pago 001-000828, pero posterior a esa fecha nunca más volvió a apersonarse al Instituto a pedir su respuesta ni a recibir la devolución del dinero, hecho que recae en su responsabilidad por ser la principal interesada en recibir su respuesta tras presentar su solicitud, pese a que tenía conocimiento de que por política interna del Instituto su respuesta demoraría máximo 90 días, siendo que a la fecha se tiene en oficina de Secretaría el documento de respuesta a la solicitud, el que presentan.

Sobre no haber entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la denunciante

- (ii) El 8 de setiembre de 2024 la denunciante participó del Seminario "Signos Vitales", siendo que, al inicio de éste la secretaria comunicó a los participantes que una vez concluido el seminario podían recoger su certificado en Secretaría. Del mismo modo, el ponente del seminario, al finalizar el evento ratificó que ya podían recoger sus certificados en Secretaría; hecho que demuestra con las Declaraciones Juradas de algunos estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica, que también participaron en dicho evento, así como de la secretaria del Instituto.
- (iii) La denunciante se retiró media hora antes de culminar el seminario y jamás se apersonó a Secretaría a pedir su certificado, pese a la comunicación que se



brindó al inicio del evento, apersonándose el 17 de septiembre de 2024 con su madre a pedir disculpas sobre la conducta violenta que tuvo en las instalaciones del Instituto días antes, agrediendo verbalmente a la directora, siendo que al disculparse también comunica que lo único que quería era culminar su VI semestre, por lo que acceden a dicha petición, explicando cómo podrían solucionar el inconveniente.

- (iv) El 19 de setiembre de 2024 la denunciante vuelve a apersonarse para realizar el trámite administrativo que se le indicó respecto a la devolución de su dinero, fecha última que visita sus instalaciones, oportunidad en la que tampoco solicita su certificado, pese a que tenía conocimiento de que podía recogerlo desde el 8 de setiembre de 2024, pretendiendo, con una actitud problemática y faltando a la verdad, desconocer este hecho, imputándoles responsabilidad, siendo la única estudiante que se queja y denuncia actos que recaen en su responsabilidad; prueba de ello adjunta la lista de alumnos que recogieron y los que no su certificado, precisando que, en el caso de los que no recogieron su certificado ninguno ha presentado reclamo o queja alguna, puesto que cada uno es consciente de la responsabilidad que tiene como estudiante.

Sobre haber registrado las notas del VI Semestre que cursó la denunciante en un ciclo diferente al que correspondía

- (v) Reiteran que la denunciante no cursó el VI semestre en ninguna de las fechas que alega, menos en la fecha que presenta como prueba donde supuestamente estaban registradas sus notas, puesto que de las actas registradas del Historial Académico, su récord de notas y los registros de asistencia de los docentes que adjuntan no se tiene ningún registro de asistencia del VI semestre, es decir, de los periodos 2021-I, 2021-II, 2022-I y 2023-II siendo que es en este último periodo (2023-II) que la denunciante presenta como pruebas un registro de notas falsa, de dudosa procedencia, ya que en el registro de notas de la plataforma oficial del REGISTRA, visado por el Ministerio de Educación, no figura ningún tipo de notas oficiales a nombre de la denunciante, haciendo uso de documentos falsos para conseguir que se le reconozca un semestre que jamás cursó, es más, de la denuncia y del escrito de observaciones a los descargos, se advierte que la denunciante dio varias versiones sobre dónde se encontrarían sus notas registradas, afirmación que niegan, porque a la fecha el Ministerio de Educación está en proceso de visar los registros subidos al sistema, por tanto, los registros visualizados a la fecha en la Plataforma REGISTRA aún no están listos ni son oficiales, en una segunda versión manifiesta que al ir al Ministerio de Educación a pedir sus notas del VI Semestre le comunicaron que las tiene registradas en el periodo 2023-II, hecho que tampoco es cierto porque no figura ningún tipo de notas oficiales a nombre de la denunciante, más los documentos que adjunta como pruebas, mostrando así que es la denunciante quien está procediendo de mala fe y faltando a la verdad para lograr su cometido, que es reconocerle un semestre que no cursó, precisando que la denunciante alega que cursó su VI semestre en el periodo 2021-II, sin embargo, del historial académico se evidencia que en ese periodo cursó el V Semestre.

Sobre haber requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva

- (vi) No se hizo un cobro directo puesto que la denunciante no cursó el VI Semestre, sin embargo, de la última reunión que se tuvo donde se encontraban presente la denunciante y su madre, se les explicó cómo se procedería respecto al pago que realizó de S/ 1,850.00 y la orientación que se le daría para que continúe con su VI Semestre, señalando que la mensualidad en la actualidad ha subido a S/ 250.00 y es lo que debe pagar si quiere retomar sus estudios, siendo que si bien la denunciante pagó su matrícula no pagó las mensualidades ni mucho menos asistió a ninguna clase, tal como figura en los registros presentados por los docentes que llevaron el curso en el periodo 2021-II donde ella manifiesta que cursó el VI Semestre, por tanto, al no haber cursado dicho semestre en el tiempo que correspondía, se le cobraría un interés moratorio, puesto que a todo estudiante se le espera un mes máximo para cancelar su mensualidad; aceptando la denunciante lo planteado, incluso pidiendo disculpas por el altercado que se tuvo días antes, aceptando las disculpas y orientándolas a que continúe con su trámite para que inicie su VI semestre a fin de no tener otro inconveniente, indicándole también que si hubiera realizado el semestre siquiera hasta las primeras evaluaciones se le hubiera considerado cobrar el mismo costo de la fecha que debió cursar su semestre, sin embargo, jamás realizó el VI semestre por su voluntad, lo único que hizo fue pagar su matrícula y jamás asistir a clases o regularizar su semestre en la fecha que le corresponde, hecho que recae en su responsabilidad, siendo obligación del alumno cumplir de forma responsable y disciplinada con su formación profesional, además, por esta conducta irresponsable pudo haber perdido incluso el pago de su matrícula y estar sujeta a pagar una nueva mensualidad para retomar su VI semestre, sin embargo, a fin de ayudarla solo hicieron el cobro de las mensualidades, cobrando solo el pago por mora puesto que se matricula la pagó en el 2021 y no canceló su mensualidad en el plazo (un mes) y cursar su VI semestre, empero tampoco asistió a clases, en consecuencia, al querer retomar su VI Semestre en el 2024, se le comunica que debe pagar la mensualidad establecida en la actualidad, más el interés moratorio de S/ 35.50 actual.
- (vii) La denunciante siguió con el trámite que se indicó para la devolución de su dinero y la mensualidad del VI semestre, presentando el FUT por devolución el 19 de setiembre de 2024, acto que también ratifica su aceptación a toda la información que se le brindó durante la última reunión, sin embargo, posterior a esta fecha no registra asistencia al instituto jamás se apersonó a recibir los documentos de respuesta a su solicitud.

Sobre haber imputado indebidamente a la denunciante la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del VI semestre que adeuda a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00

- (viii) La denunciante jamás cursó el VI Semestre, si siquiera hubiera asistido a las primeras evaluaciones se le hubiera considerado, pero jamás asistió, tal como figura en los registros de los docentes que tenían la carga académica de los cursos de la carrera de Fisioterapia y Rehabilitación del periodo 2021-II del VI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

semestre que la denunciante alega cursó en ese periodo, tal como registra la Plataforma Oficial del REGISTRA, así como su historial académico del cual adjunta pruebas.

- (ix) La denunciante junto a sus padres agredieron verbalmente en dos oportunidades a la secretaria y a la directora, injuriando al Instituto y a consecuencia de ello se apersona en una tercera oportunidad con su madre el 17 de septiembre de 2024 pidiendo las disculpas por lo que habían ocasionado y solicitando se le permita llevar su VI semestre, además solicitó se le brinde una constancia de egresado, por lo que accedieron a su primera petición pensando en lo mejor para la estudiante, explicándole sobre los montos a pagar por las 5 mensualidades y la mora por cada mes, lo que aceptó, no accediendo a entregarle un certificado de egresado puesto que no pueden emitir un documento falso en beneficio de la denunciante, ya que ella aun no egresó ni concluyó su carrera.
- (x) Por consiguiente, si se realizó el cobro de S/ 1,427.50 fue un cobro de la suma de las 5 mensualidades más los intereses moratorios por cada mes, que sumados harían un monto de $250 \times 5 = 1,250.00 + 35.50 \times 5 = 1,427.50$, estando la denunciante de acuerdo con que se le haga el descuento del pago que realizó por el Curso de Actualización por S/ 1,850.50 y se le devuelva el saldo restante, tal como consta en el audio presentado por la denunciante, por tanto no existe un cobro indebido y la denunciante era consciente de ello aceptando realizar el trámite administrativo que corresponde, motivo por el cual siguió con el trámite que se indicó para la devolución de su dinero y posterior pago de la mensualidad del VI semestre, presentando el FUT por devolución el 19 de setiembre de 2024, sin embargo, posterior a esa fecha no se registra asistencia de la denunciante para pedir respuesta a su solicitud que se encuentra en Secretaría, esperando su presencia, adjuntando las pruebas necesarias que acreditan lo señalado.
- (xi) Sobre el audio que presenta la denunciante en el que la secretaria acepta que la denunciante cursó el VI semestre refiere que son declaraciones que, en confusión y estado de nerviosismo, a consecuencia del maltrato y hostigamiento que recibió por parte de la denunciante y sus padres, vertió, cometiendo un error al afirmar que cursó el VI semestre, por lo cual están tomando cartas en el asunto.
- (xii) Solicitan que las multas impuestas sean revocadas en todos sus extremos por ser sanciones que recaen en hechos falsos alegados por la denunciante, hechos que desvirtúan con las pruebas adjuntas.
- (xiii) Tal como se tiene del historial académico presentado, la denunciante debió haber concluido su VI semestre el 2022-I, lo cual no cumplió, reclamando y denunciando el 2024, casi 2 años de transcurrido el tiempo, hechos de indisciplina de la estudiante que se deben tomar en cuenta, adjuntando pruebas para acreditar que no cursó el VI Semestre.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

6. El ORPS concedió el recurso de apelación presentado por Raymondi y remitió el expediente a esta Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión).
7. El 28 de marzo de 2025, esta Comisión recibió el expediente en grado de apelación, por constituir la segunda instancia administrativa en los procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código⁶.
8. Mediante Proveído N° 01, de fecha 14 de abril de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la señora ██████ el recurso de apelación interpuesto por el Instituto, para que, de considerarlo pertinente y en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del referido proveído, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en el recurso de apelación interpuesto y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia. Asimismo, se programó una audiencia de conciliación para el 6 de mayo de 2025, a las 11:00 horas; oportunidad en la que se dejó constancia de la inasistencia de la denunciante.
9. Mediante escrito de fecha 6 de mayo de 2025, el Instituto solicitó la programación de una nueva audiencia de conciliación, la que fue convocada para el 13 de mayo de 2025, a las 11:00 horas; oportunidad en la que se dejó constancia de que las partes no llegaron a ningún acuerdo.
10. Cabe destacar que no se ha impugnado la resolución del ORPS en los extremos que resolvió: (i) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto por presunta infracción del artículo 57° del Código, al no haber quedado acreditado que le haya condicionado la aceptación del cuadernillo de práctica profesional presentado por la señora ██████ al abono de S/ 2,500.00; (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° del Código, al no haber quedado acreditado que estaba obligado a informarle a la señora ██████ con anterioridad a su inscripción en los cursos de quechua, computación y actualización que su cuadernillo de práctica profesional no sería aceptado; y, (iii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Instituto por presunta infracción del artículo 73° del Código, al no haberse acreditado la existencia de una solicitud presentada por la señora ██████ para la entrega de su récord académico; por lo que, estos extremos han quedado consentidos y por tanto no serán materia de análisis en segunda instancia.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

⁶ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

11. El artículo 73° del Código⁷ recoge el deber de idoneidad⁸ 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.
12. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código⁹ 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 por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

a) Sobre no haber devuelto a la denunciante la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización

13. La señora ████████ denunció que el Instituto no le devolvió la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el Curso de Actualización.
14. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que quedó acreditada la presentación de la solicitud de devolución del importe pagado por el curso de

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

actualización, sin que el Instituto haya acreditado que cumplió con la devolución o que no era responsable por la conducta imputada en su contra.

15. El Instituto alegó en su apelación que era de conocimiento de la denunciante que no podía llevar el Curso de Actualización ya que de la revisión de su historial académico no tiene registradas sus notas del VI semestre, así como tampoco tenía registradas sus notas en la plataforma oficial del REGISTRA del Ministerio de Educación, en consecuencia, se le explicó que al no haber cursado el VI semestre, que es un requisito indispensable para llevar el curso de Actualización (curso final de repaso y actualización de toda la Carrera de Fisioterapia y Rehabilitación para rendir el examen de graduación y titularse) debía culminar con lo que le falta para que no tenga inconvenientes en el futuro y seguir con el conducto regular que todo alumno sigue para titularse en la especialidad que le corresponde, ofreciéndole la propuesta de cambiar el concepto del pago que realizó por el Curso, orientándolo al pago de las 5 mensualidades del VI semestre, así como al pago de intereses moratorios al no haber cursado dicho semestre en el tiempo que le correspondía, es decir, después de haber pagado su matrícula; lo que la denunciante, junto con su madre aceptó, lo que también se extrae del audio que presentó; siendo así y tras su aceptación, se le indicó que debía proceder con el trámite administrativo que corresponde y cursar solicitud a Secretaría por concepto de devolución, pidiéndole que pague en caja el trámite administrativo, lo cual realizó el 19 de setiembre de 2024, tal como se tiene del Recibo de Pago 001-000828, pero posterior a esa fecha nunca más volvió a apersonarse al Instituto a pedir su respuesta ni a recibir la devolución del dinero, hecho que recae en su responsabilidad por ser la principal interesada en recibir su respuesta tras presentar su solicitud, pese a que tenía conocimiento de que por política interna del Instituto su respuesta demoraría máximo 90 días, siendo que a la fecha se tiene en oficina de Secretaría el documento de respuesta a la solicitud, el que presentan.
16. Obra en el expediente copia del Recibo de Pago 0001-000456, emitido por el Instituto a nombre de la denunciante el 24 de agosto de 2024 por el pago de S/ 1,850.050 por el Curso de Actualización materia de denuncia; así como copia del Recibo de Pago N° 0001-000828, emitido por el denunciado el 19 de setiembre de 2024 ante el pago de S/ 5.00 realizado por la señora [REDACTED] por concepto de "FUT POR DEVOLUCIÓN", habiendo afirmado el Instituto en su escrito de apelación que en la referida fecha la denunciante pagó por el trámite administrativo de devolución de dinero; obrando además en el expediente un escrito dirigido al Instituto, firmado por la denunciante el 18 de setiembre de 2024, mediante el cual solicitó la devolución de S/ 1,850.00, pagado por el Curso de Actualización.
17. En ese sentido, se tiene acreditado que el 19 de setiembre de 2024 la señora [REDACTED] solicitó al Instituto la devolución del monto pagado por el Curso de Actualización, en tanto el denunciado señaló que no podía llevar el mismo debido a que no cumplía con los requisitos para ello; por lo que correspondía al Instituto acreditar que cumplió con la devolución del monto de S/ 1,850.50 que la denunciante pagó por el curso de actualización, o en su defecto, acreditar que no era responsable por la conducta imputada en su contra.
18. Sin embargo, si bien el Instituto presentó junto con su escrito de apelación la carta emitida por su representada el 30 de setiembre de 2024, dirigida a la señora [REDACTED] mediante la cual se le informa su aceptación para proceder con la devolución del

M-CPC-05/02

12/28

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

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

monto de S/ 1,850.50 y que el reembolso sería procesado en un máximo de 90 días a partir de la fecha de la notificación, solicitándole un número de cuenta en el Banco de Crédito del Perú; lo cierto es que no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite que dicho documento haya sido efectivamente notificado o puesto en conocimiento de la denunciante.

Imagen N° 001

I.S.T.P ANTONIO RAYMONDI
DIRECCION: URB. LA PLANICIE CALL. INTIMPA D-10
CEL: 915101334
CORREO ELECTRONICO: mcaillaux@istpraymondi.edu.pe
FECHA: 30 DE SETIEMBRE

SRTA: ALEXIA ESPINOZA RIVERO

Estimada ALEXIA ESPINOZA RIVERO:

Nos dirigimos a usted en relación con su solicitud de devolución del monto de S/1850.50. Agradecemos su paciencia y entendemos su situación. Después de revisar su solicitud, tenemos el agrado de informarle que aceptamos proceder con la devolución del monto indicado.

De acuerdo con nuestra política interna, el reembolso será procesado en un plazo máximo de 90 días hábiles a partir de la fecha de esta notificación. Por lo cual le pedimos adjuntar un numero de cuenta BCP. Le aseguramos que haremos todo lo posible para agilizar este proceso y mantenerlo/a informado/a sobre el avance de la devolución.

19. Este hecho reviste especial relevancia, dado que el plazo ofrecido por el Instituto para efectuar la devolución del dinero recién se computaría a partir de la fecha en que dicha carta fuera notificada, lo cual no ha sido acreditado. Además, se advierte que el Instituto condicionó la ejecución del reembolso a la entrega de datos bancarios específicos, sin que se haya demostrado que tal requerimiento fue comunicado válidamente a la consumidora; no siendo amparable el argumento del denunciado referido a que era responsabilidad de la señora [REDACTED] apersonarse al Instituto a pedir su respuesta y a recibir la devolución del dinero, en tanto es obligación del denunciado garantizar la atención de la solicitud presentada por la señora [REDACTED] sin trasladar injustificadamente la carga de seguimiento o insistencia a la consumidora. Por tanto, el hecho de que la denunciante no haya acudido nuevamente al Instituto no releva al Instituto de su obligación de culminar debidamente el procedimiento de devolución ni de acreditar fehacientemente su cumplimiento.
20. Es de precisar en este punto que si bien del segundo audio presentado por la denunciante, se advierte que su madre solicita al Instituto que del monto de S/ 1,850.50 pagado por el Curso de Actualización el denunciado se haga cobro de las deudas de su hija correspondientes a las 5 mensualidades del VI Semestre, informando el denunciado que asciende a S/ 1,250.00 y que además debía pagar una mora de S/ 35.50 por los 5 meses ascendente a S/ 177.50, sumando S/ 1,427.50 en total y aceptando el descuento del monto de la suma pagado, se desprende que las partes acordaron que el abogado del Instituto debía redactar el documento de aceptación en un lapso de 7 días hábiles, que debía ser firmado por la señora [REDACTED] para proceder con la devolución del saldo; sin embargo, no obra en el expediente la firma de tal documento, vale decir, la formalización de dicho acuerdo,

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

por lo que, al no haberse concretado el acuerdo verbal para aplicar el pago de S/ 1,850.50 pagado por el Curso de Actualización al saldo pendiente de cinco mensualidades del VI semestre, correspondía proceder con la devolución del total.

21. En ese sentido, no habiendo presentado el Instituto medio de prueba alguno que acredite que cumplió con devolver a la denunciante la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el Curso de Actualización, corresponde confirmar su responsabilidad por el hecho materia de denuncia.
22. Por lo expuesto, corresponde CONFIRMAR el pronunciamiento venido en grado que declaró la responsabilidad administrativa del Instituto por infracción del artículo 73° del Código, al no haber cumplido con devolver a la denunciante la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el Curso de Actualización.

b) Sobre no haber entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la denunciante

23. La señora ████████ denunció que el Instituto no le entregó el certificado de haber completado el seminario que solicitó.
24. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que el Instituto no acreditó haber comunicado a la denunciante que el documento estaba listo para su recojo, así como tampoco acreditó la existencia de dicho certificado.
25. El Instituto alegó en su apelación que el 8 de setiembre de 2024 la denunciante participó del Seminario "Signos Vitales", siendo que, al inicio de éste la secretaria comunicó a los participantes que una vez concluido el seminario podían recoger su certificado en Secretaría. Del mismo modo, el ponente del seminario, al finalizar el evento ratificó que ya podían recoger sus certificados en Secretaría; hecho que demuestra con las Declaraciones Juradas de algunos estudiantes de la Carrera de Enfermería Técnica, que también participaron en dicho evento, así como de la secretaria del Instituto.
26. Asimismo señaló que la denunciante se retiró media hora antes de culminar el seminario y jamás se apersonó a Secretaría a pedir su certificado, pese a la comunicación que se brindó al inicio del evento, apersonándose el 17 de setiembre de 2024 con su madre a pedir disculpas sobre la conducta violenta que tuvo en las instalaciones del Instituto días antes, agrediendo verbalmente a la directora, siendo que al disculparse también comunica que lo único que quería era culminar su VI semestre, por lo que acceden a dicha petición, explicando cómo podrían solucionar el inconveniente.
27. Para finalmente manifestar que el 19 de setiembre de 2024 la denunciante vuelve a apersonarse para realizar el trámite administrativo que se le indicó respecto a la devolución de su dinero, fecha última que visita sus instalaciones, oportunidad en la que tampoco solicita su certificado, pese a que tenía conocimiento de que podía recogerlo desde el 8 de setiembre de 2024, pretendiendo, con una actitud problemática y faltando a la verdad, desconocer este hecho, imputándoles responsabilidad, siendo la única estudiante que se queja y denuncia actos que recaen en su responsabilidad; prueba de ello adjuntan la lista de alumnos que recogieron y los

M-CPC-05/02

14/28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

que no su certificado, precisando que, en el caso de los que no recogieron su certificado ninguno ha presentado reclamo o queja alguna, puesto que cada uno es consciente de la responsabilidad que tiene como estudiante.

28. Obra en el expediente copia del Recibo de Pago N° 0001-000723, emitido por el Instituto a nombre de la denunciante el 7 de setiembre de 2024 ante el pago de S/ 70.50 por concepto de "Seminario"; no siendo un hecho controvertido entre las partes que tal evento se desarrolló con normalidad, que la denunciante asistió al mismo y que correspondía la entrega de un Certificado por su participación en este, habiendo cuestionado la señora [REDACTED] que el Instituto no le entregó el certificado cuando lo solicitó.
29. Al respecto es de señalar que, si bien el Instituto presentó junto con su escrito de apelación el Listado de Asistentes al Seminario "Signos Vitales", así como el detalle de los estudiantes que recibieron su Certificado y los que no, figurando el nombre de la señorita [REDACTED] como pendiente de entrega, no obra en el expediente medio de prueba alguno que acredite que la denunciante haya solicitado al Instituto la entrega del certificado y que este le haya sido negado por el denunciado.
30. En ese sentido, al no existir constancia de una solicitud por parte de la denunciante ni de una negativa por parte del Instituto, no se puede establecer la existencia de una infracción administrativa atribuible al proveedor en este extremo de la denuncia.
31. Por lo expuesto, corresponde REVOCAR el pronunciamiento venido en grado en el extremo que declaró la responsabilidad administrativa del Instituto por infracción artículo 73° del Código, al no haberle entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la denunciante; y, REFORMÁNDOLA se archiva el procedimiento administrativo sancionador en este extremo, al no haber quedado acreditado que la denunciante haya solicitado la entrega del certificado de haber completado el seminario y por tanto la obligación del Instituto de entregarlo.
32. Por consiguiente, se deja sin efecto los extremos accesorios a dicho pronunciamiento, referidos a la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, referida a entregar a la señora [REDACTED] el certificado de seminario que solicitó pero que no se le entregó; y, su inscripción en el RIS.

c) Sobre haber registrado las notas del sexto semestre que cursó la denunciante en un ciclo diferente al que correspondía

33. La señora [REDACTED] denunció que el Instituto registró sus notas del sexto semestre que cursó en un ciclo diferente al que correspondía.
34. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que de los medios probatorios valorados se concluye que la denunciante cursó el VI semestre el periodo 2021-II. En ese sentido, en la medida que el defecto denunciado fue acreditado correspondía al Instituto desvirtuar la imputación de cargo formulada en su contra, sin embargo, no lo hizo.
35. El Instituto en su apelación reiteró que la denunciante no cursó el VI semestre en ninguna de las fechas que alega, menos en la fecha que presenta como prueba donde



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

supuestamente estaban registradas sus notas, puesto que de las actas registradas del Historial Académico, su récord de notas y los registros de asistencia de los docentes que adjuntan no se tiene ningún registro de asistencia del VI semestre, es decir, de los periodos 2021-I, 2021-II, 2022-I y 2023-II, siendo que es en este último periodo (2023-II) que la denunciante presenta como pruebas un registro de notas falsa, de dudosa procedencia, ya que en el registro de notas de la plataforma oficial del REGISTRA, visado por el Ministerio de Educación, no figura ningún tipo de notas oficiales a nombre de la denunciante, haciendo uso de documentos falsos para conseguir que se le reconozca un semestre que jamás cursó, es más, de la denuncia y del escrito de observaciones a los descargos, se advierte que la denunciante dio varias versiones sobre dónde se encontrarían sus notas registradas, afirmación que niegan, porque a la fecha el Ministerio de Educación está en proceso de visar los registros subidos al sistema, por tanto, los registros visualizados a la fecha en la Plataforma REGISTRA aún no están listos ni son oficiales, en una segunda versión manifiesta que al ir al Ministerio de Educación a pedir sus notas del VI Semestre le comunicaron que las tiene registradas en el periodo 2023-II, hecho que tampoco es cierto porque no figura ningún tipo de notas oficiales a nombre de la denunciante, más los documentos que adjunta como pruebas, mostrando así que es la denunciante quien está procediendo de mala fe y faltando a la verdad para lograr su cometido, que es reconocerle un semestre que no cursó, precisando que la denunciante alega que cursó su VI semestre en el periodo 2021-II, sin embargo, del historial académico se evidencia que en ese periodo cursó el V Semestre.

36. Sobre el particular, antes de realizar el análisis de este extremo, corresponde destacar que el hecho materia de denuncia, conforme ha sido cuestionado por la señora [REDACTED] está referido a que el Instituto registró sus notas del VI semestre en un ciclo diferente al que correspondía, aseverando en su denuncia y a lo largo del procedimiento que cursó el referido semestre en el periodo 2021-II y presentando la impresión del Historial Académico de Estudiante al 03/10/2024, obtenido del sistema REGISTRA - Sistema de Gestión Académica, cuyo responsable es el MINEDU, de cuya revisión se tiene que se registró sus notas correspondientes al VI semestre del programa de estudios "Técnica en Fisioterapia y Rehabilitación" en el periodo 2023-II.
37. Al respecto es de señalar que, si bien el Instituto cuestionó la veracidad de dicho registro, lo cierto es que, en tanto, como se mencionó en el párrafo precedente, la imputación está destinada a determinar si el VI Semestre se cursó o no en el periodo 2021-II, como afirma la señora [REDACTED] no corresponde analizar la validez de dicho registro, sino únicamente cuándo se desarrolló el mencionado semestre, siendo que si bien para dicho análisis es relevante determinar si se cursó o no el mismo, este Colegiado considera que se cuentan con elementos de que el mismo sí fue llevado por la denunciante, como se detallará a continuación, por lo que no es necesario el análisis del documento antes señalado a fin de poder emitir un pronunciamiento en este extremo.
38. En ese sentido, de los medios de prueba que obran en el expediente, se tiene copia del Recibo N° 003189, emitido por el Instituto el 24 de agosto de 2021 ante el pago de S/ 100.00 realizado por la denunciante por la Matrícula al VI Semestre. Asimismo, de los audios presentados por la señora [REDACTED] se advierte que personal del Instituto ha reconocido que, en tanto la denunciante registró una matrícula para el VI Semestre, se generó una deuda por los cinco meses correspondientes al referido semestre; por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

lo que, contrariamente a lo señalado por el Instituto, se tiene acreditado con los medios de prueba antes merituados, que la denunciante sí se matriculó al VI Semestre, motivo por el que se generó una deuda por los meses correspondientes a este y, por tanto, tuvo que registrar notas en dicho periodo; debiendo resaltarse en este punto que no es materia de cuestionamiento en el presente procedimiento las notas que habría obtenido la señora [REDACTED] en el semestre.

39. Por lo tanto, retomando el análisis de este extremo de la denuncia, es de señalar que si bien, como se mencionó, obra en el expediente el Recibo N° 003189, emitido por el Instituto el 24 de agosto de 2021 ante el pago de S/ 100.00 por la Matrícula al VI Semestre, lo que daría a entender que dicho semestre se desarrolló en el periodo 2021-II, lo cierto es que, tanto de los documentos presentados por el Instituto, como es el Historial Académico del Alumno, como de los documentos presentados por la propia denunciante, como es el Historial Académico de Estudiante al 03/10/2024, se advierte que en el periodo 2021-II la señora [REDACTED] cursó el V Semestre, no siendo posible por tanto que en dicho periodo haya cursado el VI Semestre.
40. En ese sentido, no habiendo quedado acreditado que la denunciante haya cursado el VI Semestre en el periodo 2021-II como afirmó, no correspondía que sus notas sean registradas en dicho periodo, por lo que no corresponde amparar este extremo de la denuncia.
41. Por lo expuesto, corresponde REVOCAR el pronunciamiento venido en grado en el extremo que declaró la responsabilidad administrativa del Instituto por infracción artículo 73° del Código, por haber registrado las notas del sexto semestre que cursó la señora [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía; y, REFORMÁNDOLA se archiva el procedimiento administrativo sancionador en este extremo, al no haber quedado acreditado que haya registrado las notas del sexto semestre que cursó la denunciante en un ciclo diferente al que correspondía.
42. Por consiguiente, se deja sin efecto los extremos accesorios a dicho pronunciamiento, referidos a la sanción impuesta y su inscripción en el RIS.

d) Sobre haber imputado indebidamente a la denunciante una deuda por las mensualidades del sexto semestre

43. La señora [REDACTED] denunció que el Instituto le imputó indebidamente la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00.
44. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que el importe de la última cuota por pensión, anterior al sexto semestre, era de S/ 170.00, por lo que correspondía al Instituto acreditar que el monto de la pensión para el sexto ciclo se había incrementado a S/ 250.00, sin embargo, no lo hizo.
45. El Instituto alegó en su apelación que la denunciante jamás cursó el VI Semestre, si siquiera hubiera asistido a las primeras evaluaciones se le hubiera considerado, pero jamás asistió, tal como figura en los registros de los docentes que tenían la carga académica de los cursos de la carrera de Fisioterapia y Rehabilitación del periodo 2021-II del VI semestre que la denunciante alega cursó en ese periodo, tal como



- registra la Plataforma Oficial del REGISTRA, así como su historial académico del cual adjunta pruebas.
46. Asimismo señaló que la denunciante junto a sus padres agredieron verbalmente en dos oportunidades a la secretaria y a la directora, injuriando al Instituto y a consecuencia de ello se apersona en una tercera oportunidad con su madre el 17 de septiembre de 2024 pidiendo disculpas por lo que habían ocasionado y solicitando se le permita llevar su VI semestre, además solicitó se le brinde una constancia de egresado, por lo que accedieron a su primera petición pensando en lo mejor para la estudiante, explicándole sobre los montos a pagar por las 5 mensualidades y la mora por cada mes, lo que aceptó, no accediendo a entregarle un certificado de egresado puesto que no pueden emitir un documento falso en beneficio de la denunciante, ya que ella aun no egresó ni concluyó su carrera.
 47. Por consiguiente, señaló que, si se realizó el cobro de S/ 1,427.50 fue un cobro de la suma de las 5 mensualidades más los intereses moratorios por cada mes, que sumados harían un monto de $250 \times 5 = 1,250.00 + 35.50 \times 5 = 1,427.50$, estando la denunciante de acuerdo con que se le haga el descuento del pago que realizó por el Curso de Actualización por S/ 1,850.50 y se le devuelva el saldo restante, tal como consta en el audio presentado por la denunciante, por tanto no existe un cobro indebido y la denunciante era consciente de ello aceptando realizar el trámite administrativo que corresponde, motivo por el cual siguió con el trámite que se indicó para la devolución de su dinero y posterior pago de la mensualidad del VI semestre, presentando el FUT por devolución el 19 de setiembre de 2024, sin embargo, posterior a esa fecha no se registra asistencia de la denunciante para pedir respuesta a su solicitud que se encuentra en Secretaría, esperando su presencia, adjuntando las pruebas necesarias que acreditan lo señalado.
 48. Agregó que sobre el audio que presenta la denunciante en el que la secretaria acepta que cursó el VI semestre refiere que son declaraciones que, en confusión y estado de nerviosismo, a consecuencia del maltrato y hostigamiento que recibió por parte de la denunciante y sus padres, vertió, cometiendo un error al afirmar que cursó el VI semestre, por lo cual están tomando cartas en el asunto.
 49. Finalmente manifestó que, tal como se tiene del historial académico presentado, la denunciante debió haber concluido su VI semestre el 2022-I, lo cual no cumplió, reclamando y denunciando el 2024, casi 2 años de transcurrido el tiempo, hechos de indisciplina de la estudiante que se deben tomar en cuenta, adjuntando pruebas para acreditar que no cursó el VI Semestre.
 50. Sobre el particular es de señalar que no es un hecho controvertido entre las partes que el Instituto solicitó a la denunciante el pago de S/ 1,427.50 por la deuda registrada por la falta de pago de 5 mensualidades correspondientes al VI Semestre, precisando en el audio presentado por la señora [REDACTED] que dicho monto respondía a que la mensualidad a la fecha de pago (2024) se estableció en S/ 250.00, más intereses moratorios, cuestionando la denunciante que la mensualidad que pagaba era de S/ 170.00 y no de S/ 250.00; por lo que corresponde determinar si tal cobro resulta debido o no.
 51. Al respecto es de señalar que obra en el expediente copia del Recibo N° 003188 emitido por el Instituto el 24 de agosto de 2021 por concepto de pago de cinco



mensualidades correspondientes al V Semestre, a razón de S/ 170.00 por cada una de estas, así como el Recibo N° 003189 emitido por el denunciado la misma fecha por concepto de Matrícula del VI Semestre por S/ 100.00, lo que permite determinar que el monto de las mensualidades en el semestre anterior al VI era de S/ 170.00, no obrando en el expediente medio de prueba alguno que acredite que dicho monto se haya incrementado a S/ 250.00 para el VI semestre, por lo que, a consideración de esta Comisión, el cobro de S/ 1,427.50 (calculado con una base de S/ 250.00 por mensualidad, más mora), tomando en consideración un monto que no ha sido debidamente sustentado por el Instituto resulta indebido.

52. Es de señalar en este punto que de lo alegado por el Instituto en el audio antes referido, que cada año se actualiza la pensión y que para el 2024 la pensión era de S/ 250.00, se infiere que se pretendía aplicar a la denunciante una pensión que se cobraba al momento en que se pretendía regularizar la deuda, lo que no resulta correcto, en tanto, el hecho de que la denunciante haya incurrido en morosidad o retraso en el pago de sus mensualidades del VI Semestre, no habilita al proveedor a modificar el monto pactado originalmente, ya que los efectos del incumplimiento se traducen en la aplicación de intereses o penalidades legalmente establecidas, mas no en la modificación unilateral del valor base del servicio.
53. Por lo expuesto, corresponde CONFIRMAR el pronunciamiento venido en grado que declaró la responsabilidad administrativa del Instituto por infracción del artículo 73° del Código, por haber imputado indebidamente a la denunciante la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00.

e) Sobre haber requerido el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú

54. La señora ██████ denunció que el Instituto le requirió el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.
55. El ORPS amparó este extremo de la denuncia al considerar que la tasa cobrada es mayor a la permitida.
56. El Instituto alegó en su apelación que no se hizo un cobro directo puesto que la denunciante no cursó el VI Semestre, sin embargo, de la última reunión que se tuvo, donde se encontraban presente la denunciante y su madre, se les explicó cómo se procedería respecto al pago que realizó de S/ 1,850.00 y la orientación que se le daría para que continúe con su VI Semestre, señalando que la mensualidad en la actualidad ha subido a S/ 250.00 y es lo que debe pagar si quiere retomar sus estudios, siendo que si bien la denunciante pagó su matrícula no pagó las mensualidades ni mucho menos asistió a ninguna clase, tal como figura en los registros presentados por los docentes que llevaron el curso en el periodo 2021-II donde ella manifiesta que cursó el VI Semestre, por tanto, al no haber cursado dicho semestre en el tiempo que correspondía, se le cobraría un interés moratorio, puesto que a todo estudiante se le espera un mes máximo para cancelar su mensualidad; aceptando la denunciante lo planteado, incluso pidiendo disculpas por el altercado que se tuvo días antes, aceptando las disculpas y orientándolas a que continúe con su trámite para que inicie su VI semestre a fin de no tener otro inconveniente, indicándole también que si hubiera



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

realizado el semestre siquiera hasta las primeras evaluaciones se le hubiera considerado cobrar el mismo costo de la fecha que debió cursar su semestre, sin embargo, jamás realizó el VI semestre por su voluntad, lo único que hizo fue pagar su matrícula y jamás asistir a clases o regularizar su semestre en la fecha que le corresponde, hecho que recae en su responsabilidad, siendo obligación del alumno cumplir de forma responsable y disciplinada con su formación profesional, además, por esta conducta irresponsable pudo haber perdido incluso el pago de su matrícula y estar sujeta a pagar una nueva mensualidad para retomar su VI semestre, sin embargo, a fin de ayudarla solo hicieron el cobro de las mensualidades, cobrando solo el pago por mora puesto que su matrícula la pagó en el 2021 y no canceló su mensualidad en el plazo (un mes) y cursar su VI semestre, empero tampoco asistió a clases, en consecuencia, al querer retomar su VI Semestre en el 2024, se le comunica que debe pagar la mensualidad establecida en la actualidad, más el interés moratorio de S/ 35.50 actual.

57. Asimismo, señaló que la denunciante siguió con el trámite que se indicó para la devolución de su dinero y la mensualidad del VI semestre, presentando el FUT por devolución el 19 de setiembre de 2024, acto que también ratifica su aceptación a toda la información que se le brindó durante la última reunión, sin embargo, posterior a esta fecha no registra asistencia al instituto jamás se apersonó a recibir los documentos de respuesta a su solicitud.
58. Sobre el particular es de señalar que los artículos 1243° del Código Civil y 51° de la Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú disponen la posibilidad de pactar el cobro de intereses en caso de mora en el pago, siendo que ello tiene por finalidad indemnizar la demora en el pago de una obligación de naturaleza dineraria; y, en caso de pactarse, no pueden ser fijadas libremente, ya que estas no deben exceder el límite máximo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú¹⁰ (BCRP).
59. En ese mismo sentido, el artículo 2° de la Ley 29947, Ley de Protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados¹¹ -Ley Ley 29947-, señala

¹⁰ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1243°.** - La tasa máxima del interés convencional compensatorio o moratorio, es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Cualquier exceso sobre la tasa máxima da lugar a la devolución o a la imputación al capital, a voluntad del deudor.

LEY 26123. LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU. Artículo 51°. - El Banco establece de conformidad con el Código Civil, las tasas máximas de interés compensatorio, moratorio, y legal, para las operaciones ajenas al Sistema Financiero. Las mencionadas tasas, así como el índice de Reajuste de Deuda y las tasas de interés para las obligaciones sujetas a este sistema, deben guardar relación con las tasas de interés prevaletientes en las entidades del Sistema Financiero

¹¹ **LEY 29947, LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO DEL PAGO DE PENSIONES EN INSTITUTOS, ESCUELAS SUPERIORES, UNIVERSIDADES Y ESCUELAS DE POSGRADO PÚBLICOS Y PRIVADOS. Artículo 2°.- Prohibición de condicionar.** Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos, ni la atención de los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo en curso. En este último caso, las instituciones educativas pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda. La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

que la tasa de interés moratorio sobre las pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP.

60. En el presente caso se tiene acreditado con el audio presentado por la denunciante, que el Instituto le efectuó el cobro de S/ 35.50 por cada mensualidad que no se había cancelado en su oportunidad, habiéndose establecido en párrafos anteriores que el monto que debió cobrar por cada pensión era de S/ 170.00. En ese sentido, corresponde determinar si el importe requerido por el Instituto excede o no el límite del interés legal establecido por el BCRP.
61. Al respecto, conforme se tiene del cálculo efectuado por el ORPS, utilizando el Aplicativo de Comparación entre Tasas de Interés cobradas por personas ajenas al sistema financiero, se tiene como resultado que la tasa cobrada por el denunciado es mayor a la permitida, por lo que corresponde confirmar su responsabilidad por el hecho materia de análisis, debiendo resaltarse el hecho de que la denunciante haya aceptado efectuar dicho pago no exime de responsabilidad al Instituto.
62. Por lo expuesto, corresponde CONFIRMAR el pronunciamiento venido en grado que declaró la responsabilidad administrativa del Instituto por infracción del artículo 73° del Código, al haber requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.

Sobre las sanciones impuestas

63. El artículo 110° del Código establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder¹².

¹² LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

64. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
65. 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
66. Por su parte, el artículo 112° del Código, establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales¹³.

¹³ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

67. Ahora bien, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.
68. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutorios de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala- podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:
- (i) Método basado en valores preestablecidos; y,
 - (ii) método ad hoc.
69. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- (i) Se desarrolló por un período menor a dos años;
 - (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
70. Así, en tanto a la fecha de la imputación de cargos el Decreto Supremo se encontraba vigente, correspondía que el ORPS aplicara la metodología desarrollada en el Decreto Supremo, como efectivamente lo hizo, sancionando al Instituto con una multa de 1.55 UIT – Unidades Impositivas Tributarias por infracción del artículo 73° del Código, por no haber devuelto a la señora ██████████ la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización.
71. De conformidad con el Decreto Supremo, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
72. De no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %). Por otro lado, se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, siendo que, como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos toques. En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PSO-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

(fi), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de m. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (fi) y se le agrega la unidad (o 100%); lo que dota a las multas impuestas de un mayor nivel de objetividad en la imposición de la sanción.

- 73. En ese orden, se debe precisar que, conforme se establece en el Decreto Supremo, el ORPS ha considerado de manera motivada los tres elementos que se establecen en dicha norma que son: (i) el nivel de afectación, que en el presente caso se ha considerado como de afectación baja; (ii) el tamaño del infractor, que en el presente caso se ha considerado al Instituto como microempresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, considerándose en el presente caso de un solo acto.
- 74. Dentro de dicho marco, de la revisión de la Resolución Final Nº 683-2024/PSO-INDECOPI-CUS, este Colegiado encuentra que el órgano resolutorio de primera instancia fundamentó la cuantía de la multa a imponerse en los criterios contemplados en el Decreto Supremo Nº 032-2021-PCM; por lo tanto, se advierte claramente que el ORPS ha fundamentado la sanción impuesta y se ha optado por un decreto que provee de un criterio objetivo para la imposición de multas, alejándose de todo aspecto discrecional que sí podría importar la vulneración de derechos.
- 75. Sin perjuicio de lo señalado es de precisar que el 13 de mayo de 2025 se llevó a cabo una audiencia de conciliación en la que, si bien las partes no llegaron a ningún acuerdo, el Instituto dejó constancia de su propuesta conciliatoria: devolver a la denunciante el monto que pagó por el curso de actualización, la misma que coincide con la medida correctiva ordenada; configurándose una circunstancia atenuante el supuesto referido a que el denunciado presentó una propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada, cuyo factor F tiene un porcentaje de -30%:

Imagen Nº 003

		Pagina: 1 Fecha: 18/05/2025 Hora: 12:38:52
REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO		
Órgano resolutorio	PSO	
RUC del sancionado	20602841139	
Razón social del sancionado	CORPORACION RAYMONDI S.R.L.	
Tamaño del sancionado	Micro empresa	
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.	
Nivel de infracción	Baja	
Factor de duración (D)	1.00	
Multa base (UIT)	1.55	
Factores agravantes y atenuantes (F)	0.70	
Multa preliminar (UIT)	1.08	
No supera los topes legales		
Multa final (UIT) ¹	1.08	

M-CPC-05/02

¹ Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

76. Por lo expuesto, corresponde revocar el pronunciamiento de primera instancia, en el extremo que impuso al Instituto una multa de 1.55 UIT y reformándola se resuelve rebajar la sanción a 1.08 por infracción del artículo 73° del Código, por no haber devuelto a la señora [REDACTED] la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el curso de actualización.
77. Por otro lado, en tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa del Instituto por las infracciones del artículo 73° Código referidas a haber imputado indebidamente a la señora [REDACTED] la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00; y, haber requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú; y dicho administrado - más allá de sus alegaciones de falta de responsabilidad administrativa, que ya fueron desestimadas- no ha desarrollado ningún argumento destinado a cuestionar las sanciones impuestas; en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁴, se confirma, por sus propios fundamentos, estos extremos de la resolución de primera instancia.

Sobre las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

78. En tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa del Instituto por infracciones del artículo 73° del Código, referidas a no haber devuelto a la señora [REDACTED] la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el Curso de Actualización; haber imputado indebidamente a la señora [REDACTED] la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00; y, haber requerido a la denunciante el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú y, dicho administrado -más allá de sus alegaciones de falta de responsabilidad administrativa, que ya fueron desestimadas- no ha desarrollado ningún argumento destinado a cuestionar la pertinencia de las medidas correctivas ordenadas por las conductas infractoras verificadas; en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, se confirma, por sus propios fundamentos, estos extremos de la resolución de primera instancia.
79. Finalmente, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que condenó al Instituto al pago de las costas y costos del procedimiento; así como el

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS)**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

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 (...)

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS)**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

extremo que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras verificadas; en tanto estos resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo.

SE RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS del 2 de diciembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró la responsabilidad administrativa de Corporación Raymondi S.R.L. por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber devuelto a la señora [REDACTED] la suma de S/ 1,850.50 que pagó por el Curso de Actualización.

REVOCAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS en el extremo que sancionó a Corporación Raymondi S.R.L. con una multa de 1.55 UIT por la conducta antes referida; y, REFORMÁNDOLA se le sanciona con una multa de 1.08 UIT¹⁶.

SEGUNDO: REVOCAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondi S.R.L. con una multa de 1.55 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber entregado el certificado de haber completado el seminario solicitado por la señora [REDACTED]; y, REFORMÁNDOLA, se archiva el procedimiento administrativo sancionador en este extremo, al no haber quedado acreditado que la denunciante haya solicitado la entrega del certificado de haber completado el seminario y por tanto la obligación del denunciado de entregarlo.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de 1.55 UIT, la medida correctiva ordenada referida a entregar a la señora [REDACTED] el certificado de seminario que solicitó pero que no se le entregó; la condena al pago de costas y costos del procedimiento; y, la disposición de inscribir a Corporación Raymondi S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi por la conducta antes detallada.

TERCERO: REVOCAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondi S.R.L. con una multa de 1.55 UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber registrado las notas del sexto semestre que cursó la señora [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía; y, REFORMANDOLA, se archiva el procedimiento administrativo sancionador en este extremo, al no haber quedado acreditado que se haya registrado las notas del sexto semestre que cursó la señora [REDACTED] en un ciclo diferente al que correspondía.

¹⁶ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° **20240000010730** para identificar la multa.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de 1.55 UIT, la condena al pago de costas y costos del procedimiento; y, la disposición de inscribir a Corporación Raymondi S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi por la conducta antes detallada.

CUARTO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondi S.R.L. con una multa de 1.55 UIT¹⁷ – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber imputado indebidamente a la señora [REDACTED] la deuda de S/ 1,427.50 por las 5 mensualidades del sexto semestre que adeudaba, a pesar de que la mensualidad pactada era de S/ 170.00.

QUINTO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a Corporación Raymondi S.R.L. con una multa de 1.55 UIT¹⁸ – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber requerido a la señora [REDACTED] el pago de un interés moratorio que excedía la tasa máxima establecida por el Banco Central de Reserva del Perú.

SEXTO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 683-2024/PS0-INDECOPI-CUS en el extremo de las medidas correctivas ordenadas referidas a: (i) devolver a la señora [REDACTED] S/ 1,850.50 (Mil ochocientos cincuenta con 50/100 soles) que pagó por el curso de actualización; y, (ii) cobrar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 170.00 (Ciento setenta con 00/100 soles) por cada pensión mensual del sexto semestre y aplicar el interés moratorio dentro de los límites del interés legal establecido por el Banco Central de Reserva del Perú; en el extremo de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y, en el extremo que dispuso la inscripción de Corporación Raymondi S.R.L. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi por las conductas infractoras verificadas.

¹⁷ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° **20240000010733** para identificar la multa.

¹⁸ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° **20240000010734** para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionado, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 513-2024/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 053-2025/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

SÉPTIMO: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación¹⁹.

Con la intervención de los señores comisionados²⁰: Javier Ernesto Castro Cuba León, Rocío de María Vignes Pareja, Maurice Pacheco Niño De Guzmán y María Haydee Rojas Huapaya²¹.

JAVIER ERNESTO CASTRO CUBA LEÓN
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF²².

¹⁹ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308)

²⁰ 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**.

²¹ 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**.

²² **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

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

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