



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 503 -2024/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 472-2025/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : B.W.R.M.
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL SUR S.A.C.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, dio un trato agresivo y denigrante al denunciante y sus compañeros, al referirse con comentarios como “se quedan con lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”, toda vez que se ha verificado que el denunciado ha formulado allanamiento.
- (ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría brindado el curso de investigación aplicada a la psicología, en la carrera de psicología en el ciclo marzo a julio 2024, en tanto no se cumplió con todo lo estipulado en el mismo debido a que el docente a cargo se integró tarde al curso. En tanto el denunciante no ha acreditado que el curso se haya dictado de manera incompleta, ni ha precisado cual fue el servicio no brindado.
- (iii) Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría corregido la nota N/S (no se presentó) en el curso de investigación aplicada a la psicología, a pesar de que a inicios del mes de julio presentó su trabajo de tesis y haberle indicado que fue un problema del sistema que se solucionaría. En tanto el denunciante no ha acreditado que ostentar legitimidad/interés para obrar sobre el cambio de la nota.
- (iv) Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología habría desaprobado indebidamente al denunciante, a pesar que subsanó oportunamente todas las observaciones recibidas a lo largo del curso en su trabajo de tesis. En tanto el hecho cuestionado se encuentra enmarcado dentro del ámbito de la autonomía universitaria con la que cuenta el administrado.
- (v) Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a la través de la plataforma UTP más Class en el curso investigación aplicada a la psicología, las clases grabadas presentaban fallas de audio y video, lo cual no permitía tener una retroalimentación efectiva del curso. En tanto el denunciante (i) no ha acreditado el ofrecimiento la grabación de clases y (ii) que las mismas tengan deficiencias en su calidad.

M-CPC-06-01

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

- (vi) **Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría brindado un servicio educativo de acuerdo a lo ofrecido mediante boletín informativo en tanto se le informó que contarían con profesores expertos en el área y metodología, y que se brindaría tutorías y talleres tanto presencial y virtual para ayudar a los estudiantes lo cual no resultó ser cierto. En tanto el denunciado ha acreditado que el docente encargado de dictar el curso se encuentra capacitado para ello, mientras que el denunciante no ha acreditado haber solicitado tutoría particular.**
- (vii) **Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, habría dado un trato diferenciado al denunciante al momento de realizar la exposición del trabajo de tesis el 20 de julio de 2024, ya que a diferencia de sus demás compañeros no se le dio observaciones explícitas en cada parte de su trabajo para que pueda subsanarlas oportunamente. En tanto no se ha acreditado la concurrencia de actos de discriminación por la no realización de observaciones al trabajo presentado por el denunciante.**
- (viii) **Denegar las medidas correctivas solicitadas por las consideraciones expuestas en la presente resolución.**
- (ix) **Ordenar a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. el pago de las costas del procedimiento incurridos por el señor B.W.R.M..**
- (x) **En ese sentido, Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.**
- (xi) **Exonerar a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. el pago de los costos del procedimiento incurridos por el señor B.W.R.M..**
- (xii) **Disponer inscribir a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.**

Sanción: Amonestación por infracción a los artículos 73° literal f) y h) del Código.

Arequipa, 03 de julio del 2025.

I. ANTECEDENTES

1. El 26 de noviembre de 2024, el señor B.W.R.M. (en adelante: el denunciante) denunció a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C.² (en adelante, el denunciado) ante la Comisión adscrita a la Oficina Regional del INDECOPI de Arequipa (en adelante: la Comisión), por presuntas infracciones a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante: el Código).
2. En su denuncia señala que es estudiante de la carrera de psicología de la Universidad, por lo que se encontraba matriculado en el curso de Investigación aplicada a la Psicología a cargo de la docente D.E.N.C. quien dictó una semana de clases y luego fue reemplazada por el docente J.R.B.C. (en adelante, el docente), con quien en los meses de marzo a julio tuvo problemas en la elaboración de su tesis ya que el docente les solicitaba el levantamiento de observaciones en el proyecto de tesis y a pesar de hacerlo, obtuvo notas muy bajas.

1 DNI: XXXX

2 RUC: XXXXX

M-CPC-06-01

3. Indica que el 15 de junio de 2024, el docente comenzó nuevamente con agresiones verbales y denigrantes indicando que “se quedan con lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”.
4. Luego, continuó realizando su trabajo de tesis, pero se veía impedido de preguntar por el temor al docente, sin embargo a inicios de julio de 2024 presentó su trabajo y pese a que el docente informó que solo era necesario que el trabajo lo suba uno de los integrantes, le colocó como calificación N/S (no se presentó) lo que equivale a nota cero, y al remitirle un correo para la corrección de la nota y también hacerlo de manera presencial, le indicó que era un problema del sistema y posteriormente se solucionaría lo cual sucedió.
5. El 20 de julio de 2024 expuso su trabajo, y no le hizo observaciones, a diferencia de los demás grupos; pero les indicó que las subiría al sistema, lo cual no ocurrió hasta el 22 de julio de 2024 que era la fecha de entrega del trabajo final, y pese a que a lo largo de los 02 ciclos fue levantando las observaciones que se le hicieron, el docente lo desaprobó del curso.
6. Asimismo, el curso de investigación debía constar en 03 partes, la primera que llevó en ciclo de agosto a diciembre 2023, la segunda en el ciclo de marzo a agosto 2024 y culminarlo en el ciclo agosto-diciembre 2024, sin embargo, en la segunda parte no se hizo todo lo que se debía hacer ya que el docente llegó tarde al curso y no pudo completar todo lo estipulado. Además, los videos subidos a la plataforma UTP más Class de las clases grabadas presentan fallas de audios y videos motivo por el cual no podía tener una retroalimentación efectiva para llevar el curso de manera eficaz.
7. La Universidad en un boletín informativo y a través de charlas informó que se brindaría una educación de calidad, que contaban con profesores expertos en su área y metodología y que se brindaría tutorías y talleres presenciales y virtuales sin costo para ayudar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje, lo cual no ocurrió.
8. La denunciante solicita como medidas correctivas, que:
 - a) Se sancione a la Universidad por falta de idoneidad en el servicio educativo.
 - b) Se sancione a la Universidad por actos discriminatorios y denigrantes.
 - c) Se sancione a la Universidad por publicidad engañosa.
 - d) Se reintegre el pago de las pensiones y la matrícula del ciclo perdido, así como el pago del ciclo posterior debido al mal asesoramiento del docente por la suma S/ 6 000.00 (S/ 3 000.00 por cada ciclo).
 - e) Se remita las observaciones que no dio el docente para el levantamiento de las mismas y se le dé el plazo de 05 días para poder presentarlas y así no perder el ciclo académico.
 - f) Se solicite ante el colegio de psicólogos por la enseñanza discriminatoria, comparativa y denigrante del docente hacia los estudiantes.
 - g) El pago de costas y costos del proceso.
9. Mediante Resolución N° 01 del 03 de enero del 2025, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., no habría brindado el curso de investigación aplicada a la psicología, en la carrera de psicología en el ciclo marzo a julio 2024, en tanto no se cumplió con todo lo estipulado en el mismo debido a que el docente a cargo se integró tarde al curso.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, dio un trato agresivo y denigrante al denunciante y sus compañeros, al referirse con comentarios como “se quedan con

lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., no habría corregido la nota N/S (no se presentó) en el curso de investigación aplicada a la psicología, a pesar de que a inicios del mes de julio presentó su trabajo de tesis y haberle indicado que fue un problema del sistema que se solucionaría.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 1° 1 d)° y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, habría dado un trato diferenciado al denunciante al momento de realizar la exposición del trabajo de tesis el 20 de julio de 2024, ya que a diferencia de sus demás compañeros no se le dio observaciones explícitas en cada parte de su trabajo para que pueda subsanarlas oportunamente.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología habría desaprobado indebidamente al denunciante, a pesar que subsanó oportunamente todas las observaciones recibidas a lo largo del curso en su trabajo de tesis.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., a la través de la plataforma UTP mas Class en el curso investigación aplicada a la psicología, las clases grabadas presentaban fallas de audio y video, lo cual no permitía tener una retroalimentación efectiva del curso.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de noviembre de 2024, presentada por B.W.R.M. en contra la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C.; por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., no habría brindado un servicio educativo de acuerdo a lo ofrecido mediante boletín informativo en tanto se le informó que contarían con profesores expertos en el área y metodología, y que se brindaría tutorías y talleres tanto presencial y virtual para ayudar a los estudiantes lo cual no resultó ser cierto.

10. Mediante escrito del 2 de enero del 2025, el denunciado solicitó una prórroga del plazo, mientras que en fecha 14 de febrero del 2025 presentó sus descargos indicando:
- Sobre las imputaciones al artículo 73° del Código por haber desaprobado al denunciante, así como la infracción al artículo 1.1° y 38° del Código solicita que se declare la improcedencia de la denuncia, en tanto los hechos denunciados se encuentran enmarcados dentro de la autonomía universitaria.
 - Respecto de los demás extremos, referidos a la presunta infracción por no haber brindado el curso de investigación de manera completa, sobre no haber corregido la nota N/S en el sistema, sobre los defectos en las clases grabadas y sobre no contar con profesores expertos en el área de metodología, solicita se declare infundada.
 - Sobre la infracción referida a haber brindado un trato agresivo y denigrante al denunciante, formula allanamiento. Indicando que rechaza los comentarios del docente, habiendo incluso tomado las medidas correspondientes en el marco de la relación laboral con el docente.
 - Sobre la improcedencia, indica que los hechos denunciados como infracciones al artículo 73° del Código por haber desaprobado al denunciante, así como la infracción al artículo 1.1° y 38° del Código, indica que los hechos se encuentran consolidados en el artículo 8 de la Ley Universitaria, mismo derecho que ha sido reconocido por el propio Tribunal Constitucional. Adicionalmente, se deja constancia que sobre la infracción al artículo 1.1° y 38° reitera que el denunciante no fue objeto de un trato discriminatorio y al igual que el resto de sus compañeros recibió observaciones destinadas al mejoramiento de su trabajo. Siendo que el hecho de que el docente tenga o no tenga comentarios, responde a un aspecto interno del docente y corresponde a una

cuestión técnica. Ocurre lo mismo con la evaluación de desempeño del denunciante, dado que ello se encuentra enmarcado en la autonomía universitaria.

- v. Adicionalmente, indica que, el denunciante no ha probado una causa objetiva que justifique la existencia de una práctica cuestionada, dado que si bien el docente no formuló comentarios al momento de la presentación del trabajo, si indicó que los mismos se harían a través de la plataforma virtual del curso, tal como se observa en el segundo 14 del video presentado por el denunciante. En atención a ello no se produjo un trato diferenciado, siendo que incluso a lo largo del ciclo el mismo recibió las observaciones correspondientes al igual que el resto de sus alumnos.
- vi. Inclusive, conforme los medios probatorios presentados, se advierte que los trabajos del alumno fueron corregidos y los mismos fueron incorporados a las versiones del trabajo.
- vii. Sobre el dictado incompleto del curso, indica que si bien el docente señaló que llegó en la semana cuarta del curso, si se cumplió con el dictado de todo el sílabo. En ese sentido, inicialmente una docente dictó el curso y luego por cuestiones particulares de la misma, se incorporó a otro docente, ya iniciado el curso, lo que no significa que no se haya dictado la totalidad del sílabo.
- viii. Considerando lo antes indicado, el hecho de que el denunciante no pudiera avanzar con el curso que sigue al curso de investigación, no se debió a que el docente no haya cumplido con lo estipulado en el sílabo, sino porque desaprobó la primera parte de este.
- ix. Sobre el registro erróneo de la nota, el denunciante no ha acreditado el cuestionamiento formulado, por ello corresponde que se declare infundada la denuncia.
- x. Sobre las clases grabadas, no existía ninguna obligación de grabar las mismas, dado que el curso optado por el denunciante es de naturaleza presencial, no habiendo aportado medios probatorios que acrediten que se haya ofrecido ello, en ese sentido, la puesta a disposición de las grabaciones de las clases son elementos complementarios a la prestación del servicio presencial.
- xi. Sobre la prestación del servicio educativo acorde al estándar de calidad ofrecido, indica que no consta existencia de solicitud de tutoría presentado por el denunciante, dado que la única solicitud que obra en la denuncia es presentada por un tercero. Adicionalmente, el curso de investigación no forma parte de los talleres y tutorías que se brindan, los cuales, deben ser agendados a través del portal SAE conforme el video subido en la página oficial del denunciado.
- xii. Adicionalmente, si bien la universidad no comparó los alegatos del docente, bajo un parámetro de objetividad, no se puede considerar que el docente no ostente las credenciales para la dictado del curso o para el ejercicio de la docencia, conforme la dicha de currículum del docente, en el que se verifica que el docente cuenta con un master en historia por la Universidad Católica San Pablo, con experiencia de 5 años en materia de investigación en el Instituto Nacional de Cultura, y en la Municipalidad Distrital de Cayma. En cuestión de docencia, el Sr. B. se ha desempeñado como profesor en distintas universidades, y como profesor de investigación de la UTP desde 201, siendo ello así, Sr. B. cumple con los requisitos de formación y experiencia para calificar como un experto en el área de investigación y para fungir como docente universitario, conforme el parámetro de excelencia académica existente.

11. Mediante escrito de fecha 19 de mayo del 2025, el denunciante señaló lo siguiente:

- i. Sobre el pedido de improcedencia, indica que su denuncia versa sobre la no entrega oportuna de la rúbrica de calificación del trabajo de investigación y la nota desaprobatoria, lo que denota el trato diferenciado.
- ii. Cuestiona que la no entrega de las observaciones al grupo del denunciante supone y acredita el trato discriminatorio denunciado.
- iii. Adicionalmente, no ha acreditado el denunciante la remisión de las observaciones al denunciante para el levantamiento de los errores de la tesis.
- iv. Sobre que no existe obligación de grabar las clases, indica que la publicidad de la UTP no hace diferencia para que tipo de alumnos está orientado el servicio de una infraestructura moderna.
- v. A su criterio, el ofrecer una infraestructura moderna incluye la grabación de clases, y si bien es un alumno en modalidad presencial, también le refirieron que tendría las clases grabadas, por ello se han presentados las grabaciones de Zoom. En todo caso el denunciante tendría que haber acreditado no haber ofrecido ello.
- vi. La universidad da la opción de que el alumno se matricule atendiendo a sus horarios y con distintos docentes, sin embargo, la universidad no ha consultado al alumno para el cambio de docente.
- vii. Concluye indicando que a universidad
 - (i) No remitió algún medio probatorio que demuestre que envió las observaciones del Señor Muñoz, hasta la formulación del presente escrito.
 - (ii) No cumple con la infraestructura moderna que indica (fallas en el zoom) no ha demostrado lo contrario con algún medio probatorio, solo refiere que es un servicio secundario.

- (iii) No plasma medidas de protección al estudiante en razón al trato agresivo y denigrante al denunciante y sus compañeros. No hay ningún medio probatorio que demuestre que está en contra de los tratos agresivos hacia los alumnos por parte de los docentes.
 - (iv) No cumple con lo estipulado en el servicio de matrícula al cambiar de docentes sin la consulta del alumno.
 - (v) El denunciado se ha allanado a un extremo sobre discriminación, por lo que considera que la sanción debe ser pecuniaria.
12. El 25 de junio del 2025 la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 178-2025/ST-CPC-AQP.
13. Mediante escrito de fecha 1 de julio del 2025, el denunciado formuló sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 178-2025/ST-CPC-AQP indicando:
- a) Reitera los argumentos de su escrito de descargos en su totalidad.
 - b) Reitera su solicitud de declaración de improcedencia respecto de las infracciones referidas al artículo 1.1°, 2° y 73°, este último respecto de haber desaprobado al alumno, en tanto corresponden al ámbito de la autonomía universitaria.
 - c) Reitera su allanamiento respecto del extremo sobre haber maltratado al alumno.
 - d) El INDECOPI carece de competencia para pronunciarse sobre la calificación colocada al alumno en el trabajo de investigación en virtud del principio de autonomía universitaria.
 - e) El hecho de que no se hayan realizado comentarios al alumno por parte del docente, no supone un acto discriminatorio.
 - f) No se ha acreditado que la universidad se encuentra obligada a grabar las clases.
 - g) La sustitución del docente no ha ocasionado un incumplimiento el dictado del curso.
 - h) Señala que al docente en cuestión ya no se le ha asignado carga en el ciclo 2025-1, lo que implica que el señor B. ya no forma parte de la plana docente.
14. Mediante escrito de fecha 2 de julio del 2025, el denunciante formuló sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 178-2025/ST-CPC-AQP indicando:
- a) Como primer fundamento de oposición, indica que considera que el allanamiento versa sobre un hecho de discriminación y que corresponde sancionar pecuniariamente al denunciado, dado que lo denunciado supone que al haber indicado el docente que sus sobrinos al ser de otra nacionalidad son superiores o mejores que los alumnos peruano y que la intención claramente es la de ridiculizar.
 - b) Como segundo fundamento de oposición señala que si se ha acreditado que el curso se ha dictado de manera incompleta, toda vez que el propio docente ha señalado las deficiencias y lo incompleto que estaba el curso.
 - c) Como tercer fundamento de oposición señala que sobre los hechos relacionados a la calificación del trabajo, a pesar de haber cumplido con lo dispuesto por la universidad, se ha desaprobado al denunciante, por lo tanto el análisis no se debe enmarcar en la autonomía universitaria, por cuanto el servicio brindado está mal. En el curso no se aplica ningún criterio académico y solo se califica la elaboración de la tesis, lo que se cuestiona es el mal servicio.
 - d) Como cuarto fundamento de oposición señala que, sobre las deficiencias en las grabaciones, es falso que no se haya acreditado ello, dado que se verifica que del video adjunto el video tiene deficiencias en audio y video. Las mencionadas grabaciones son vinculantes para toda la clase.
 - e) Como quinto fundamento de oposición señala que el denunciante si ha sido víctima de trato discriminatorio o diferenciado, en tanto de los videos presentados se advierte que a los demás compañeros si entrega observaciones, pero al denunciante no, ni a su compañera, lo que demuestra el trato desigual, considerando que la carga probatoria debió invertirse.
 - f) Considera indebido que se tomen o consideren argumentos del año 2007 y en todo caso, se debe considerar la resolución N° 087- 2021/CPC-INDECOPI-PUN, misma que fundamenta su postura.
 - g) *"El informe final está tomando una postura parcializada al esconder parte de los actos de discriminación con la finalidad de apoyar a la parte demandada y esto lo centramos en el inciso 15 en donde es claro que ha obviado las palabras (viven en España o son de España), las mismas que logran versar sobre temas de raza y menosprecio al consumidor. De igual forma se ha tocado criterios desfasados (año 2007) que el INDECOPI en sus recientes resolución ha fundamentado y ha especificado; estos deben ser abordados desde otra perspectiva ya que se busca proteger al consumidor y el derecho a la igualdad.*

15. CPC-06-01

También se logra verificar que el informe final no ha invertido la carga de la prueba al denunciado pese a que se ha cumplido con los criterios que el mismo INDECIPO ha puesto de conocimiento en las recientes resoluciones; el denunciante ha demostrado el trato desigual (falta de entrega de observaciones) en su contraparte la demandada debió de indicar porque no remitió las mismas”³.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

15. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:

- (i) Si el denunciado ha cometido infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) La sanción a imponer en caso corresponda.
- (iii) Si corresponde ordenar medidas correctivas;

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre el principio de congruencia

16. Bajo el Principio de Congruencia, el juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido.
17. Este principio se encuentra directamente relacionado con el numeral 2 del artículo 3° y numeral 2 del artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS2 – TUO de la LPAG – por tanto, el análisis de las presuntas infracciones denunciadas no podrá ni debe ser variado de manera antojadiza por las partes o la autoridad y se encuentra enmarcada y delimitada expresamente por lo contenido en la resolución que imputa los cargos a analizar, siendo que, un actuar en contrario, ocasionaría la nulidad de lo resuelto.

Sobre la conducta allanada

18. Al respecto, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora al artículo 73° del Código el hecho referido a que el denunciado, a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, dio un trato agresivo y denigrante al denunciante y sus compañeros, al referirse con comentarios como “se quedan con lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”.
19. Al respecto, el denunciado ha formulado allanamiento expreso mediante su escrito de descargos.
20. Bajo el numeral 3 del artículo 112° del Código, modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390, se ha establecido que, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da podrá dar por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; igualmente, quedaría exonerado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
21. En atención a lo dispuesto por la citada norma, se debe considerar que formular un allanamiento de la denuncia o reconocimiento de las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentren obligados los proveedores, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual el proveedor denunciado acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y no presenta oposición.

³ Sic.

M-CPC-06-01

22. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello, se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala lo siguiente: *“el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma tal que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación”*⁴.
23. En ese sentido, considerando lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, las figuras de allanamiento y reconocimiento -previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112° del Código- dan pie a que el órgano resolutorio dé por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (denunciado), tal como se detalla a continuación:

“Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...)

- b) *El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento. (...)*
- d) *Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI. (...).”*
24. Al respecto, el denunciado, ha formulado allanamiento expreso respecto de la conducta imputada. Dicho ello, corresponde tomar en consideración los fundamentos expuestos sobre el allanamiento en los procedimientos administrativos seguidos ante INDECOPI mencionados previamente. En esa línea de ideas, debemos mencionar que el denunciado ha efectuado su allanamiento dentro del plazo correspondiente – mismo plazo para presentar sus descargos – por lo que corresponde considerar el mismo como válidamente realizado.
25. Es pertinente mencionar que, respecto de lo indicado por el denunciado respecto de los alcances del allanamiento y los efectos del mismo, ya la Sala en anterior pronunciamiento⁵ ha precisado los efectos del mismo a la vista del procedimiento de protección al consumidor y ha señalado que:

“20. Al respecto, no debe perderse de vista que, según el artículo 330° del Código Procesal Civil, en el allanamiento, el demandado acepta la pretensión dirigida contra él, mientras que, en el reconocimiento, este, además de lo anterior, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y sus fundamentos jurídicos. Siendo así, la razón por la cual se incorporó la figura jurídica del allanamiento al Código fue la de generar un ahorro a la Administración –ya que no tendría que realizar mayor labor de investigación ni análisis– y a los administrados –ya que el consumidor no tendría que efectuar mayores esfuerzos viendo satisfecha su pretensión de manera célere, mientras que el proveedor obtendría una sanción atenuada y la exoneración de los costos del procedimiento, de ser el caso–.

21. Por tanto, al haberse formulado el allanamiento sobre la imputación efectuada en su contra, esta se traduce como la aceptación de la Caja de asumir las consecuencias jurídicas de la pretensión a la que se allana (a saber, falta de adopción de medidas de seguridad necesarias cuando se cargó una operación de S/ 80 000,00 en su cuenta de ahorros). De ahí que la medida correctiva dispuesta por la Comisión resulta necesaria y congruente con el hecho infractor verificado.

22. El hecho de que la Caja haya considerado -en su oportunidad- que este importe debía ser extornado al señor Pizarro no significa que su actuación estuvo justificada en razones objetivas, no pudiéndose desamparar la pretensión de Estructural Vertical, quien se vio afectada en su patrimonio con el cargo indebido del importe cuestionado en su cuenta bancaria.”

4 LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. Comentarios al Código Procesal Civil. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

5 RESOLUCIÓN 0941-2025/SPC-INDECOPI

26. Así, se tiene que, para la Sala, la formulación de allanamiento en un procedimiento como el seguido en el presente, supone, que se acepten y se asuman las consecuencias jurídicas de la pretensión a la que se allana, por tanto, la medida correctiva a ordenar debe ser congruente con el hecho infractor denunciado y en vista del allanamiento, verificado. Al respecto, los alcances del allanamiento serán analizados únicamente en lo que ha sido así dispuesto por la normativa pertinente – y en este caso norma especial – recogida en el Código de Protección al Consumidor y las diversas directivas que lo acompañan.
27. Es importante señalar que, el allanamiento en el procedimiento administrativo ante INDECOPI en materia de protección al consumidor regula que 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 dentro del plazo, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas, en todo caso, mientras la afectación denunciada y sobre la cual se formule allanamiento resulte de índole particular y no se encuentre dentro de las exclusiones antes descritas, corresponderá valorarlo como válidamente formulado.
28. Así, en aplicación al presente caso se tiene que, la formulación de allanamiento se ha realizado dentro del plazo de los descargos, no versa respecto de actos de discriminación, contrarios a la vida o por sustancias peligrosas y que además, supone una presunta afectación de índole personal.
29. Cabe mencionar que, a pesar de que el denunciante ha indicado que el presente hecho se sustenta en un presunto acto de discriminación, corresponde indicar que, mediante escrito de denuncia, el mismo no atribuyó la presente conducta como un hecho de discriminación, sino que lo hizo como una falta referida a la referencia a los alumnos de manera denigrante, humillante o incluso violento, sin atribuir la conducta como un acto discriminatorio referido a la nacionalidad o raza, como si lo pretende señalar en su escrito de absolución del Informe Final de Instrucción; motivo por el cual, incluso la presente conducta fue imputada en concordancia con los hechos denunciados como una presunta infracción al artículo 73°, misma imputación que, no ha sido cuestionada por el denunciante, incluso en su escrito del 2 de julio del 2025, sin embargo, la Comisión advierte que se pretende añadir alegaciones distintas a lo inicialmente denunciado.
30. Al respecto, es preciso señalar que, en efecto, el artículo 112° del Código permite en efecto la formulación de allanamiento, incluso en casos de discriminación, con la consecuencia de que la sanción a imponer será pecuniaria, lo que abre la puerta al análisis sobre si la conducta recae en tal supuesto, por tanto, a efectos de motivar la decisión de la Comisión, se ha considerado relevante mencionar que, como se desarrollará más adelante, en principio, la carga probatoria sobre hechos presuntamente discriminatorios, siempre recae en quien los alega, siendo pertinente diferenciar un trato humillante o violento de uno discriminatorio, en donde el primero pretende lastimar física o psicológicamente al sujeto y el otro pretende segregarlo por una condición particular (raza, sexo, etc). En el presente caso, de los comentarios – no respaldados por la Comisión – presuntamente vertidos por el docente, se advierte la clara intención de generar una comparativa entre los alumnos y los que serían sobrinos del docente, ello con aparente intención de dejar en claro que a pesar de su edad, estos “saben más” que los alumnos, sin que se haga referencia a su origen o raza, dado que la añadidura de que “viven en España” a criterio de la Comisión, no contiene connotación discriminatoria alguna, sino más bien, pretende dar contexto a la realidad de los aludidos menores.
31. Dicho ello, lo mismo ocurre con las demás expresiones sobre el aparente futuro que depara el docente con sus comentarios a los alumnos, dado que, pretende – de manera claramente indebida – señalar que la preparación de los alumnos no será suficiente más que para realizar trabajos de repartidores o vendedores, lo cual, a pesar de que no supone aspecto negativo alguno, es claro que la intención de esas referencias y dentro del contexto antes descrito, pretenden generar mella en la psique de los

alumnos. Sin embargo, nuevamente corresponde reiterar que, si bien son comentarios indebidos, estos, no contienen expresiones discriminatorias y menos sobre trato diferenciado, que si bien no son conducentes con un trato idóneo, al haber sido parte del allanamiento, corresponden ser reconocidas como ciertas sin mayor análisis.

32. Finalmente, cabe indicar que, de lo alegado por el denunciante respecto que se ha pretendido con las palabras del docente al indicar que “sus sobrinos al ser de otra nacionalidad son superiores o mejores que los alumnos de nacionalidad peruana”⁶, citándose a sí mismo, no se encuentra acreditado que ello haya sido dicho o pretendido por el docente y se trata en todo caso de una alegación de parte más que de un hecho probado.
33. De este modo, a criterio de la Comisión corresponde **declarar fundada la denuncia** interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de **Universidad Tecnológica del Sur S.A.C.** por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, dio un **trato agresivo y denigrante** al denunciante y sus compañeros, al referirse con comentarios como “se quedan con lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”, toda vez que se ha verificado que **el denunciado ha formulado allanamiento**.

Sobre el deber de idoneidad y la idoneidad en los servicios educativos

34. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad⁷ es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
35. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
36. Se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando los productos o servicios contratados por el consumidor no resulten los esperados para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado.
37. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
38. En mérito a lo indicado por las partes, también es preciso señalar que ante la alegación del hecho, el cual debe encontrarse además acreditada, será el denunciado quien corra con la carga de probar que no le es imputable la responsabilidad del mismo o que lo alegado no es cierto, conforme al artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 que establece la obligación de los administrados de aportar pruebas, de conformidad con el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria

6

Sic.

7

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. (...)

al presente procedimiento, el cual dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁸. Al respecto, la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera: a) en primer lugar corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y, b) en segundo lugar, acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

39. En ese sentido, conviene precisar que corresponde primero a la parte denunciante aportar los medios probatorios pertinentes para causar convicción sobre los hechos denunciados, para luego trasladarse la carga de la prueba al denunciado a fin de que este demostrase que el defecto verificado no le era imputable o respondía a hechos eximentes de responsabilidad contemplados en el artículo 104° del Código.
40. Ello en la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
41. Por su parte, también corresponde precisar que, si bien respecto de los medios probatorios ofrecidos por las partes y sus alegaciones corresponde la aplicación el Principio de Presunción de Veracidad previsto en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por lo que se consideran verdaderos mientras no se pruebe lo contrario. De conformidad además con lo señalado en los artículos 461° y 462° del Código Procesal Civil, ello en la medida que la idoneidad – conforme se ha indicado previamente – no se analiza únicamente en base a los términos de contratación, sino también respecto de la información que fue trasladada al momento de ofrecer el producto o servicio, en ese sentido, la autoridad considera que ello no enerva la posibilidad de que se realicen indagaciones con tendencia a propiciar el esclarecimiento de los hechos denunciados, o que se verifique la veracidad de lo alegado con lo verificado durante el trámite del procedimiento.
42. Adicionalmente y en virtud del principio de especialidad, el Código establece en su artículo 73° la obligación de los proveedores de servicios educativos que en su prestación, 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.

Sobre presuntamente no haber brindado el curso de investigación aplicada a la psicología

43. Así, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora lo referido a que el denunciado no habría brindado el curso de investigación aplicada a la psicología, en la carrera de psicología en el ciclo marzo a julio 2024, en tanto no se cumplió con todo lo estipulado en el mismo debido a que el docente a cargo se integró tarde al curso.
44. Tomando en cuenta lo señalado respecto del principio de congruencia, se tiene que mediante escrito de denuncia, el señor Romero indicó que luego de haberse matriculado en el curso Investigación aplicada a la Psicología con una docente, y luego de una semana, de forma posterior e inconsulta, le cambiaron de docente.

8 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

45. Al respecto, el denunciado ha precisado que, el curso consta de 18 semanas de dictado, con una sesión semanal, mientras que de la lectura de los descargos de las partes, se puede inferir que el curso se encuentra dividido en 3 “cursos”: (i) *curso de formación para la investigación en psicología*, (ii) **curso de investigación** y (iii) *curso de investigación aplicada a la psicología*. Sobre ello, el denunciante habría tenido los inconvenientes denunciados principalmente durante el dictado del segundo curso – “*curso de investigación*”.
46. Del mismo modo, indica que al finalizar cada curso, se hace una revisión del avance del proyecto de tesis, siendo que al final del programa, se debe presentar la totalidad del proyecto. En todo caso, indica el denunciado que, para pasar de una a otra etapa del curso a otra, es necesario aprobar la etapa previa.
47. Ahora bien, de la revisión del contenido de la denuncia, el señor Romero indica que a pesar de haber tenido inconvenientes durante la primera etapa del curso, lo aprobó, sin embargo, tuvo problemas durante la segunda etapa del curso, ocasionando que incluso haya sido desaprobado.
48. En este punto, cabe mencionar que, **respecto de la alegada autonomía universitaria** por el denunciado es importante señalar que, en efecto, la propia constitución y normas de menor rango respaldan tal principio, sin embargo, como muchos otros derechos amparados, estos tienen diversas connotaciones que pueden generar diversas expectativas a la vista de una variedad amplia de obligaciones, dentro de ellas, la relación de consumo que se genere entre un proveedor de servicios educativos y un alumno; por tanto, no es factible indicar que todas las discusiones sobre el servicio educativo, su calidad o idoneidad solo pueden ser analizadas por la autoridad educativa o que se encuentran exentas del ámbito de protección de la autoridad de consumo.
49. Así, es cierto que, la autonomía universitaria y la libertad de cátedra son aristas esenciales y legalmente contempladas en la normativa pertinente, que permiten que sean los docentes quienes definan y decidan los criterios de evaluación de las asignaturas a su cargo, incluyendo, las notas que coloquen a sus alumnos, siendo en todo caso, una cuestión sobre la cual la autoridad administrativa no tiene competencia para pronunciarse ni cuestionar. Sin embargo, si tendrá competencia para verificar la no defraudación de las expectativas que se genere al consumidor, por tanto, corresponde traer a colación el contenido del artículo tercero del Título Preliminar del Código, en el que se señala que su ámbito de protección alcanza incluso a las etapas previas a la consolidación de esta, por lo que, si bien las instituciones educativas tienen completa libertad de disponer y organizar sus planes de estudios y programas de investigación, la autoridad administrativa podrá verificar el cumplimiento y otorgamiento de aquello que haya sido ofrecido e incluso cobrado. Por tanto, si es que al denunciante se le ofreció cierto servicio o producto, este tendrá que ser otorgado en la forma y modo que se hizo, sin que un pronunciamiento sobre ello afecte la autonomía universitaria, por lo que, si el sílabo ofrecido no es cumplido en su totalidad y se cobra por la totalidad del mismo, se podría entender la existencia de una afectación a los derechos que como consumidor se amparan. Este análisis, no supone en todo caso, reconocimiento alguno por parte de la Comisión de que se haya acreditado el dictado incompleto del curso, sino que describe el supuesto en el cual se podría configurar la infracción.
50. De otro lado, **respecto de las cuestiones subjetivas planteadas por el denunciante** se debe mencionar que, en tanto el mismo ha cuestionado la actitud que habría presentado el docente del denunciado al no haberse sentido motivado y por el contrario, a raíz de la metodología de enseñanza del mismo alega haberse sentido confundido, e incluso vejado en un aspecto psicológico por cuanto durante el dictado del curso no comparte el sentir o actitudes del docente, considerando tales conductas como negativas, atribuyendo incluso que del docente y sus frases no puede extraer incentivos positivos puesto que considera que el mismo no da la suficiente motivación en las clases que imparte, corresponde a la autoridad en materia de protección al consumidor, el señalar que, advirtiendo las claras limitaciones sobre la autonomía universitaria con la que goza la denunciada y la libertad de cátedra que ostenta el docente, no resulta plausible sancionar o pretender que se le sancione por discrepancias de índole subjetiva – intrínsecas a uno de los administrados – o cuestionar a través del procedimiento administrativo la metodología de enseñanza que imparte el docente. Sobre ello, la ley universitaria y

muy seguramente el propio reglamento de la institución han dispuesto los procedimientos internos pertinentes a efectos de que, en el marco de la prestación del servicio educativo, los integrantes de la casa de estudios señalen las deficiencias del dictado de clases que consideren que correspondan, las cuales, podrían ser analizadas por la autoridad de la casa de estudios, no correspondiendo a la autoridad de consumo, verificar si es que un docente motiva o da incentivos positivos a sus alumnos, en tanto, ello no se encuentra directamente inmerso en el deber de idoneidad que recoge el Código, sino que además, no goza de parámetros adecuados que permitan verificar si es que un docente cuenta con una mejor o peor técnica metodológica. En todo caso, aquello señalado por el denunciante sobre sus apreciaciones sobre la actitud del docente al dictar clases, no corresponde ser analizado a la vista del Código de Protección al Consumidor, en la medida que esta norma no pretende sancionar actitudes o comportamientos inherentes al carácter o comportamiento social de una persona, siendo su finalidad otra, la de procurar que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código. Por tanto, tales argumentos, no serán valorados, por cuanto contienen un alto nivel de apreciaciones subjetivas o de índole personal que en apariencia, pretenden cuestionar más una actitud personal, que una infracción al Código.

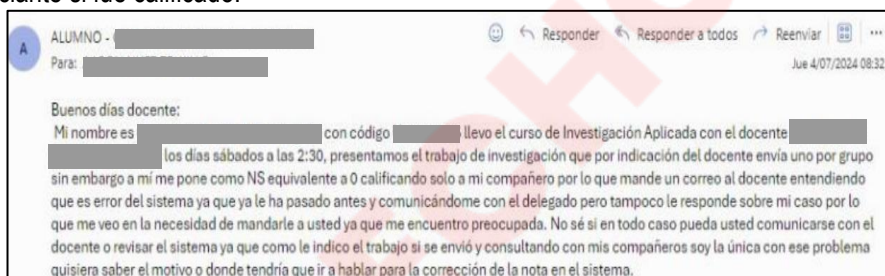
51. Teniendo estos dos aspectos en claro, ya sobre el fondo de la cuestión discutida, es pertinente indicar que, del escrito de denuncia, no es posible determinar con claridad cual es el motivo por el cual el denunciante alega que el servicio educativo no habría sido brindado en su totalidad, puesto que no ha identificado cuales habrían sido los incumplimientos advertidos por su parte, en tanto si bien alega que *no se habría cumplido con todo lo estipulado* no precisa en principio, que le fue ofrecido y que no le fue entregado. En todo caso, la autoridad considera que, el cambio de docente no justifica lo alegado por el denunciante, dado que, si bien el denunciante ha señalado que tal cambio le fue inconsulto, de la revisión del expediente no se advierte – más allá de las alegaciones de parte – que la universidad se haya encontrado en la obligación de consultar al señor Romero si es que se encontraba o no de acuerdo con las modificaciones sobre el docente a cargo del curso. Del mismo modo, el hecho de que el docente – hecho no probado pero alegado por el denunciante – haya señalado que debido a su ingreso tardío del docente al curso, debido que previamente otra docente dictó los primeros temas del curso, no significa que se haya dictado de manera incompleta, en ese sentido, el denunciante no podría razonablemente pretender que, por el cambio de un docente, se vuelva a dictar todo el curso, omitiendo lo ya dictado por la docente previa. En todo caso, un dictado deficiente, es distinto a un dictado incompleto, no habiéndose acreditado este último supuesto.
52. Por su parte, el denunciado ha cumplido con señalar que, el Curso de Investigación fue dictado en su totalidad, aclarando que, debido a su tardía incorporación – que no es entendida como incumplimiento de lo ofrecido por cuanto se dio continuidad al dictado de clases – fue necesario realizar revisión de los trabajos de la primera etapa del curso e incluso ha señalado que el dictado de curso se realizó a tal punto que se entregaron las notas pertinentes a la segunda etapa del mismo, etapa que fue desaprobada por el denunciante y motivo principal por la cual no pudo acceder a la tercera etapa. Sobre este punto, cabe indicar que, la autoridad de consumo, como ya se ha indicado, no se encuentra en la capacidad de analizar si es que la nota desaprobatoria del denunciante se encuentra realmente sustentada, dado que ello si se enmarca en la autonomía universitaria, no correspondiendo ahondar en las motivaciones por las cuales el señor Romero no aprobó el curso. Es importante señalar que, como ya se ha valorado, el hecho de que se haya realizado el cambio de docente no implica que el curso se haya dictado de manera incompleta. Siendo que en el presente caso, conforme lo términos de la carga probatoria, primero le correspondía al denunciante acreditar el incumplimiento.
53. Por tanto, a criterio de la Comisión, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo

M-CPC-06-01

referido a que el denunciado no habría brindado el curso de investigación aplicada a la psicología, en la carrera de psicología en el ciclo marzo a julio 2024, en tanto no se cumplió con todo lo estipulado en el mismo debido a que el docente a cargo se integró tarde al curso. En tanto el denunciante no ha acreditado que el curso se haya dictado de manera incompleta, ni ha precisado cual fue el servicio no brindado.

Sobre la no corrección de la nota del denunciante

54. En el presente extremo, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora lo referido a que el denunciado no habría corregido la nota N/S (no se presentó) en el curso de investigación aplicada a la psicología, a pesar de que a inicios del mes de julio presentó su trabajo de tesis y haberle indicado que fue un problema del sistema que se solucionaría.
55. Al respecto, si bien en su escrito de denuncia el señor R. alega que una de las notas subidas al sistema le habría sido colocada como N/S (no se presentó), a pesar de que la disposición – al ser un trabajo de grupo – era que solo uno de los integrantes subiese el trabajo al sistema de la universidad, de la revisión de los anexos adjuntos a su escrito de denuncia, se advierte que el mencionado defecto no habría ocasionado afectación al denunciante, sino a un tercero, compañero de estudios del mismo. Tal versión se verifica en tanto obra en el expediente remitido por la señora C.S.C.C., quien en efecto, solicita que se corrija el defecto en la calificación de “NS” a pesar de haber presentado el trabajo en conjunto con el denunciante. Inclusive, en el mencionado correo se advierte que el denunciante si fue calificado.



56. Es en ese sentido que, advirtiendo que la afectación no habría sido causada al denunciante, sino a una de sus compañeras, a criterio de la autoridad, el señor R. no cuenta con legitimidad/interés para obrar activa para denunciar el hecho, en la medida que no solo no es el afectado, sino que tampoco ha acreditado tener representación sobre el tercero.
57. En virtud de lo anterior, de conformidad con el artículo 108° inciso e), corresponde declarar improcedente la denuncia en este extremo, dado que el denunciante no ha acreditado la legitimidad para obrar activa respecto del hecho denunciado. Inclusive, tampoco ha acreditado encontrarse en un estado de necesidad que amerite concurrir a la autoridad administrativa para procurar la protección de sus derechos, lo que supone que tampoco ostenta interés para obrar en el presente extremo.
58. Por tanto, a criterio de la Comisión, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría corregido la nota N/S (no se presentó) en el curso de investigación aplicada a la psicología, a pesar de que a inicios del mes de julio presentó su trabajo de tesis y haberle indicado que fue un problema del sistema que se solucionaría. En tanto el denunciante no ha acreditado que ostentar legitimidad/interés para obrar sobre el cambio de la nota.

Sobre haber desaprobado al denunciante

59. En este extremo, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación

M-CPC-06-01

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

aplicada a la psicología habría desaprobado indebidamente al denunciante, a pesar que subsanó oportunamente todas las observaciones recibidas a lo largo del curso en su trabajo de tesis.

60. En este extremo cabe indicar que, en virtud del principio de congruencia antes desarrollado, si bien el denunciante mediante su escrito de absolución de descargos ha pretendido variar el hecho infractor, alegando que no pretende cuestionar la nota desaprobatoria, sino la no remisión de la rúbrica de calificación de cada uno de los trabajos, resulta que de la revisión de la denuncia, no se advierte tal cuestionamiento de manera inicial, motivo por el cual, incluso la imputación no hace referencia a ello y el propio denunciante, a pesar de haber sido válidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, no ha cuestionado su contenido, motivo por el cual, no corresponde pronunciarse respecto de la remisión de la rúbrica de calificación de cada trabajo. Sin embargo, es pertinente mencionar que, corresponde verificar si es que objetivamente, este tenía laguna legítima expectativa sobre la remisión de la rúbrica de calificación del curso para cada trabajo individual.
61. Sobre ello, es pertinente manifestar que, en primer término, la autonomía universitaria y la libertad de cátedra son aristas esenciales y legalmente contempladas en la normativa pertinente, que permiten que, sean los docentes quienes definan y decidan los criterios de evaluación de las asignaturas a su cargo, incluyendo, las notas que coloquen a sus alumnos, siendo en todo caso, una cuestión sobre la cual la autoridad administrativa no tiene competencia para pronunciarse ni cuestionar.
62. Siendo ello así, la norma sectorial no impone la obligación de informar los criterios de evaluación de cada trabajo o evaluación individual en particular, dado que, solo dispone que se informen los criterios para la emisión del promedio final, ello goza de lógica, dado que, en virtud de la particularidad de cada curso impartido por cada centro de estudios e incluso por cada docente y la libertad de cátedra con la que gozan, resultaría imposible uniformizar como se califica cada trabajo, en virtud también de la necesidad de flexibilización de criterios evaluación para cada hito educativo que se pretende acreditar haber sido superado por el alumno.
63. Adicionalmente, se debe indicar que, el denunciante no ha acreditado haber cuestionado la nota impuesta por el docente del curso en el que fue desaprobado, a pesar de que, conforme sus derechos como alumno, se encontraba facultado a cuestionar la nota y presentar los reclamos pertinentes a través de las vías que corresponden.
64. Aclarado ello, cabe mencionar que, la Ley General del Educación – Ley N° 28044 en su artículo 63°⁹ reconoce el respeto intrínseco a la autonomía pedagógica, reforzado por lo regulado en el artículo 64° del mismo cuerpo normativo, en donde indica que el Ministerio de Educación es el responsable de fortalecer la capacidad de decisión de las Instituciones Educativas para que actúen con autonomía pedagógica y administrativa. Por su parte, el artículo 8° de la vigente Ley Universitaria, contempla y reconoce que el estado ampara la autonomía universitaria, para regir lo concerniente a lo académico y el marco de enseñanza y calificación.
65. Sobre lo indicado, corresponde entonces recordar que de acuerdo a lo regulado en el artículo 13° de la Constitución Política del Perú, la libertad de enseñanza se encuentra protegida y su finalidad es el desarrollo integral de la persona humana, reconociendo y garantizando la libertad de enseñanza y educación.
66. Este criterio además es congruente con el desarrollo argumentativo formado reiteradamente por la Sala¹⁰ respecto de la autonomía que ostentan las universidades, mediante el cual, se determinó que la

9 **Artículo 63.- Definición**

La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa. El Estado, a través del Ministerio de Educación, es responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también en forma descentralizada.

10 Resolución N.° 1016-2017/SPC-INDECOPI

Resolución N.° 1215-2019/SPC-INDECOPI

M-CPC-06-01

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

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

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

autonomía reconocida por la norma puede tener diversas manifestaciones, tales como: (i) administrativa, referida a la capacidad y libertad para contratar servicios y personas que se adapten a su plan de enseñanza; (ii) financiera, que implica la capacidad de administrar libremente los recursos que disponga para cumplir con los objetivos previstos; y, (iii) académica, la cual se refiere a la libertad de planificar y desarrollar un plan curricular y de evaluación propio que se ajuste a sus necesidades, las características del alumnado y su proyecto educativo¹¹.

67. Al respecto, es importante indicar que esta Comisión no desconoce que existan obligaciones legales a las que se encuentren sujetas las instituciones educativas respecto de los procedimientos pedagógicos que sigan al momento de impartir sus servicios educativos, es decir, la libertad con la que cuentan las instituciones se encuentra limitada y guiada por la normativa vigente que se haya determinado para cada tipo de institución, considerando que la misma sería de aplicación para las instituciones tanto de nivel básico (inicial, primaria y secundaria) como para las instituciones de nivel superior (universidades, escuelas e institutos). Así por ejemplo, la autoridad de competencia podría analizar la posible afectación de un alumno que reciba información inadecuada sobre la oferta educativa de dicha institución u otros.
68. En ese contexto, es adecuado precisar que cada centro de estudios, en uso de su autonomía académica, posee la facultad de establecer pautas propias de evaluación a sus alumnos incluyendo los plazos de presentación y desarrollo de evaluaciones, sobre las cuales la autoridad administrativa no puede cuestionarlas o enjuiciarlas.
69. Así, la autonomía académica de los centros de estudios supone la potestad que estos tienen para desarrollar planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de alumnos, así como mecanismos de evaluación de las aptitudes y desempeño de los estudiantes; no siendo posible que la autoridad administrativa interfiera en tales actividades y que determine si se encuentra conforme con ellas.
70. Por ello, no sería posible que la autoridad administrativa, en el ámbito de su competencia, se pronuncie acerca de los planes de estudio, ni los plazos aplicados por el denunciado para la entrega de trabajos o el resultado de su aplicación, en tanto cuenta con autonomía para establecer la metodología de enseñanza que estima más adecuada a los objetivos académicos propios de la institución educativa. Consecuentemente, tampoco será posible evaluar los mecanismos de evaluación de las aptitudes, conocimiento y desempeño de los estudiantes, tal como ha sido indicado anteriormente.
71. En merito a ello, el INDECOPI, no es competente para cuestionar las notas impuestas a los alumnos. Dicho esto, conforme el artículo 91 del TUO de la Ley 27444 establece que las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, en atención a ello, la administración está obligada a revisar de oficio los requisitos de procedencia, entre ellos, la competencia de la autoridad de consumo, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la administración analice el fondo de lo reclamado.
72. En esa misma línea, el artículo 105^o12 del Código dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer las infracciones en materia de protección al consumidor, competencia que únicamente

Resolución N.º 0087-2021/SPC-INDECOPI

Resolución N.º 3560-2017/SPC-INDECOPI

Resolución N.º 0310-2018/SPC-INDECOPI

Resolución N.º 0894-2021/SPC-INDECOPI

11 Respecto a los centros de estudios superiores Universidades, el Tribunal Constitucional ha precisado en la sentencia recaída en el Expediente 42322004AA/TC[1], que el contenido constitucionalmente protegido de la garantía institucional de su autonomía se encuentra constituido por el conjunto de potestades que dentro de nuestro ordenamiento jurídico se ha otorgado a la universidad con el fin de evitar cualquier tipo de intervención de entes extraños en su seno, consagrando con ello la libertad académica. Esta autonomía se manifiesta en los cinco planos citados por la Constitución en el artículo 18: normativo, de gobierno, académico, administrativo, y económico. En este sentido, la actuación de los poderes públicos debe realizarse sin contravenir los fines que la propia Constitución ha establecido ni desnaturalizando dichos niveles de autonomía.

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

Artículo 105.- Autoridad Competente.

M-CPC-06-01

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

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

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

puede ser negada cuando haya sido asignada a otro organismo o ente por una norma expresa con rango de ley. De manera que dicho cuerpo normativo no sólo establece las normas que protegen a los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos.

73. En ese orden de ideas, el artículo precedente otorga competencia al INDECOPI para sancionar las vulneraciones a los derechos de los consumidores, reconociendo que la misma podrá ser negada siempre y cuando, por norma expresa con rango de ley, haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo del Estado (de allí que este último se encargará de cumplir con la protección de los derechos de los consumidores en un sector específico del mercado).
74. Cabe señalar que, la protección de los derechos de los consumidores no constituye un mandato originario del Código, sino de la Constitución Política del Perú; en ese sentido, a fin de garantizar la protección de estos derechos, se deberá realizar un análisis en conjunto de las normas que regulan un sector en particular, de acuerdo con el servicio prestado. De este modo, la competencia del Indecopi se verá restringida a favor de la autoridad sectorial, solo en caso se asigne a esta última supuestos específicos y expresos.
75. En aplicación al presente, habiéndose determinado que si bien el INDECOPI puede conocer denuncias que versen sobre servicios educativos, cuando sea posible determinar con objetividad las presuntas infracciones incurridas en la prestación del servicio, tales como cobros indebidos, incumplimiento en el horario de clases, entre otros, las calificaciones de trabajos finales o el desarrollo de los planes educativos involucran aspectos de carácter pedagógico que corresponde evaluar a cada Institución, incluyendo aquellas que partan de la incompatibilidad con métodos y técnicas de enseñanza o actitudes percibidas como negativas por los alumnos, que en buena cuenta, son de naturaleza subjetiva.
76. Adicionalmente, se debe mencionar que, sobre lo alegado por el denunciante en su absolución al Informe Final de Instrucción en lo referido a que su cuestionamiento está referido a que a pesar de haber cumplido con lo dispuesto por la universidad para la evolución del trabajo, aun así desaprobó el curso, lo cierto es que incluso ello se encuentra dentro del supuesto de autonomía universitaria, dado que, si la casa universitaria considera que, a pesar de que el alumno cumple con presentar los trabajos siguiendo las pautas dadas, ello no resulta ser suficiente para alcanzar una nota aprobatoria, el INDECOPI nada tiene que fiscalizar sobre ello, en la medida que el seguimiento de los pasos dados, ello no asegura la calidad – a ojos de la universidad – del trabajo presentado, motivo por el cual, si el denunciado considera que a pesar de haberse cumplido con lo solicitado (elaborar la tesis, darle la forma requerida y presentarla a tiempo), el trabajo no cumple con las condiciones para obtener una nota aprobatoria, ello es una potestad del denunciado.
77. En virtud de lo antes analizado, a criterio de la Comisión, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología habría desaprobado indebidamente al denunciante, a pesar que subsanó oportunamente todas las observaciones recibidas a lo largo del curso en su trabajo de tesis. En tanto el hecho cuestionado se encuentra enmarcado dentro del ámbito de la autonomía universitaria con la que cuenta el administrado.

Sobre las grabaciones de las clases

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

M-CPC-06-01

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

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

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

78. En este extremo, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora lo referido a que el denunciado a la través de la plataforma UTP más Class en el curso investigación aplicada a la psicología, las clases grabadas presentaban fallas de audio y video, lo cual no permitía tener una retroalimentación efectiva del curso.
79. Sobre el particular, el denunciante ha indicado que al momento de contratar el servicio se vio influenciado por la alegación de que la universidad contaba con una *moderna infraestructura* y que ello lo hizo presumir que las clases serían grabadas, sin hacer distinción entre la modalidad de estudios presencial o a distancia.
80. El defecto sobre el cual basa su cuestionamiento el señor R. es que, al no poder acceder a las clases grabadas con calidad, no recibió “retroalimentación” adecuada y por ello no pudo llevar el curso de manera eficaz, siendo ello fundamental para entender la materia, pero por su mala calidad, no pudo repetir las clases de los diferentes cursos
81. Por su lado, el denunciado ha indicado que la grabación de las clases son un complemento a su servicio y que en todo caso, el mismo al ser presencial, no involucra la obligatoriedad de entregar las clases grabadas.
82. Al respecto, inicialmente corresponde verificar si es que el denunciante razonablemente tuvo generada la expectativa de contar con las grabaciones de las clases a pesar de que se encontraba matriculado en una modalidad presencial.
83. Sobre ello, se tiene que, de la revisión de los medios probatorios, el denunciante no ha presentado ninguno que permita verificar que, en efecto, parte de la oferta educativa involucrase la prestación del servicio de grabación de las clases para asegurar en buena calidad que los alumnos repitan lo dictado en las mismas. De otro lado, el denunciante no ha acreditado documentalmente que las grabaciones contengan defectos que hagan imposible su comprensión, recayendo los hechos denunciados en meras alegaciones de parte, pues si bien ha presentado una de las grabaciones de una sesión de grabaciones, ello no contempla el total de clases impartidas, ni que se trate de una clase en la que el denunciante haya participado, o que tan siquiera los defectos se encuentren en toda la sesión, reiterando que, inicialmente no se encuentra acreditado el ofrecimiento sobre grabación de clases.
84. De otro lado, cabe indicar que, si bien se ha verificado que la oferta señala que el entorno de aprendizaje es uno moderno, a criterio de la autoridad, no existe lógica ni conexidad para pretender que con tal ofrecimiento se genere razonablemente la expectativa de que las clases serían grabadas, por lo que si bien como señala el denunciante el concepto puede ser amplio, ello no significa que se haya ofrecido específicamente lo pretendido, esto es, que se graben todas las clases, por lo que tal argumento carece de razonabilidad y en apariencia, nace de la propia argumentación del denunciante.
85. Finalmente, el hecho de que las clases – como señala el denunciado como complemento – sean puestas a su disposición, no impone la obligación a la universidad de hacerlo para todos los casos, en buena medida, porque no se advierte que ello haya sido expresamente ofrecido. En todo caso, contrario a lo alegado por el señor Romero, le corresponde a este que acredite la oferta, puesto que resultaría imposible que el denunciado acredite *no haber hecho algo*, puesto que ello se consolida como un imposible jurídico o el doctrinariamente conocido concepto de *prueba diabólica*. En ese sentido, al no haber acreditado lo pretendido por el denunciante, corresponde desestimar este extremo de la denuncia.
86. En virtud de lo antes analizado, a criterio de la Comisión, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a la través de la plataforma UTP más Class en el curso investigación aplicada a la psicología, las clases grabadas presentaban fallas de audio y video, lo cual no permitía tener una

retroalimentación efectiva del curso. En tanto el denunciante (i) no ha acreditado el ofrecimiento la grabación de clases y (ii) que las mismas tengan deficiencias en su calidad.

Sobre los docentes encargados de dictar el curso

87. En este punto la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora el hecho referido a que el denunciado no habría brindado un servicio educativo de acuerdo a lo ofrecido mediante boletín informativo en tanto se le informó que contarían con profesores expertos en el área y metodología, y que se brindaría tutorías y talleres tanto presencial y virtual para ayudar a los estudiantes lo cual no resultó ser cierto.
88. Sobre el hecho denunciado, es importante señalar que, independientemente de las libertades sobre autonomía universitaria con las que goza el denunciado, dentro de su oferta educativa, al haber en efecto publicitado la impartición de sus servicios a través de docentes capacitados, corresponde que se cumpla con lo ofrecido. En ese sentido, el denunciante ha indicado que el docente contratado para dictar el curso del cual fue desaprobado no contaría con las credenciales suficientes, defraudando su legítima expectativa.
89. Por su parte, el denunciado ha alegado que ello no es cierto y que el docente contratado cuenta con un currículo que lo posiciona en la capacidad de brindar el correspondiente curso. Dicho ello, en efecto, se advierte de la consulta de grados y títulos de la SUNEDU que el docente contratado cuenta con un bachiller en Historia emitido por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, así como el título de Licenciado en Historia por la misma casa de estudios y una maestría en Historia por la Universidad Católica San Pablo. Adicionalmente, la universidad ha señalado que el docente se encuentra registrado como investigador ante el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica con N° ORCID 0000-0002-6245-4521, así como el haber desempeñado diversos cargos como docente e investigador¹³.
90. Dicho esto, a criterio de la autoridad administrativa, el docente se encontraba suficientemente capacitado para impartir el mencionado curso y en todo caso, el denunciante no ha ahondado en las motivaciones para señalar que el mismo no resulta capacitado para ello. En todo caso, cuestionar la decisión de contratación del docente o la disposición de sus clases y la metodología aplicada, ya no resulta competencia de la autoridad de consumo, siendo un pronunciamiento en dicho sentido improcedente.
91. De otro lado, respecto de no haber brindado las tutorías, el denunciado ha indicado que si bien cuenta y ofrece tal servicio, este debe ser solicitado por los alumnos, sin embargo, en el presente caso, el denunciante no hizo ello, siendo que en todo caso, correspondía que el señor Romero acreditase que a pesar de haber requerido el servicio de tutoría, el mismo le haya sido negado.
92. En razón de lo antes expuesto, se tiene que el denunciante no ha sustentado sus motivaciones objetivas para alegar que el docente dispuesto para el curso no resulta idóneo ni tampoco que se haya negado el servicio de tutoría.
93. En virtud de lo antes analizado, a criterio de la Comisión, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría brindado un servicio educativo de acuerdo a lo ofrecido mediante boletín informativo en tanto se le informó que contarían con profesores expertos en el área y metodología, y que se brindaría tutorías y talleres tanto presencial y virtual para ayudar a los estudiantes lo cual no resultó ser cierto. En tanto el denunciado ha acreditado que el docente

13 Perfil CTI VITAE CONCYTEC: https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=92536

encargado de dictar el curso se encuentra capacitado para ello, mientras que el denunciante no ha acreditado haber solicitado tutoría particular.

Sobre la presunta discriminación

94. El artículo 1.1° inciso d) del Código establece que todos los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
95. Por su parte, el artículo 38°¹⁴ del Código establece de manera irrestricta la prohibición de discriminación de los consumidores, por cualquier índole.
96. Del mismo modo, es importante señalar que, conforme diversos pronunciamientos, será el denunciante quien deberá acreditar el supuesto de discriminación, conforme los criterios de la carga probatoria.
97. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
98. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por la Sala a partir del pronunciamiento que forjó el cambio de criterio inicialmente establecido es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:
- “Artículo 39°.- Carga de la prueba: La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”*
99. Es pertinente indicar que, de acuerdo al cambio de criterio desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, se estableció que la coexistencia de los conceptos de discriminación y trato diferenciado ilícito como dos conceptos distintos no tenía razón de ser, en la medida que la norma específica y la propia Constitución no realizan tal distinción, por lo que bastará la existencia de un trato desigual no justificado para que se configure un acto discriminatorio, debiendo inclusive imputarse tal acción como un único tipo infractor.
100. Por ello, y en suma, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual/discriminatorio sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y,

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

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

101. Ahora bien, inicialmente, corresponde señalar que, tomando en cuenta lo alegado sobre discriminación y trato desigual indebido, la mencionada conducta deberá suponer la existencia de un impacto negativo en la dignidad de la persona contra la cual se dirige el mencionado hecho indebido, que tendrá como consecuencia la limitación indebida de los derechos de la persona por su propia condición de individuo con derechos o el impedimento al desarrollo de sus derechos, partiendo del mero análisis de condiciones particulares del individuo objeto de discriminación, como su raza, sexo, opinión, religión, condición económica, idioma, nacionalidad y otras características particulares.
102. Resulta particularmente necesario establecer que ya en diversos pronunciamientos se ha determinado que no todo trato diferenciado resultará ilícito o supone la consolidación de un acto discriminatorio, en la medida que ello será factible en aquellos casos que exista causa razonable para aplicar criterios de diferenciación entre consumidores por ejemplo.
103. Esta postura ha sido desarrollada en sede constitucional a través de lo resuelto en el expediente N° 361-2010-PA-TC. Del mismo modo, este razonamiento ha sido recogido en el precedente vinculante mediante resolución N° 48-2004-PI-TC, así como lo recogido en la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 277-2007/TDC-INDECOPI – resolución que no constituye precedente de observancia obligatoria, pero por su relevancia será tomada en cuenta – en tanto a través del mencionado pronunciamiento, se determinó – a modo de ejemplo para la resolución del presente – que la denuncia planteada por la Asociación Nacional de Consumidores del Perú en contra del Banco Continental resultaba infundada en la medida que se analizó que un sistema de atención de usuarios en ventanilla diferenciado no configuraba un supuesto de discriminación, siendo uno de trato diferenciado basado en criterios objetivos. Es decir, que la Sala ya desde anteriores pronunciamientos reconoce que la diferenciación entre clientes de un mismo proveedor – atendiendo a criterios objetivos – resulta lícita, resaltando que además se trata de la propia resolución citada por el denunciante.
104. Debe precisarse que, las resoluciones citadas por el denunciante, en principio, no son vinculantes a la Comisión de la ORI Arequipa, por lo que no necesariamente se deben seguir tales criterios, mientras que, las citadas, versan sobre aparentes afectaciones de naturaleza colectiva y en todo caso, ello no se ha acreditado en el presente. Resultando importante señalar que en aquellos casos que se pretenda denunciar afectaciones colectivas, el propio código ha definido claramente las condiciones para que ello ocurra, en ese sentido, tomando en cuenta que, no se ha denunciado una afectación de índole colectiva, ni se ha acudido al presente a través de una asociación de consumidores, corresponde desestimar el alegato del denunciante.
105. Cabe indicar que, en razón de lo alegado por el denunciante en su escrito de absolución al Informe Final de Instrucción, es importante diferenciar que, la cita del expediente del año 2007 permite establecer desde que fecha se ha fundamentado el criterio sobre discriminación o trato diferenciado, motivo por el cual, en efecto se cita el último cambio de criterio emitido por la Sala del año 2019, el cual sirve para hacer entender a los administrados que, el análisis sobre trato diferenciado o discriminación, no debe ser independiente, sino que debe hacerse de forma conjunta.
106. Esta postura es congruente con el análisis de las llamadas *situaciones de igualdad de hecho*, en donde un consumidor o usuario, sobre la base del irrestricto derecho a la igualdad, no puede pretender acceder a todos los productos o servicios que las demás personas, en tanto para ello debe acreditar encontrarse en la misma posición que otros consumidores, por ejemplo, un consumidor no podrá denunciar discriminación o desigualdad injustificada si una compañía aseguradora le impide acceder a un seguro determinado o si le ofrecen una póliza más cara. En un caso como este, la decisión final dependerá del riesgo evaluado y acreditado por la aseguradora, o como ocurre en aquellos casos que se brinden más

beneficios a un usuario que cuente con determinados productos en contraste con otro que no¹⁵. Situación similar ocurre cuando se determina la pertinente o no de otorgar un crédito en razón del cumplimiento de requisitos mínimos, como lo son una edad determinada, procedencia o uso referido, que responderán además de la calificación que tenga un consumidor, sino también la finalidad que persiga el mismo.

107. Así, las situaciones en las que se acredite una transgresión a un derecho fundamental provocarán no solo un trato diferenciado injustificado, sino que además tendrá un impacto en el mercado, pues, los productos colocados en el mercado, si bien deben encontrarse a disposición de todos en igualdad de condiciones, deberán además existir situaciones de igualdad de hecho. En ese sentido, es correcto señalar que el derecho a la igualdad *implica un trato igual entre iguales*¹⁶.
108. En este extremo, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, habría dado un trato diferenciado al denunciante al momento de realizar la exposición del trabajo de tesis el 20 de julio de 2024, ya que a diferencia de sus demás compañeros no se le dio observaciones explícitas en cada parte de su trabajo para que pueda subsanarlas oportunamente.
109. Así, el denunciante ha indicado que, supone un acto de discriminación su contra el hecho referido a que el denunciado a través del docente, no le hizo observaciones a su trabajo para cumplir de manera eficiente con el mismo.
110. Al respecto, el denunciado ha negado la existencia de circunstancias que se subsuman dentro de la infracción por discriminación denunciada.
111. En ese sentido, se tiene que, como tal, el denunciante alega que habría sido objeto de discriminación, sin embargo, no obra medio probatorio alguno que permita subsumir la conducta – no generación de observaciones – dentro del tipo infractor de discriminación, inclusive, tampoco se encuentra acreditado que, otros alumnos, en su misma condición, si hayan recibido las observaciones a su trabajo y el denunciante no, para entender la conducta denunciada como un acto de trato diferenciado injustificado, por razones relacionadas a una condición particular atribuible únicamente al denunciante.
112. Por su parte, si bien el denunciante podría haber percibido – de manera íntegramente particular e interna – una afectación a su dignidad por la no realización de observaciones y asumir ello como un acto de discriminación en su contra, no supone que ello sea cierto.
113. Es decir, no bastará con alegar la discriminación o trato diferenciado para que ello, como tal, suponga la existencia de la infracción, sino que tal análisis se debe basar en circunstancias objetivas y debidamente probadas, a cargo siempre del denunciante. En ese sentido, a criterio de la autoridad, el denunciante no ha acreditado la concurrencia de hechos o tan siquiera indicios que permitan avizorar una posible afectación a su dignidad y por tanto, no se acredita la discriminación alegada.
114. Se debe indicar que, el alegato de discriminación no se puede basar por ejemplo – y como ocurre en el presente caso – *en la no entrega de “algo”*, pues ello, si es que existiese la obligación podría subsumirse como una infracción al deber de idoneidad, dado que para que se acredite la infracción por discriminación, es necesario el elemento diferenciador de la conducta, por ejemplo *“la no entrega de algo por la condición particular del consumidor ligada a su raza, sexo, opinión, religión, condición económica, idioma, nacionalidad y otras características particulares”*, lo cual, en el presente caso no ocurre ni se encuentra acreditado.

15 Jurisprudencia del INDECOPI – Discriminación en el consumo y el trato diferenciado ilícito, 2015, Pág. 24-25.

16 Huerta Guerrero, L, El derecho a la Igualdad, Pág. 308, Pensamiento Constitucional -Año XI N° 11.

115. Adicionalmente, considerando la particularidad del presente caso, resulta importante indicar que, si bien dentro de los términos de autonomía universitaria y la libertad de cátedra el docente podrá realizar las observaciones que considere pertinentes a las evaluaciones que practique a sus alumnos, tal alegato habla de una prerrogativa – facultativa – con la que cuenta, mas no resulta ser una obligación el observar o brindar retroalimentación a los alumnos, en todo caso, la universidad bien podrá implementar los mecanismos suficientes y pertinentes para ello. De otro lado, el propio denunciante ha señalado que si se le realizaron una serie de observaciones pero que finalmente en la exposición de uno de sus trabajos, no recibió ningún cuestionamiento y que se le informó que ello sería a través del campus virtual de la universidad, sin embargo, nuevamente el que no se hayan realizado las observaciones al trabajo, no constituye infracción al Código y deja entrever en todo caso que el docente no consideró pertinente o necesario ello, motivo por el cual no se advierte una infracción.
116. Dicho esto, el denunciante no ha acreditado ni presentado medios probatorios suficientes que permitan tan si quiera inferir que ha sido víctima de un trato discriminatorio o diferenciado injustificado, por lo que no es posible amparar su denuncia en este extremo.
117. A razón de lo antes indicado, a criterio de la Comisión, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, habría dado un trato diferenciado al denunciante al momento de realizar la exposición del trabajo de tesis el 20 de julio de 2024, ya que a diferencia de sus demás compañeros no se le dio observaciones explícitas en cada parte de su trabajo para que pueda subsanarlas oportunamente. En tanto no se ha acreditado la concurrencia de actos de discriminación por la no realización de observaciones al trabajo presentado por el denunciante.

Sobre la graduación de la sanción administrativa

118. Habiéndose determinado responsabilidad del denunciado respecto de la infracción contra el artículo 73° del Código (una infracción), corresponde efectuar la graduación de la sanción a imponer al administrado.
119. Con arreglo al artículo 32¹⁷ de la Resolución N° 000063-2021-PRE/INDECOPI que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), esta Comisión goza de autonomía técnica y funcional, pudiendo aplicar las sanciones que ameriten, conforme a las normas legales que regulan la materia de su competencia, tal como lo establece el artículo 33 literal d)¹⁸ del mismo cuerpo normativo.
120. Conforme a lo analizado precedentemente, el artículo 112° del Código considera al allanamiento como una circunstancia atenuante **especial** para los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte. Así, en el supuesto que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se le **podrá** imponer una amonestación si el allanamiento o

17 RESOLUCION N° 000063-2021-PRE/INDECOPI - TEXTO INTEGRADO DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Artículo 32.- Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor es el órgano resolutorio con autonomía técnica y funcional encargada de evaluar y resolver en primera instancia administrativa a nivel nacional, los procedimientos administrativos por las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, incluidas las afectaciones concretas a los derechos de los/las consumidores/as a consecuencia de la publicidad comercial y de la normatividad que, en general, protegen a los/las consumidores/as de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración al derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo.

18 RESOLUCION N° 000063-2021-PRE/INDECOPI - TEXTO INTEGRADO DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Artículo 33.- Funciones de la Comisión de Protección al Consumidor

Son funciones de la Comisión de Protección al Consumidor las siguientes:

(...) d) Aplicar las sanciones correspondientes, conforme a las normas legales que regulan la materia de su competencia. (...).

reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

121. Cabe precisar que, 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 considerará aún como una circunstancia atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria.
122. Asimismo, se debe tener en cuenta lo recogido en el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, respecto a la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos; por lo que, según el literal e) de la citada norma ha previsto que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos -verificado en el presente caso-, se le podrá imponer una amonestación e incluso se le exonerará de los costos del procedimiento.
123. Cabe precisar que, en lo referente a las medidas correctivas solicitadas por la parte denunciante, las mismas corresponden ser materia de pronunciamiento por parte de la Comisión en la oportunidad y el punto que correspondan, en tanto, no es pertinente disponer el ordenamiento de estas a través de la emisión del Informe Final de Instrucción, en concordancia con lo regulado en el artículo 100°, 114°, 115° y 116° del Código. Así como lo señalado en la Directiva única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor – Directiva 01-2021-COD-INDECOPI, en el que dispone en su artículo 28° que será el Órgano Resolutivo correspondiente que emita un pronunciamiento de fondo quien se encargue de dictar las medidas correctivas pertinentes, en concordancia con su artículo 30° y 37°. Entonces, siendo que el Informe Final de Instrucción es emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión, en un acto instructor que no contiene un pronunciamiento definitivo que ponga fin a una instancia del procedimiento, no corresponde que mediante el mismo, se dicten medidas correctivas de ninguna naturaleza.
124. Sin embargo, resulta pertinente indicar que, el procedimiento administrativo seguido ante la autoridad de consumo no considera el otorgamiento de conceptos de naturaleza indemnizatoria, de conformidad con el contenido del artículo 100° del Código, sin embargo, en caso así lo considere pertinente, el denunciante podrá recurrir los mismos mediante el proceso judicial correspondiente.
125. En este sentido, considerando que respecto de la infracción al artículo 73° del Código, el denunciado, formuló allanamiento dentro del plazo de los descargos, conforme al artículo 112° del Código, correspondería sancionar al mismo con lo siguiente: una amonestación por la infracción al Código 73° del Código.

De las medidas correctivas

126. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹⁹.
127. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior²⁰.

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

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

20 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

M-CPC-06-01

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

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

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

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²¹.

128. El denunciante solicitó como medidas correctivas, las siguientes:

- a) Se sancione a la Universidad por falta de idoneidad en el servicio educativo.
- b) Se sancione a la Universidad por actos discriminatorios y denigrantes.
- c) Se sancione a la Universidad por publicidad engañosa.
- d) Se reintegre el pago de las pensiones y la matrícula del ciclo perdido, así como el pago del ciclo posterior debido al mal asesoramiento del docente por la suma S/ 6 000.00 (S/ 3 000.00 por cada ciclo).
- e) Se remita las observaciones que no dio el docente para el levantamiento de las mismas y se le dé el plazo de 05 días para poder presentarlas y así no perder el ciclo académico.
- f) Se solicite ante el colegio de psicólogos por la enseñanza discriminatoria, comparativa y denigrante del docente hacia los estudiantes.
- g) El pago de costas y costos del proceso.

129. Al respecto se debe indicar que en tanto se no se ha verificado la comisión de infracciones relacionadas a las medidas solicitadas en el punto d), e) y f), corresponde denegar las mismas, por su parte, sobre las solicitadas en los puntos a), b) y c), en tanto la imposición de sanciones es una facultad de la autoridad administrativa, sobre la cual los administrados no tienen ninguna injerencia de conformidad con el artículo 110° del Código y demás pertinentes, estas no encuadran con las medidas correctivas reguladas en los artículos 114, 115 y 116° del Código, por lo que corresponde denegar las mismas.

130. Finalmente, sobre los costos y costas solicitadas en el punto g), serán materia de pronunciamiento en el punto pertinente.

Del pago de costas y costos

131. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente²².

132. En la medida que ha quedado acreditado que Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. en virtud de su allanamiento, cometió infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar al denunciado el pago de las **costas** del procedimiento y exonerarlo, en virtud del allanamiento formulado de manera expresa y de conformidad con el contenido del artículo 112° del Código del pago de los **costos** del procedimiento.

133. En consecuencia, Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00²³; y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...)

21 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

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

23 Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

M-CPC-06-01

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

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

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

tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente²⁴.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

134. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

135. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Cuestión final

136. Sin detrimento de lo resuelto en la presente resolución, se hace recuerdo a los administrados que, en caso consideren pertinente elevar los cuestionamientos no amparados en el presente, en razón de ser competencia de otra autoridad administrativa o judicial, su derecho se encuentra a salvo y pueden accionar las instancias que correspondan en tanto así lo consideren necesario.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, dio un trato agresivo y denigrante al denunciante y sus compañeros, al referirse con comentarios como “se quedan con lo que los profesores dicen y eso solo es suficiente para que termines repartiendo Coca-Cola, vender papel, etc” y “mis sobrinos de 11 años saben más”, toda vez que se ha verificado que el denunciado ha formulado allanamiento.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría brindado el curso de investigación aplicada a la psicología, en la carrera de psicología en el ciclo marzo a julio 2024, en tanto no se cumplió con todo lo estipulado en el mismo debido a que el docente a cargo se integró tarde al curso. En tanto el denunciante no ha acreditado que el curso se haya dictado de manera incompleta, ni ha precisado cual fue el servicio no brindado.

TERCERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría corregido la nota N/ S (no se presentó) en el curso de investigación aplicada a la psicología, a pesar de que a inicios del mes de julio presentó su trabajo de tesis y haberle indicado que fue un problema del sistema que se solucionaría. En tanto el denunciante no ha acreditado que ostentar legitimidad/interés para obrar sobre el cambio de la nota.

CUARTO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología habría desaprobado indebidamente al denunciante, a pesar que subsanó oportunamente todas las observaciones recibidas a lo

²⁴ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

largo del curso en su trabajo de tesis. En tanto el hecho cuestionado se encuentra enmarcado dentro del ámbito de la autonomía universitaria con la que cuenta el administrado.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a la través de la plataforma UTP más Class en el curso investigación aplicada a la psicología, las clases grabadas presentaban fallas de audio y video, lo cual no permitía tener una retroalimentación efectiva del curso. En tanto el denunciante (i) no ha acreditado el ofrecimiento la grabación de clases y (ii) que las mismas tengan deficiencias en su calidad.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción al artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado no habría brindado un servicio educativo de acuerdo a lo ofrecido mediante boletín informativo en tanto se le informó que contarían con profesores expertos en el área y metodología, y que se brindaría tutorías y talleres tanto presencial y virtual para ayudar a los estudiantes lo cual no resultó ser cierto. En tanto el denunciado ha acreditado que el docente encargado de dictar el curso se encuentra capacitado para ello, mientras que el denunciante no ha acreditado haber solicitado tutoría particular.

SÉPTIMO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor B.W.R.M. en contra de Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. por presunta infracción a los artículos 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que el denunciado a través del docente J.R.B.C. a cargo del curso investigación aplicada a la psicología, habría dado un trato diferenciado al denunciante al momento de realizar la exposición del trabajo de tesis el 20 de julio de 2024, ya que a diferencia de sus demás compañeros no se le dio observaciones explícitas en cada parte de su trabajo para que pueda subsanarlas oportunamente. En tanto no se ha acreditado la concurrencia de actos de discriminación por la no realización de observaciones al trabajo presentado por el denunciante.

OCTAVO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

NOVENO: Ordenar a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. el pago de las costas del procedimiento incurridos por el señor B.W.R.M..

En ese sentido, Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

DÉCIMO: Exonerar a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. el pago de los costos del procedimiento incurridos or el señor B.W.R.M..

DÉCIMO PRIMERO: Sancionar a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. con una amonestación por infracción al artículo 73° del Código.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer inscribir a Universidad Tecnológica del Sur S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

M-CPC-06-01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



notificación²⁵, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida²⁶.

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

BENJAMÍN CARRASCO DEL CARPIO
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

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

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

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

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

Artículo 222°.- Acto firme

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

M-CPC-06-01

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

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

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