



RESOLUCIÓN FINAL N° 2121-2025/PS3

DENUNCIANTE : XXXX
(LA SEÑORA XXXX)
DENUNCIADO : TESIS CONSULTING S.A.C.¹
(TESIS CONSULTING)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IMPROCEDENCIA
RELACIÓN DE CONSUMO – FIN LÍCITO
ACTIVIDADES : OTRAS ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y
TÉCNICAS N.C.P.

Lima, 9 de octubre de 2025

ANTECEDENTES

- Mediante escrito presentado el 22 de agosto de 2025, complementado el 18 de setiembre de 2025² la señora XXXX interpuso una denuncia administrativa contra Tesis Consulting por presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto advirtió defectos en el servicio de elaboración y asesoría de tesis para la obtención del grado académico.

ANÁLISIS

- El artículo 3° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004- 2019-JUS (en adelante, TUO) señala que cualquier acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado específicamente para dichos efectos, estableciendo así a la competencia³ como un requisito de validez ineludible que cualquier entidad debe analizar al momento de realizar sus actuaciones.
- Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (Nos. 1, 2 y 3), las Comisiones de Protección al Consumidor (Nos 1, 2 y 3), así como la Sala Especializada en Protección al Consumidor, son los órganos administrativos competentes para conocer de las

¹ RUC N° 20609043467.

² La denuncia y actuados fueron derivados al OPS a través del Memorándum N° 1056-2025-ILN/INDECOPI del 29 de setiembre de 2025 por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

- Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.
- Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
- Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitarse a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.
- Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
- Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación

presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, encontrándose facultados para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas que correspondan.

4. En tal sentido, a efectos de que este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor proceda a emitir un pronunciamiento sobre el fondo de cualquier controversia vinculada a una presunta infracción a las normas de protección al consumidor, debe evaluarse previamente si existe una relación de consumo entre las partes, bajo los términos del Código, a fin de determinar si los usuarios que acceden a los servicios materia de denuncia pueden acogerse a la protección especial que le otorga el presente procedimiento administrativo.
5. Uno de los supuestos de aplicación del Código, a través del cual un administrado puede someter una controversia específica ante el presente órgano colegiado, es aquel en el cual se configura una *relación de consumo* entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario de este, a cambio de una retribución económica.
6. En ese sentido, y tal como ha sido reconocido a nivel jurisprudencial tanto por la Comisión como por la Sala de Defensa de la Competencia,⁴ la denominada *relación de consumo* es aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una *relación de consumo*⁵. Dichos componentes son los siguientes: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial o de una contraprestación económica.
7. En atención a lo descrito, debe precisarse que no toda afectación generada por un proveedor supone el acceso a la tutela administrativa brindada por el Indecopi en materia de protección al consumidor, sino sólo aquellas que se hayan generado dentro de una relación de consumo cuyo elemento objetivo, esto es, el producto y/o servicio contratado, sea lícito, conforme lo regula el artículo 1403° del Código Civil. Asimismo, el artículo V del Título Preliminar de dicho cuerpo normativo establece que es nulo el acto jurídico contrario a las leyes que interesan al orden público o a las buenas costumbres.
8. Por lo tanto, para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto y/o servicio y el usuario o destinatario final.⁶ En caso contrario, estaremos ante un supuesto de improcedencia de la denuncia.
9. De conformidad con lo expuesto en los párrafos precedentes, a fin de evaluar si la relación jurídica existente entre las partes califica como una relación de consumo, **deberá analizarse previamente si el objeto del contrato materia de denuncia, es lícito.**

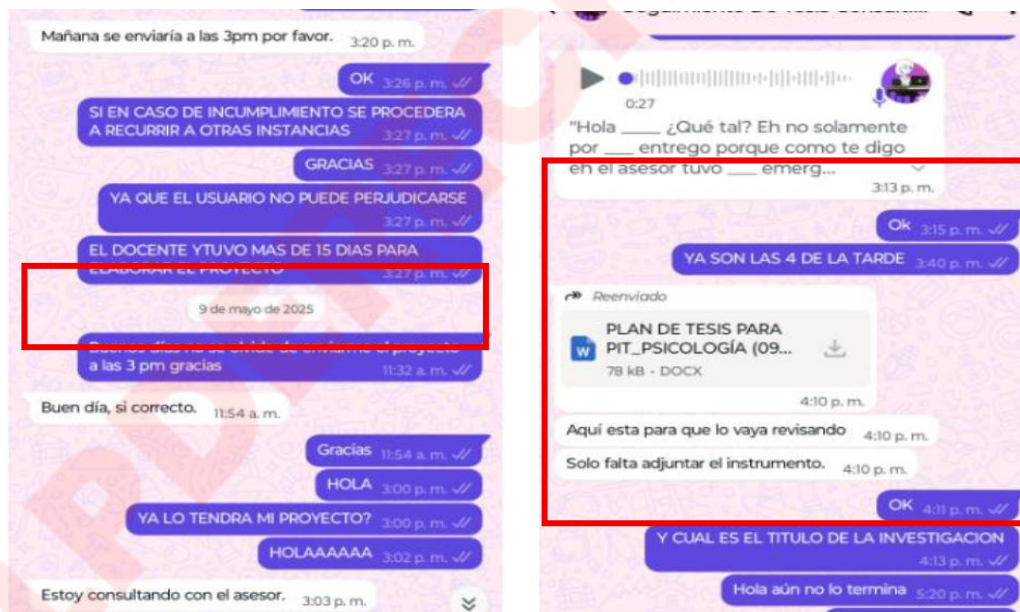
⁴ Actualmente, Sala Especializada en Protección al Consumidor.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo IV.- Definiciones (...)

5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

⁶ Véase la Resolución 0221-1998/TDC-INDECOPI del 19 de agosto de 1998 emitida en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L.

10. Al respecto, de la revisión del escrito de denuncia, escrito complementario del 18 de setiembre de 2025 y de los medios probatorios ofrecidos por la señora XXXX, se aprecia que realizó un abono en favor de Tesis Consulten por el monto total de S/ 2 790,00 por la contratación del servicio de asesoría y elaboración del plan de tesis "*Impulsividad y su relación con la salud mental positiva en el personal policial de las Unidades de Servicios Policiales (USE) de control de multitudes de la PNP*", el cual sería presentado por la señora XXXX para su sustentación ante la Universidad Tecnológica del Perú.
11. Sobre ello, se evidencia que la finalidad de la contratación del servicio estaba dirigida al desarrollo de un trabajo de investigación (tesis) para su sustentación por parte de la denunciante y así obtener un grado académico; es decir, iba a realizar una exposición de lo desarrollado e investigado por Tesis Consulting, atribuyéndose la autoría del referido trabajo, teniendo en cuenta que no sería posible obtener el grado académico presentando una tesis en la que la denunciante atribuya su autoría a terceros o personas distintas a ella.
12. Es preciso indicar que el fin de un trabajo de investigación es que los alumnos prueben los conocimientos adquiridos durante la etapa educativa correspondiente; sin embargo, y dados los hechos verificados en el presente procedimiento, se evidencia que el encargado de realizar el trabajo de investigación y elaboración del documento fue Tesis Consulting, teniendo la calidad de autor del documento⁷; es decir, se constituye en el titular de la investigación y elaboración del trabajo de investigación⁸ (tesis) objeto de la contratación materia de cuestionamiento.



⁷ Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor
Artículo 2.- A los efectos de esta ley, las expresiones que siguen y sus respectivas formas derivadas tendrán el significado siguiente:
1. Autor: Persona natural que realiza la creación intelectual.

⁸ **Artículo 5.-** Están comprendidas entre las obras protegidas las siguientes:
(...)
n. En general, toda otra producción del intelecto en el dominio literario o artístico, que tenga características de originalidad y sea susceptible de ser divulgada o reproducida por cualquier medio o procedimiento, conocido o por conocerse.

13. En ese sentido, y recurriendo a la normativa nacional, que regula el Derecho de las Obligaciones, el objeto de la relación de consumo debe ser lícito;⁹ es decir, acorde con la normativa vigente, por lo que, si bien en el caso materia de análisis, se contrata la investigación y elaboración de un trabajo, esto se contrapone con la referida normativa, la cual señala que debe ser una labor propia del estudiante, función esencial y obligatoria que debe fomentar la casa de estudios; así como, atenta contra los derechos de autor, pues se asignaría la autoría de una obra a una persona distinta a la que elaboró el proyecto de investigación “tesis”, en el presente caso la señora XXXX, quien pretendía atribuirse la titularidad de la investigación que encomendó a Tesis Consulting, pues la finalidad era presentarla ante su casa de estudios.
14. A mayor abundamiento, el Código Civil además regula respecto de los elementos esenciales del acto jurídico, la validez del acto, por lo que se requiere que su fin sea lícito¹⁰; por lo tanto, en aplicación al hecho principal materia del presente procedimiento, la manifestación de voluntad de las partes a través de la cual se celebró el contrato debió ser dirigida a la protección de la normativa, pero si la intención fue contraria; es decir, una finalidad ilícita, produciría la nulidad absoluta del acto jurídico, lo cual ocurre en el presente caso.
15. En ese contexto, es preciso indicar que las obligaciones en materia de protección al consumidor revisten similares requisitos, sin perjuicio de la particular situación que tienen los consumidores conforme al Código y otras normativas sectoriales.
16. Por lo tanto, este Órgano Resolutivo considera que la relación que existe entre las partes no califica como una relación de consumo; por lo que, todas las obligaciones y reportes derivados de dicha relación no pueden ser sometidas al amparo de las normas de protección al consumidor.
17. En atención a lo señalado, se ha verificado que el no haber cumplido idóneamente con el servicio de investigación, asesoría y elaboración de un trabajo según lo contratado (tesis para optar por un título profesional), no califica como una relación de consumo. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Tesis Consulting.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente por falta de relación de consumo la denuncia presentada por la señora XXXX contra Tesis Consulting S.A.C., por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a la señora XXXX 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

⁹ **Decreto Legislativo N° 295, Código Civil**
Artículo 1403°. Obligación ilícita y prestación posible
La obligación que es objeto del contrato debe ser lícita.
La prestación en que consiste la obligación y el bien que es objeto de ella deben ser posibles.

¹⁰ **Noción de Acto Jurídico: elementos esenciales**
Artículo 140°.- El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere:
1.- Agente capaz.
2.- Objeto física y jurídicamente posible.
3.- Fin lícito.
4.- Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad.

dispuesto en el numeral 33.1 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI¹¹, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación,¹² caso contrario la resolución quedará consentida.¹³

TERCERO: Informar a la señora XXXX que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.



Firmado digitalmente por FRANCO
LESCANO Eduardo Gabriel FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.10.2025 17:56:33 -05:00

EDUARDO GABRIEL FRANCO LESCANO

Jefe (e)

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3**

Informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.¹⁵

11 **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados

33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento.

12 **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

13 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

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

14 **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

(...).

15 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2719-2025/PS3

Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.

(...)

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

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.