



RESOLUCIÓN FINAL N° 0001-2026/PS3

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.¹
(UNIVERSIDAD)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS
DERECHOS ESENCIALES DEL CONSUMIDOR EN LOS PRODUCTOS
Y SERVICIOS EDUCATIVOS
ALLANAMIENTO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SANCIONES :

- **Amonestación** por infracción al literal a) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al allanamiento formulado, toda vez que informó, previo a la contratación del servicio educativo de su menor hija R.A.S.C., que contaba con el servicio de transporte en bus desde el distrito de San Miguel hasta la sede campus Monterrico; sin embargo, en realidad, no contaba con dicho servicio, lo que conllevó al retiro del programa por no poder asistir a clases.
- **Amonestación** por infracción al literal b) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al allanamiento formulado, toda vez que realizó el cobro del monto de S/ 1600,00, pese a que su menor hija se retiró del programa.
- **Amonestación** por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido al allanamiento formulado, toda vez que no brindó respuesta a la solicitud del 13 de abril de 2025, referido a la postergación del ciclo de su menor hija R.A.S.C.

Lima, 5 de enero de 2026

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 27 de noviembre de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Universidad por presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) y consideró los siguientes hechos imputados a título de cargo:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 2 de octubre de 2025, complementado por escrito del 27 de octubre de 2025 y subsanado el 12 de octubre de 2025, presentada por el señor [REDACTED] contra Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:

¹ R.U.C. N° 20211614545.



- (i) El literal a) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor habría informado, previo a la contratación del servicio educativo de su menor hija R.A.S.C., que contaba con el servicio de transporte en bus desde el distrito de San Miguel hasta la sede campus Monterrico; sin embargo, en realidad, no contaba con dicho servicio, lo que conllevó al retiro del programa por no poder asistir a clases.
- (ii) El literal b) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor habría realizado el cobro del monto de S/ 1600,00, pese a que su menor hija se retiró del programa.
- (iii) El artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que no habría brindado respuesta a la solicitud del 13 de abril de 2025, referido a la postergación del ciclo de su menor hija R.A.S.C.

2. El 11 de diciembre de 2025, la Universidad se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) La Universidad infringió lo dispuesto en los literales a) y b) del artículo 74.1° y el artículo 73° del Código, en virtud del allanamiento formulado.
- (ii) Corresponde dictar medidas correctivas, imponer sanciones administrativas y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la parte denunciante.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento formulado por la Universidad

4. En la medida que la Universidad, en su escrito de descargos, formuló su allanamiento respecto de las imputaciones de cargos efectuadas en su contra, detalladas en el primer numeral de la presente resolución, no hay necesidad de efectuar un mayor análisis, por lo que corresponde declararlo responsable, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del numeral 3) del artículo 112° del Código y el literal d) del artículo 29° de la 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 (en adelante, la Directiva)².
5. Cabe precisar que el proveedor no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por “falta de agravio”, de conformidad con lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el Precedente de Observancia Obligatoria³.

III.2. Medidas correctivas

6. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras – las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y

² Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³ Aprobado por Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, y publicado en el Diario Oficial *El Peruano* el 20 de octubre de 2024.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2772-2025/PS3

complementarias – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

7. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
8. El señor Sánchez solicitó, en calidad de medida correctiva, lo siguiente: (i) el cese inmediato de cobros indebidos y anulación de deuda y (ii) la devolución de los montos pagados por concepto de admisión, matrícula y pensión más los intereses legales.
9. En ese sentido, en la medida que se determinó la responsabilidad de la Universidad por los hechos denunciados, este Despacho considera que corresponde ordenar como medidas correctivas que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
 - Considerando lo señalado en el literal f) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, deberá devolver al consumidor la totalidad de lo pagado por la contratación del servicio educativo de su menor hija R.A.S.C., lo que deberá incluir los intereses legales generados⁴ desde el 14 de abril de 2025⁵, hasta la fecha de su efectivo cumplimiento.
 - Considerando lo señalado en el literal i) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, deberá cancelar la deuda generada al denunciante y cesar las gestiones de cobranza.
 - Considerando lo señalado en el literal e) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, deberá responder la comunicación del 13 de abril de 2025.

III.3. Graduación de la sanción

Respecto del allanamiento formulado por la Universidad

10. En el artículo 112° del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. En particular, se menciona cuál será la sanción por imponer en caso el proveedor se allana a las pretensiones formuladas o reconoce los hechos denunciados en su contra, siendo que, en caso dicho allanamiento o reconocimiento se formule en la oportunidad de presentación de descargos, la sanción a imponer podrá ser una Amonestación; caso contrario, la sanción será pecuniaria.
11. En atención a lo expuesto y al allanamiento presentado dentro del plazo para la presentación de descargos (12 de noviembre de 2025), corresponde sancionar a la Universidad con tres (3) amonestaciones por infracción a lo establecido en los literales a) y b) del artículo 74.1° y el artículo 73° del Código, respectivamente.

III.4. Costos y Costas del procedimiento

⁴ Se cumple con informar que para el cálculo de los intereses legales se cuenta con la Calculadora del BCRP en el cual se puede determinar el monto a devolver: <https://www.bcrp.gob.pe/apps/calculadora-de-intereses-legales.html>

⁵ Día siguiente a la fecha en que el consumidor comunicó al proveedor los problemas referidos a la falta de servicio de transporte, por lo que solicitó una solución a ello.



12. En el procedimiento se determinó la responsabilidad administrativa de la Universidad en virtud del allanamiento formulado dentro del plazo para la presentación de sus descargos. Por ello, en aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en concordancia con el artículo 112° del Código, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento y exonerarle del pago de los costos.
13. La Universidad deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00⁶, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
14. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, la Universidad deberá acreditar el pago de costas ante este Órgano Resolutivo. En caso de incumplimiento se le podrá imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito del allanamiento formulado, conforme al siguiente detalle:

N°	Infracciones	Sanciones
1	El literal a) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que informó, previo a la contratación del servicio educativo de su menor hija R.A.S.C., que contaba con el servicio de transporte en bus desde el distrito de San Miguel hasta la sede campus Monterrico; sin embargo, en realidad, no contaba con dicho servicio, lo que conllevó al retiro del programa por no poder asistir a clases.	Amonestación
2	El literal b) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que realizó el cobro del monto de S/ 1600,00, pese a que su menor hija se retiró del programa.	Amonestación
3	El artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no brindó respuesta a la solicitud del 13 de abril de 2025, referido a la postergación del ciclo de su menor hija R.A.S.C.	Amonestación

SEGUNDO: Ordenar a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- Devolver al consumidor la totalidad de lo pagado por la contratación del servicio educativo de su menor hija R.A.S.C., lo que deberá incluir los intereses legales generados⁷ desde el 14 de abril de 2025⁸, hasta la fecha de su efectivo cumplimiento.

⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁷ Se cumple con informar que para el cálculo de los intereses legales se cuenta con la Calculadora del BCRP en el cual se puede determinar el monto a devolver: <https://www.bcrp.gob.pe/apps/calculadora-de-intereses-legales.html>

⁸ Día siguiente a la fecha en que el consumidor comunicó al proveedor los problemas referidos a la falta de servicio de transporte, por lo que solicitó una solución a ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2772-2025/PS3

- Cancelar la deuda generada al denunciante y cesar las gestiones de cobranza.
- Responder la comunicación del 13 de abril de 2025.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹.

TERCERO: Ordenar a Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, a la consumidora denunciante.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo establecido en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Disponer la inscripción de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰.

QUINTO: 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 en el artículo 32° de la 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, 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

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones .- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2772-2025/PS3

un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹¹, caso contrario la resolución quedará consentida¹².

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-202-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³, 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.

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde 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 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.¹⁴

- 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 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.
(...)
- ¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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.
- ¹³ **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 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.
(...)
- ¹⁴ **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 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.