



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 019-2020/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 133-2021/CC3

**EXPEDIENTE** : 019-2020/CC3  
**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
**ADMINISTRADA** : UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C.<sup>1</sup>  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS  
**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA SUPERIOR  
**SANCIÓN** : 30.7 UIT (Literal a) del artículo 56.1 del Código –  
Requerimiento de FUT)  
26.1 UIT (Literal g) del artículo 56.1 del Código –  
Documentación Innecesaria)  
13.3 UIT (literal e) del artículo 50 del Código – Cláusulas  
Abusivas)  
9.8 UIT (Artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807)

**SUMILLA:** El literal a) artículo 56.1 del Código prohíbe a los proveedores condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. En el presente caso, se verificó que UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. condicionó a los estudiantes a la adquisición de un Formato Único de Trámite (FUT) para la realización de diversos trámites internos; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 30.7 UIT.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del mencionado artículo, no se puede exigir a los consumidores la presentación de documentación innecesaria para la prestación de determinado servicio. No obstante, en el caso concreto se verificó que UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de trámites internos; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 26.1 UIT.

De conformidad con lo establecido en el literal e) del artículo 50 del Código, los proveedores no pueden incluir dentro de sus cláusulas generales de contratación, alguna que limite los derechos legales reconocidos a los consumidores. En el presente caso, se verificó que UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. incorporó una cláusula abusiva en el documento “Constancia de Matrícula”; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 13.3 UIT.

Finalmente, se verificó que UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. no cumplió con atender el requerimiento de información contenido en la Carta N.º 2144-2019/INDECOPI-GSF y Carta N.º 3192-2019/INDECOPI-GSF; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 9.8 UIT.

Lima, 02 de setiembre de 2021

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.º 1 del 10 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi (Secretaría Técnica) inició

<sup>1</sup> La administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20509342092 y con domicilio fiscal ubicado en Av. 28 de Julio N.º 1050 (frente al parque de Lima) – Lima, Lima. Asimismo, se encuentra inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP, en la partida registral N.º 11712626.



un procedimiento administrativo sancionador<sup>2</sup> (PAS) en contra de Universidad Privada Telesup S.A.C. (Universidad), por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), y la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N.º 807 (D.L. 807), en los siguientes términos:

**“PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada Telesup S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que para la solicitud de trámites internos habría requerido la adquisición y presentación de un Formato Único de Trámite (FUT) cuyo valor dispuesto en su TUPA era de S/ 3.50 Soles.

**SEGUNDO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada Telesup S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con establecido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido la presentación de documentación innecesaria<sup>3</sup> para la gestión de trámites internos.

**TERCERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada Telesup S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con establecido en el literal a) y e) del artículo 50 del referido cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto una cláusula abusiva que limita la responsabilidad del proveedor frente a los derechos de los consumidores, en tanto, en el documento denominado “Constancia de Matrícula” dispuso que una vez realizado el pago no hay devolución de dinero.

**CUARTO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada Telesup S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 5 del D.L 807 en tanto habría incumplido de manera injustificada con atender el requerimiento de información realizado mediante Carta N.º 2144-2019/INDECOPI-GSF, reiterada mediante Carta N.º 3192-2019/INDECOPI-GSF”.

2. Mediante escrito del 14 de enero de 2020<sup>4</sup>, la Universidad presentó sus descargos, señalando que, a través de la Resolución Final N.º 042-2020/CC3 su representada

<sup>2</sup> Es oportuno mencionar que las investigaciones preliminares que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Dirección de Fiscalización, antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización, considerando la delegación otorgada por la Secretaría Técnica a través del Memorándum N.º 236-2017/CC3 de fecha 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, se emitió el Informe N.º 1185-2019/GSF del 13 de diciembre de 2019.

Se precisa que mediante Memorándum N.º 443-2020/CC3 del 26 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica devolvió el Expediente N.º 019-2020/CC3 a la Dirección de Fiscalización, a fin de que realice la evaluación de acciones complementarias. Dicho pedido fue atendido a través del Memorándum N.º 21459-2020/GSF-INDECOPI del 23 de noviembre de 2020.

<sup>3</sup> Detalle de la documentación solicitada:

- Reporte de notas.
- Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.
- Constancia de buena Conducta.

<sup>4</sup> Mediante escrito del 22 de diciembre de 2019, la Universidad solicitó a la Secretaría Técnica que se le otorgue un plazo adicional para la presentación de sus descargos; dicha solicitud fue concedida mediante Resolución N.º 2 del 29 de diciembre



había sido sancionada por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión), por hechos similares a los discutidos en el presente PAS: haber requerido la adquisición o compra del Formato Único de Trámite para la realización de gestiones durante los años 2018 y 2019. Así, de no archivarse el presente procedimiento, se produciría una vulneración al principio de *Non bis in idem*.

3. Mediante la Resolución N.º 3 del 20 de julio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad, el Informe Final de Instrucción N.º 063-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos. Pese haber sido válidamente notificada<sup>5</sup> y luego de haber transcurrido el plazo otorgado, la Universidad no presentó argumentos de defensa al IFI.
4. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

## II. ANÁLISIS

### A. Cuestión previa: sobre la aplicación del principio de “*non bis in idem*”

5. En sus descargos, la Universidad señaló que, a través de la Resolución Final N.º 042-2020/CC3 su representada había sido sancionada por la Comisión por hechos similares a los discutidos en el presente PAS: haber requerido la adquisición o compra del Formato Único de Trámite para la realización de gestiones durante los años 2018 y 2019. Así, de no archivarse el presente procedimiento, se produciría una vulneración al principio de *Non bis in idem*.
6. Sobre el particular, el numeral 11 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (TUO de la LPAG), establece que, de acuerdo con el principio “*Non bis in idem*”, no se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.
7. Así, el principio de “*Non bis in idem*” tiene una doble configuración: una vertiente material o de orden sustantivo y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto sustantivo o material, este principio expresa la imposibilidad de imponer, por un mismo hecho, dos sanciones sobre el mismo administrado; en su aspecto formal o procesal, prohíbe que alguien pueda ser juzgado dos veces por los mismos hechos infractores<sup>7</sup>. Por ello, el Estado debe cuidar que no se produzca una duplicidad de

---

de 2020.

<sup>5</sup> La Universidad fue notificada el 26 de julio de 2021, en los siguientes domicilios procesales electrónicos, válidamente señalados: [secretariageneral@utelesup.edu.pe](mailto:secretariageneral@utelesup.edu.pe) y [utelesuplegal@outlook.com](mailto:utelesuplegal@outlook.com) en el procedimiento,

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**  
**248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**  
**11. Non bis in idem.-** No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.  
Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

<sup>7</sup> El Tribunal Constitucional se ha referido a ambas manifestaciones del *non bis in idem* en el fundamento 19 de la Sentencia recaída en el Expediente 2050-2002-PA/TC:  
“a. En su formulación material (...) expresa la imposibilidad de que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por una misma infracción, puesto que tal proceder constituiría un exceso del poder sancionador, contrario a las garantías propias del Estado de Derecho. (...)  
a. En su vertiente procesal, tal principio significa ‘nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos’, es decir, que un



- procedimientos, pues de lo contrario, se vulneraría el principio de *Non bis in idem* en su dimensión procesal.
8. Así, para que exista una vulneración al presente principio tienen que concurrir tres (3) presupuestos: a) identidad de sujeto, consistente en que la doble incriminación se dirija a un mismo administrado; b) identidad de hecho, consistente que los hechos constitutivos de la infracción deben ser los mismos; e, c) identidad de fundamento, que el bien jurídico protegido en ambos procedimientos sea el mismo<sup>8</sup>.
9. En consecuencia, corresponde verificar si existe identidad entre el presente PAS y el procedimiento -concluido- signado con el Expediente N.° 089-2019/CC3.
- La identidad del Sujeto
10. Se produce identidad de sujeto, puesto que existe coincidencia entre el administrado denunciado en el Expediente N.° 089-2019/CC3 y el Expediente N.° 019-2020/CC3.
- La Identidad del hecho
11. El PAS del Expediente N.° 089-2019/CC3 fue iniciado de oficio contra la Universidad por haber incurrido en las siguientes infracciones: (i) haber condicionado la prestación del servicio educativo a la adquisición de un Formato Único de Trámite (FUT), conforme lo exigía el documento Tarifario de Trámites y Servicios – Periodo educativo 2018, (ii) no haber informado a los estudiantes sobre la posibilidad de cobrar una tasa de interés moratorio durante el periodo educativo 2018, y (iii) haber incumplido injustificadamente con atender el requerimiento de información contenido en la Carta N.° 86-2019/GSF-INDECOPI, en el Acta de supervisión del 07 de marzo de 2019 y la Carta N.° 1139-2019/GSF-INDECOPI. Por su parte, los hechos discutidos en el presente PAS están referidos a: (i) haber condicionado la prestación del servicio a la adquisición de un FUT, conforme lo exigía el Texto Único de Procedimientos Administrativos – Periodo educativo 2019, (ii) requerir la presentación de documentación innecesaria para la realización de trámites internos - Periodo educativo 2019, (iii) incluir cláusulas abusivas en el documento denominado “Constancia de Matrícula” - Periodo educativo 2019, y (iv) haber incumplido injustificadamente con atender el requerimiento de información contenido en la Carta N.° 2144-2019/GSF y la Carta N.° 3192-2019/GSF.
12. Como se puede advertir, no se trata de las mismas conductas supervisadas; siendo que, si bien se sancionó a la Universidad por haber condicionado la prestación de servicios a la adquisición de un FUT, los documentos que contenían dicha exigencia son distintos entre sí y el periodo supervisado también; siendo que la sanción impuesta en el Expediente N.° 089-2019/CC3 también se calculó sobre la base de información referida al periodo 2018<sup>9</sup>; es decir, la graduación de sanción estaba

---

*mismo hecho no pueda ser objeto de dos procesos distintos o, si se quiere, que se inicien dos procesos con el mismo objeto.”*

<sup>8</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima Perú. Gaceta Jurídica, 2008, pp. 671-673.

<sup>9</sup> Requerimiento de información contenido en la Resolución N.° 1 del 26 de setiembre de 2019.

(...)

- (i) Presentar las declaraciones juradas ante la autoridad tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos percibidos.
- (ii) Indicar el total de ingresos obtenidos sólo por la prestación del servicio educativo en el año 2018.



acotada al periodo educativo 2018. Además, en atención a la sanción por no haber cumplido con remitir la información que se solicitó, se debe precisar que, bajo la tramitación del Expediente N.° 089-2019/CC3, se requirió información de las condiciones económicas en las que prestó el servicio educativo<sup>10</sup>, mientras que, bajo la tramitación del Expediente 019-2020/CC3, se requirió información referida a la consecuencia de no haber obtenido el licenciamiento ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)<sup>11</sup>, lo cual es distinto. Finalmente, la administrada no fue sancionada, en aquella oportunidad, por haber solicitado documentación innecesaria para la realización de trámites internos, ni por haber incluido cláusulas abusivas, hechos que son objeto de análisis en el presente PAS.

13. Para un mayor entendimiento, se presenta un cuadro con el detalle de las diferencias existentes entre ambos procedimientos, a efectos de evidenciar que no existe vulneración al principio de Non bis in idem si se continúa con la tramitación del presente PAS, ya que no existe identidad de objeto:

Detalle Comparativo:

Exp. 89-2019/CC3	Exp. 19-2020/CC3
Haber condicionado la prestación del servicio educativo a la adquisición de un FUT, conforme lo exigía el documento <u>Tarifario de Trámites y Servicios</u> – Periodo educativo 2018.  La sanción impuesta a la Universidad estaba acotada al periodo infractor 2018.	Haber condicionado la prestación del servicio a la adquisición de un FUT, conforme lo exigía el Texto Único de Procedimientos Administrativos – Periodo educativo 2019; siendo que, en caso se determine la responsabilidad de la Universidad, la sanción a imponer estará acotada al periodo educativo 2019.
Haber incumplido injustificadamente con atender el requerimiento de información contenido en la Carta N.° 86-2019/GSF-	Haber incumplido injustificadamente con atender el requerimiento de información

- (iii) Señalar la cantidad (número total) de alumnos matriculados en pregrado y postgrado para el período educativo 2018 (de tener semestres y/o ciclos, detallar por cada uno de ellos);
- (iv) Indicar el precio del "Formulario Único de Trámite" para el año 2018.
- (v) Especificar el monto total obtenido por el cobro del "Formulario Único de Trámite" a los estudiantes que realizaron trámites internos en la institución en el año 2018.
- (vi) Indicar fecha de inicio de clases y fin de clases para el período educativo 2018.

<sup>10</sup> Requerimiento de Información: Carta N.° 86-2019/INDECOPI-GSF  
- Indicar si realiza un cobro a los estudiantes por concepto de mora y a cuánto asciende este, así como señalar la fecha a partir de la cual se dispuso el cobro de dicho concepto, a efectos de acreditar lo alegado deberá adjuntar la documentación sustentatoria pertinente.

- Precisar el significado o naturaleza correspondiente al cobro por los siguientes conceptos que aparecen en su "Tarifario de Trámites y Servicios": (a) acta adicional; (b) verificación de escala; (c) matrícula especial; (d) matrícula especial + adicional; (e) rectificación del acta de notas".

<sup>11</sup> Detalle del requerimiento de información contenido en la Carta N.° 2144-2019/GSF

- (i) Listado de alumnos que han solicitado el retiro voluntario del semestre y/o la devolución del dinero pagado, indicando las acciones adoptadas por parte de la Universidad en cada uno de los casos.
- (ii) Listado de alumnos que han solicitado el traslado externo a otra universidad. Se deberá especificar los requisitos que solicitaron a cada uno de los referidos alumnos (Documentos y/o pagos requeridos).
- (iii) Listado de alumnos que se han trasladado a otra universidad. Se deberá especificar los requisitos que solicitaron a cada uno de los referidos alumnos (Documentos y/o pagos requeridos).
- (iv) Documentación a través de la cual informan las condiciones económicas a los estudiantes.
- (v) Copia del Reglamento Interno del estudiante.
- (vi) Documentación en la que conste el procedimiento de traslado externo.
- (vii) Copia del Tarifario vigente y de la documentación que acredite que el mismo ha sido informado a los estudiantes.



INDECOPI, en el Acta de supervisión del 07 de marzo de 2019 y la Carta N.° 1139-2019/GSF-INDECOPI.	contenido en la Carta N.° 2144-2019/GSF y la Carta N.° 3192-2019/GSF
Además, se debe tener en cuenta que la información que se requirió a la Universidad buscaba conocer las condiciones económicas aplicables durante el periodo educativo.	En este caso, la información que se le requirió buscaba conocer los efectos generados en los alumnos, a consecuencia de no haber obtenido el licenciamiento institucional.

14. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar el alegato de la administrada referido a que debería declararse el archivo del presente PAS, pues como ya se precisó continuar con su tramitación no implica vulnerar el principio de *Non bis in idem*.

## B. Sobre la aplicación de métodos comerciales coercitivos

### 1. Con relación al hecho de haber condicionado la prestación de un servicio a la adquisición del Formato Único de Trámite (FUT)

15. El literal a) del artículo 56.1 del Código prohíbe a los proveedores condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otros, salvo que por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. Asimismo, dispone que los productos o servicios no complementarios deben ofrecerse por separado.
16. Cabe precisar que los servicios complementarios son aquellos que necesitan ser ofertados de modo conjunto para que su realización se de en forma idónea y, por tanto, no pueden ser ofrecidos por separado en el mercado.
17. En ese sentido, nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen, entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan.
18. Al respecto, durante la acción de supervisión remota del 04 de noviembre de 2019, personal de la Dirección de Fiscalización (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización) revisó la página web de la administrada y obtuvo el documento denominado "*TUPA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP 2017*"<sup>12</sup>, de cuya revisión advirtió que la Universidad cobraba, durante el año 2019, el monto de S/ 3.50 por la adquisición del "*Formato Único de Trámite (FUT)*", necesario para la presentación de diversas solicitudes (trámites internos):

#### TUPA de TELESUP

ITEM	DENOMINACIÓN DEL	RESOLUCION N° 130-2016-
1	FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE	S/ 3,50

<sup>12</sup> Vigente para el año 2019.



19. Asimismo, durante la diligencia de supervisión del 2 de julio de 2019, realizada en el local de la administrada ubicado en Pasaje Hernán Velarde 265 – Cercado de Lima, el representante de la Universidad indicó que entregaban los syllabus gratuitos previo pago del FUT respectivo, además que el “*Certificado de conducta*” también se entregaba sin costo alguno, siendo necesaria solo la solicitud y el pago del mencionado FUT<sup>13</sup>.
20. De lo antes mencionado, se evidencia que la Universidad estableció la obligatoriedad de adquirir un FUT para la presentación de solicitudes en general, condicionamiento que no se justifica en la naturaleza del servicio prestado, pues las solicitudes podrían iniciar con la sola presentación de un escrito o solicitud simple, previo pago del derecho o tasa establecidos para ello.
21. En mérito a lo expuesto, la Secretaría Técnica imputó a la Universidad haber incurrido en un presunto incumplimiento al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal a) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que para la solicitud de trámites internos habría requerido la adquisición y presentación de un Formato Único de Trámite (FUT) cuyo valor dispuesto en su TUPA era de S/ 3,50 Soles.
22. En el presente extremo, se puede verificar que encontramos dos bienes diferentes, donde la adquisición del servicio principal está condicionada a la adquisición de otro producto. A modo de ejemplo, si un estudiante desea obtener una carta de presentación y cancela la tasa académica correspondiente por ello, se encuentra obligado a adquirir también un FUT (S/ 3.50) para materializar su pedido; es decir, el referido formulario se convierte en obligatorio.
23. De otro lado, se tiene que el referido condicionamiento no obedece a un uso comercial o a la naturaleza del servicio, en la medida que un consumidor también podría requerir la expedición de una carta de presentación mediante una solicitud simple, cancelando únicamente la tasa respectiva para la realización de tal trámite.
24. Se precisa que lo señalado no pretende limitar la intención de la Universidad de uniformizar sus solicitudes, toda vez que podría, por ejemplo, poner a disposición de sus estudiantes formatos estandarizados para la realización de determinadas gestiones.
25. Finalmente, es pertinente precisar que la exigibilidad del FUT para la realización de trámites o prestación de servicios a cargo de la Universidad ha sido sancionado por la Comisión para el año lectivo 2018 a través de la Resolución N.° 042-2020/CC3 del 19 de junio de 2020, siendo que dicho pronunciamiento fue consentido el 20 de agosto de 2020, por lo que luego de haber transcurrido un año desde que quedó firme la resolución que la sanciona por esta conducta, se ha producido un supuesto de reincidencia, como lo establece el artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Ver fojas 85 y 86 del Expediente de Supervisión.  
Conviene precisar que con esta información la Universidad deja constancia de la adquisición del FUT para que los alumnos puedan gestionar trámites dentro de la Universidad. Se precisa que la Universidad no solo requiere el FUT para estos trámites, pues esto es sólo un ejemplo de lo que la administrada indicó en la supervisión in situ que se le realizó. De acuerdo a lo dispuesto en el TUPA de la Universidad, este FUT es requerido para todos los trámites internos que solicita el alumnado.

<sup>14</sup> **TUO de la LPAG.**  
**Artículo 248.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 019-2020/CC3

26. En mérito a los fundamentos expuesto, se ha verificado que para el periodo educativo 2019, la Universidad requirió la adquisición de un Formato de Solicitud para la realización de sus trámites, por lo que se ha configurado la presunta infracción imputada.
27. En ese sentido, de acuerdo con los fundamentos expuestos, esta Comisión concluye que la Universidad infringió lo establecido en el literal a) numeral 56.1 del artículo 56 del Código, toda vez que para la solicitud de trámites internos requirió la adquisición y presentación de un FUT cuyo valor dispuesto en su TUPA fue de S/ 3.50 Soles.
- 2. Con relación al hecho de requerir a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos**
28. El artículo 56.1 literal g) del Código establece que los proveedores no pueden exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.
29. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha indicado en un procedimiento seguido contra la Universidad Privada de Tacna que no resultaba razonable que dicha casa de estudios exigiera documentos tales como “*constancia de no adeudar libros a la biblioteca*” y “*constancia de no estar sometido a procedimiento disciplinario*” en la medida que esta información era posible que sea conocida por la universidad sin necesidad de requerírsela al estudiante<sup>15</sup>.
30. Así, de la revisión del documento denominado “*Reglamento Académico de Pregrado de la Universidad Privada Telesup*”, se verificó que la Universidad exigía a los estudiantes determinados requisitos para la atención de ciertas solicitudes que se pudieran presentar ante dicha casa de estudios:

## REGLAMENTO ACADÉMICO DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

### **ARTÍCULO 18°** *Requisitos para registrar la matrícula*

(...)

*g. En caso de alumnos becados, para hacer valer su derecho a beca, deberán presentar, además, el reporte de notas en el que conste que han aprobado el ciclo anterior con promedio mínimo de 15 y no haber desaprobado algún curso.*

### **ARTÍCULO 31°** *Para solicitar un traslado interno el alumno debe cumplir los siguientes requisitos:*

(...)

*g) Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.*

---

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes:

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

<sup>15</sup> Ver: Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI.



**ARTÍCULO 78º** Para mantener el derecho de beca el alumno debe cumplir los requisitos siguientes.

Obtener promedio ponderado semestral igual o mayor a quince (15). Y No tener cursos desaprobados en el semestre.

(...)

b. Constancia de buena conducta, que no registre sanción disciplinaria. Esta constancia es expedida por la Secretaría General.

31. De lo referido precedentemente, se aprecia que, para el periodo 2019, la Universidad exigía a los estudiantes, como requisitos, la presentación de los siguientes documentos: i) el reporte de notas en el que conste que han aprobado el ciclo anterior con promedio mínimo de 15, y no haber desaprobado algún curso; ii) la constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica, o proceso disciplinario, o estar sometido a proceso disciplinario; y, iii) la constancia de buena conducta, que no registre sanción disciplinaria.
32. En mérito a lo señalado, se imputó a la Universidad haber incurrido en un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo dispuesto en el literal g) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria<sup>16</sup> para la realización de diversos trámites internos.
33. Al respecto se precisa que, requerir la información anteriormente señalada podría considerarse “innecesario”, en tanto la propia administrada es quien cuenta con ella: notas de alumnos, información sobre promedios, procesos disciplinarios iniciados o concluidos contra los estudiantes, reportes de mala conducta para continuar con la beca, etc. Ello en tanto esa información fue generada mientras los estudiantes recibían el servicio educativo prestado por la Universidad.
34. En este contexto, resulta pertinente precisar que, si bien podría resultar razonable que se exija determinada documentación para la realización de determinados trámites o gestiones (e incluso se cobre por ella), así como ciertos requisitos para llevar a cabo algún procedimiento; no resulta razonable trasladar a los estudiantes el costo de búsqueda u obtención documental de información que es generada por la propia administrada y se encuentra en su poder o en sus archivos, siendo dicho criterio compartido también por la Sala<sup>17</sup>.
35. En esa misma línea, no es posible entonces, considerar a las distintas áreas u oficinas de la Universidad como entes que funcionan de manera independiente, sino coordinada y sistémica, con mecanismos que permiten la consulta de información a efectos de garantizar la simplificación de los trámites administrativos que ante ella se lleven a cabo<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> Detalle de la documentación solicitada:

- Reporte de notas.
- Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.
- Constancia de buena Conducta.

<sup>17</sup> Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente 193-2012/CPC-INDECOPI-TAC, considerando 72.

<sup>18</sup> Inclusive, estableciendo un paralelo con las reglas que rigen a la Administración Pública, en virtud del principio de coherencia normativa, debe considerarse que el artículo 40 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en sus numerales 1 y 2, dispone que las entidades se encuentran prohibidas de solicitar documentación y/o información que haya sido expedida por la misma entidad solicitante o que esta última posea en virtud a algún trámite que se haya seguido previamente ante sus dependencias.



36. Al respecto, cabe precisar que, es obligación de los proveedores de servicios educativos universitarios contar con información sistematizada, toda vez que de acuerdo con las Condiciones Básicas de Calidad aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N.° 006-2015-SUNEDU/CD<sup>19</sup>, en el indicador I.4<sup>20</sup> las universidades justamente deben contar con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico.
37. Finalmente, siendo que esta documentación requerida tiene la calidad de requisitos para la realización de otros trámites, resulta importante recordar que, según la Real Academia de la Lengua, la palabra «requisito», implica una circunstancia o condición necesaria para algo<sup>21</sup>. En el presente caso, el solo hecho de haber trasladado a los estudiantes dicha necesidad, indicándoles que debían cumplir con la presentación de ciertos requisitos para el éxito de sus trámites, condicionaba su conducta, ello considerando la capacidad que tiene un centro educativo de influir en la actuación de sus estudiantes, al encontrarse en una mejor posición en la relación de consumo.
38. Por las consideraciones expuestas, esta Comisión concluye que la Universidad infringió lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo dispuesto en el literal g) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos.

### C. Sobre la inclusión de cláusulas de ineficacia absoluta

39. El numeral 1 del artículo 49<sup>22</sup> del Código establece que, en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad.
40. Mediante la Resolución 078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Sala de Defensa de la Competencia N.° 2 (ahora Sala Especializada en Protección al Consumidor) desarrolló ampliamente la noción de cláusula abusiva y su fundamento

<sup>19</sup> Modificado por la Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-SUNEDU/CD del 19 de diciembre de 2019.

<sup>20</sup> ANEXO N°02: CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD – CBC  
(...)

4. La universidad cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico. Adicionalmente, en sus sistemas, cuenta con tres (03) de los siguientes cuatro (04) procesos: a) Aprendizaje virtual b) Gestión de biblioteca c) Pagos virtuales d) Gestión institucional basada en indicadores.

<sup>21</sup> Definición extraída del diccionario de la Real Academia de la Lengua, disponible en: <http://dle.rae.es/?id=W6xh4wt>

<sup>22</sup> **CÓDIGO**

**Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

económico y jurídico en la dinámica actual del mercado (que impone la contratación masiva como esquema de contratación).

41. Así, la Sala precisó que, tipificar como abusivas determinadas cláusulas contractuales, tenía por finalidad corregir la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, a través de la imposición de un estándar mínimo de calidad del contrato que mejore la situación que el mercado no puede corregir:

*“65. En este contexto, el problema fundamental que se presenta en los contratos de adhesión es que la información necesaria para que los adherentes tomen sus decisiones con pleno conocimiento de los atributos de un contrato determinado (y así consigan celebrar un contrato de alta calidad) solo está disponible a un costo muy alto. Ello implica una situación de asimetría de información entre los adherentes y predisponentes, en la que estos últimos tienen incentivos para reducir la calidad en los atributos de un contrato que no pueden ser conocidos por los adherentes, lo cual ocasiona que se llegue a un supuesto tal en que los contratos ofrecidos tienen la mínima calidad posible asociada a un precio determinado, con lo que los predisponentes extraen todo el excedente de los adherentes.*

*66. Debido a que este problema de información es demasiado costoso de solucionar, el resultado final es que no existe la posibilidad de que los términos de baja calidad contractual sean corregidos. Esto hace necesaria la intervención de un tercero que, mediante la imposición de un standard mínimo de calidad del contrato, mejore la situación que el mercado no puede corregir. Como puede apreciarse, la regulación de las cláusulas abusivas busca corregir una falla del mercado. (...)”.*

42. Por otro lado, a nivel doctrinario, se ha establecido que, para determinar el carácter abusivo de una cláusula, es necesario que:

- (i) la cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
- (ii) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
- (iii) la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor<sup>23</sup>.

43. De otro lado, la buena fe<sup>24</sup> –cuya formulación general se encuentra en el Código Civil– resulta aplicable a la normatividad especial dirigida a la protección de los consumidores, conforme lo establece el artículo 45<sup>25</sup> del Código.

<sup>23</sup> **ALPA, Guido. Derecho del consumidor** (traducción a cura de Juan Espinoza Espinoza), Gaceta Jurídica, Lima, 2004, págs. 225 – 226. Cabe recordar que la Directiva 93/13/CEE establece determinados criterios para evaluar cláusulas abusivas (“todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa”) siendo que, en este contexto, esto es, desarrollando la disciplina instaurada por la referida norma comunitaria, Alpa traza el esquema de análisis expuesto líneas arriba.

<sup>24</sup> **CÓDIGO CIVIL**  
**Artículo 1362°.-** Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

**CÓDIGO**

**Artículo V.- Principios**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

**5. Principio de Buena Fe.** - En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

<sup>25</sup> **CÓDIGO**

**Artículo 45.- Contratos de consumo.** - El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. En todo lo no previsto por el presente Código

44. Así, el artículo 1398<sup>26</sup> del Código Civil señala que, en los contratos celebrados por adhesión<sup>27</sup> y en las cláusulas generales de contratación<sup>28</sup> no aprobadas administrativamente, no son válidas las cláusulas que establezcan, a favor de quien las ha redactado: (i) exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; y (ii) facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.
45. Ahora bien, el inciso e) del artículo 50 del Código<sup>29</sup>, establece que, constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta (abusiva *per se*), las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores; por lo que, no requiere de la realización de un análisis de vejatoriedad.
46. En el presente caso, durante la acción de supervisión del 4 de noviembre de 2019, personal de la Dirección de Fiscalización (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización) recabó el documento denominado “Constancia de Matrícula” la cual contiene una serie de estipulaciones vinculadas al servicio educativo que presta la Universidad, y que es entregado a los alumnos al momento de haberse matriculado, entre las cuales se encuentra la siguiente:
- “11. Los pagos de pensiones educativas están programados de acuerdo al Calendario Académico por semestre y es entregado a los alumnos al finalizar el semestre académico anterior. Una vez realizado el pago, NO HAY DEVOLUCIÓN DE DINERO.”*
47. En mérito a lo señalado, la Secretaría Técnica imputó a la Universidad haber incurrido en un presunto incumplimiento al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en los literales a) y e) del artículo 50 de dicho cuerpo legal, en tanto habría incluido, en el documento denominado “Constancia de Matrícula”, una cláusula abusiva que excluye o limita el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por concepto de pensiones.
48. De manera preliminar, esta Comisión estima pertinente precisar que el presunto hecho infractor solo se analizará considerando la disposición normativa contenida en el literal

---

o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

26 **CÓDIGO CIVIL**

**Artículo 1398.** Estipulaciones inválidas. En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato

27 **CÓDIGO CIVIL**

**Artículo 1390º.** Contrato por adhesión. El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar integrante las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

28 **CÓDIGO CIVIL**

**Artículo 1392º.** Cláusulas generales de contratación. Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

29 **CÓDIGO**

**Artículo 50.-** Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:  
(...)

e) Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.



- e) del artículo 50 del Código, el cual establece que constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a obtener la devolución de la contraprestación pagada, según las circunstancias (reconocido en el literal e) del artículo 1.1<sup>30</sup> y el artículo 97<sup>31</sup> del Código). Así, este Colegiado considera que no corresponde analizar la presunta responsabilidad de la administrada por haber presuntamente vulnerado lo previsto en el numeral a) del artículo 50 del Código, siendo que excluir ese análisis no supone vulneración alguna al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa de la Universidad.
49. En ese sentido, corresponde analizar, siguiendo la misma línea de lo señalado por la Sala<sup>32</sup>, los siguientes requisitos a efectos de determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva (de ineficacia absoluta o relativa): (i) que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento; y, (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
50. En este punto, es pertinente recordar que, en el caso concreto, las estipulaciones cuestionadas constituyen cláusulas generales de contratación, insertas en el documento denominado “*Constancia de Matrícula*” dado que su elaboración depende enteramente de la administrada y se incluyen en los contratos del mismo tipo. Con ello, se comprueba el cumplimiento del primer requisito para determinar si estamos ante una cláusula abusiva, consistente en que no haya existido negociación entre la Universidad y sus consumidores respecto del contenido de la cláusula objeto de cuestionamiento.
29. Ahora bien, con relación al segundo requisito exigido para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva, cabe precisar que, de la lectura de la cláusula 11 del documento denominado “*Constancia de Matrícula*” se desprende que, una vez que el alumno realice algún pago por concepto de pensiones, no podrá solicitar la

30

**Código****Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

31

**Código****97.- Derechos de los consumidores**

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

b. Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.

c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.

f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

32

Ver, por ejemplo, Resolución N.° 2388-2018/SPC-INDECOPI y Resolución N.° 0452-2020/SPC-INDECOPI.



- devolución de su dinero bajo ninguna circunstancia o situación. Así, por ejemplo, en caso el alumno haya pagado de forma adelantada las pensiones y decida dejar de estudiar, no le será posible –bajo esta cláusula– solicitar la devolución integral del dinero que pagó por un servicio que no llegará a recibir.
30. De acuerdo con ello, esta Comisión es de la opinión que tal disposición –de la forma como está redactada– afecta el ejercicio del derecho legal reconocido en el literal e) del artículo 1.1 y en el artículo 97 del Código, que establece que el consumidor tiene el derecho a la devolución de la contraprestación pagada cuando, por ejemplo, la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
51. En otras palabras, disponer que no existe devolución alguna luego del pago realizado, sin justificar la existencia de excepciones o de particularidades que se pueden presentar en la relación de consumo, resulta desproporcional, puesto que la Universidad podría recibir una cantidad de dinero por un servicio que aún no ha prestado. Además, teniendo en cuenta la posición que ostenta la Universidad frente a los alumnos, estos últimos tienen que acatar lo dispuesto por la administrada a fin de no ver afectado el normal desarrollo de las actividades educativas; siendo que justamente dicha dinámica evidencia una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
52. En consecuencia, la forma en cómo fue redactada dicha cláusula evidencia que la misma pretendía eximir a la Universidad de su obligación de devolver el dinero pagado en cualquier escenario, incluso en caso se produzca un incumplimiento –atribuible al proveedor– al momento de prestar el servicio educativo, lo cual evidencia su carácter abusivo. Adicionalmente, es importante tener en cuenta el tipo de documento en el que fue incluida esta cláusula (Constancia de Matrícula), el cual fue entregado a cada alumno que decidió contratar con la administrada, lo cual demuestra que la citada cláusula fue puesta en conocimiento de la generalidad de estudiantes, impidiendo que muchos de ellos pudieran siquiera solicitar la devolución de su dinero, pese a que correspondía efectuar tal devolución.
53. Por lo antes expuesto, se advierte que la cláusula objeto de análisis establece un desequilibrio entre el proveedor y el consumidor, ya que limita el derecho de este último a exigir la devolución del dinero pagado por concepto de pensiones cuando existan causas atribuibles que así lo justifiquen, tal y como señala el artículo 97 del Código. Así, anula el derecho de los consumidores a la devolución de la contraprestación pagada cuando, por ejemplo, la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, o cuando el servicio no se adecúe razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad, conforme a lo desarrollado en los párrafos precedentes.
54. Por las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que la Universidad infringió el artículo 108 del Código, con relación a lo establecido en el literal e) del artículo 50 del referido cuerpo legal, toda vez que incluyó, en el documento denominado “Constancia de Matrícula”, una cláusula abusiva que excluye o limita el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por concepto de pensiones.



#### D. Sobre la falta de atención del requerimiento de información

55. El artículo 1<sup>33</sup> D.L. 807 establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, establece que las referidas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin.
56. Por su parte, el artículo 2<sup>34</sup> del D.L. 807 señala que, entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas, se encuentra la de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
57. Además, el artículo 5<sup>35</sup> del mismo cuerpo normativo dispone que, quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado con multa no menor de 1 UIT ni mayor de 50 UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

---

33 **D. Leg. 807**

**Artículo 1.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

34 **D. Leg. 807**

**Artículo 2. -** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.

c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

35 **D. Leg. 807**

**Artículo 5.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.



58. En concordancia con lo anterior, en el precedente de observancia obligatoria establecido mediante la Resolución N.° 0328-2005/TDC-INDECOPI<sup>36</sup>, emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia del Indecopi, se indicó cuáles son los requisitos de los requerimientos de información formulados al amparo del artículo 2 del D. L. 807:

“(…)

1. *Al requerir información en un procedimiento en materia de libre competencia, ejerciendo la facultad contemplada en el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 807, la Secretaría Técnica de la Comisión debe indicar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.*
2. *La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, sin un cuestionamiento expreso por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste. El hecho que un requerido responda el requerimiento indicando que no ha cometido una infracción al Decreto Legislativo N° 701, no constituye un cuestionamiento expreso acerca del carácter razonable del requerimiento de información y, por tanto, equivale a un incumplimiento injustificado de éste.*
3. *Ante un cuestionamiento por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, ésta se encuentra obligada a exponer de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información. Asimismo, deberá reiterar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.*
4. *La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, luego de haber sido expuestas de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste, salvo que, del tenor de las referidas razones, se evidencie una vulneración del principio de razonabilidad por parte de la autoridad. Este último hecho es un argumento válido de defensa en el marco del procedimiento sancionador que se iniciaría luego de la persistencia del requerido en su negativa a entregar la información requerida debido a la falta de razonabilidad del requerimiento.*
5. *El requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, que responde al cuestionamiento por parte de un requerido acerca de su carácter razonable, exponiendo de manera expresa las razones que lo justifican no es impugnable, debido a que no constituye un acto definitivo que ponga fin a la instancia y tampoco es un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o que produzca indefensión. Esto último debido a que el ordenamiento cautela toda aquella información recibida por un órgano funcional del Indecopi que constituya un secreto industrial o comercial, ordenando que sea declarada y tratada como reservada por el órgano funcional que corresponda. La negativa a presentar la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, alegando el carácter confidencial o reservado de dicha información, constituye un incumplimiento injustificado del requerimiento de información, en los términos del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.*

<sup>36</sup> Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI. Procedimiento de Oficio seguido por la Comisión de Libre Competencia del INDECOPI contra CLOROX PERÚ S.A.



6. *En caso que, pese a haber sido solicitada la reserva, la información entregada por el requerido no fuera declarada reservada, dicho sujeto puede interponer el recurso de apelación correspondiente para que el superior jerárquico revise la decisión y, de este modo, evitar la inclusión de la información entregada en el expediente público. Al momento de conceder el recurso de apelación, la autoridad de competencia deberá suspender de oficio la ejecución del acto que denegó la reserva de la información, a fin de evitar el perjuicio irreparable que supondría incorporar al expediente público los secretos comerciales o industriales cuya reserva se discute, hasta el pronunciamiento del superior jerárquico.*
7. *El incumplimiento injustificado del requerimiento de información deberá ser evaluado en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807. Dicho procedimiento sancionador únicamente podrá ser iniciado válidamente frente a una negativa por parte de una empresa a entregar la información requerida sin un cuestionamiento expreso por parte de la empresa de las razones del requerimiento o luego de absuelto válidamente el referido cuestionamiento por la autoridad. (...)*
59. De acuerdo con lo señalado anteriormente, las Secretarías Técnicas, en el marco de la función de realizar investigaciones preliminares, y a través de los funcionarios que estas designen, pueden solicitar información a las empresas supervisadas. Para ello, los requerimientos de información se deberán efectuar indicando: (i) la base normativa que le otorga la facultad de requerir información al funcionario que corresponda, (ii) el plazo en el que deberá facilitarse la información, y (iii) las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
60. En el presente caso, mediante Carta N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF del 11 de julio de 2019, notificada el 16 de julio de 2019, la Dirección de Fiscalización -en mérito a la delegación de la función de supervisión efectuada por la Secretaría Técnica para fiscalizar a la Universidad- solicitó a la administrada lo siguiente:
- (i) *Listado de alumnos que han solicitado el retiro voluntario del semestre y/o la devolución del dinero pagado, indicando las acciones adoptadas por parte de la Universidad en cada uno de los casos.*
  - (ii) *Listado de alumnos que han solicitado el traslado externo a otra universidad. Se deberá especificar los requisitos que solicitaron a cada uno de los referidos alumnos (Documentos y/o pagos requeridos).*
  - (iii) *Listado de alumnos que se han trasladado a otra universidad. Se deberá especificar los requisitos que solicitaron a cada uno de los referidos alumnos (Documentos y/o pagos requeridos).*
  - (iv) *Documentación a través de la cual informan las condiciones económicas a los estudiantes.*
  - (v) *Copia del Reglamento Interno del estudiante.*
  - (vi) *Documentación en la que conste el procedimiento de traslado externo.*
  - (vii) *Copia del Tarifario vigente y de la documentación que acredite que el mismo ha sido informado a los estudiantes.*
61. Considerando que la administrada no cumplió con atender el requerimiento efectuado<sup>37</sup>, la Dirección de Fiscalización emitió la Carta N.° 3192-2019/INDECOPI-

<sup>37</sup> A pesar de que, mediante escrito del 23 de julio de 2019, la Universidad solicitó que se le otorgue una prórroga del plazo para atender el requerimiento de información, la cual fue concedida mediante la Carta N.° 2453-2019/INDECOPI-GSF, notificada



GSF del 04 de octubre de 2019<sup>38</sup> reiterando el pedido solicitado a través de la Carta N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF.

62. Adicionalmente, en la diligencia de supervisión del 4 de noviembre de 2019, se le reiteró a la supervisada que cumpla con atender la solicitud de la información antes cursada, pero únicamente con relación a aquella detallada en los puntos enumerados del (i) al (iii) del requerimiento contenido en la Carta N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF; sin embargo, tampoco cumplió con atender el pedido solicitado. Inclusive, a través de la Carta N.° 3800-2019/INDECOPI-GSF, notificada el 13 de noviembre de 2019, se otorgó a la Universidad -en atención al pedido formulado el 07 de noviembre de 2019- un plazo adicional para responder el requerimiento de información efectuado durante la diligencia del 4 de noviembre de 2019; no obstante, no cumplió con ello.
63. Como se advierte, los requerimientos antes detallados se efectuaron con la finalidad de contar con información que permita a la Dirección de Fiscalización verificar el comportamiento de la administrada respecto al cumplimiento de sus obligaciones, relacionadas a la prestación de sus servicios a aquellos alumnos que solicitaron el retiro voluntario del semestre o traslado a otra Universidad.
64. De la revisión de los documentos antes citados (Acta de supervisión de fecha 04 de noviembre de 2019 y Cartas N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF y N.° 3192-2019/INDECOPI-GSF) se advierte que los requerimientos efectuados por la Dirección de Fiscalización en aquellas oportunidades, además de indicar la información que se solicitaba, contenían: (i) la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, esto es el artículo 2 del D.L. 807, (ii) el plazo en el que debería haberse facilitado la información requerida; y, (iii) las sanciones que correspondería imponer, al amparo del artículo 5 del D.L. 807, por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
65. En ese sentido, ha quedado evidenciado que la administrada no atendió el requerimiento de información formulado por la Dirección de Fiscalización respecto de los extremos (i) y (iii) de la Carta N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF, lo cual impidió que la autoridad administrativa pueda contar con elementos que permitan formular una recomendación con relación a posibles infracciones al Código, en torno a las devoluciones del dinero sufragado por los alumnos y/o condicionamientos impuestos al trámite de traslado de los estudiantes.
66. En consecuencia, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 5 del D.L. 807, en tanto que, de manera injustificada, no cumplió con atender el requerimiento de información contenido en las Cartas N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF y N.° 3192-2019/INDECOPI-GSF.

### III. Medida Correctiva

67. El artículo 105 del Código reconoce la facultad de la Comisión para dictar las medidas que tengan por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas

---

el 20 de agosto de 2019.

<sup>38</sup> Además se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para su atención.



ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>39</sup>.

68. Asimismo, el artículo 251<sup>40</sup> del del TUO de la LPAG señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
69. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad: (i) requirió la adquisición y presentación de un Formato Único de Trámite (FUT) cuyo valor dispuesto en su TUPA era de S/ 3.50 Soles, (ii) requirió la presentación de documentación innecesaria para la gestión de trámites internos; e, (iii) incluyó en el documento denominado “Constancia de Matrícula” una cláusula que excluye o limita el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva, que un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:
- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos que habrían adquirido, durante el periodo lectivo 2019, un Formato Único de Trámite (FUT) para la realización de diversos trámites internos, para lo cual se requiere que dicho padrón consigne, como mínimo, el nombre completo y número del Documento Nacional de Identidad del alumno, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, así como el monto total pagado por la adquisición del Formato Único de Trámite (FUT).
  - (ii) Dejar sin efecto la exigencia contenida en el documento “Reglamento Académico de Pregrado de la Universidad Privada Telesup”, respecto a que, para la realización de diversos trámites internos, los alumnos deben cumplir con presentar los siguientes documentos:
    - Reporte de notas.
    - Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.
    - Constancia de buena Conducta.

39

#### Código

**Artículo 105.-**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 N.º 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. (...)

40

#### TUO de la LPAG

##### **Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad**

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



- (iii) Eliminar del documento denominado “Constancia de Matrícula”, que es entregado a sus alumnos, toda cláusula a través de la cual excluye o limita de manera absoluta el derecho de los consumidores a obtener la devolución de las pensiones de enseñanza pagadas, pese a que, por ejemplo, la devolución de la contraprestación podría solicitarse cuando la prestación del servicio no se realiza en su oportunidad.
- (iv) Comunicar a todos sus alumnos -a través de su página web y demás medios de comunicación a distancia- que ha dejado sin efecto la cláusula incluida en el documento denominado “Constancia de Matrícula” que excluye o limita de manera absoluta el derecho de los consumidores a obtener la devolución de las pensiones de enseñanza pagadas, informando que todos aquellos que cancelaron alguna pensión de enseñanza durante el periodo lectivo 2019, y por algún motivo atribuible a la Universidad no recibieron la prestación de servicio, podrían solicitar la devolución del pago efectuado, previa evaluación de cada caso concreto.
70. El padrón de consumidores indicados en el numeral (i) y los medios de prueba que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas indicadas en los numerales (ii), (iii) y (iv) deberán ser remitidos a la Comisión en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo de treinta (30) días hábiles, anteriormente señalado<sup>41</sup>.
71. Vencido el plazo anteriormente señalado, la Universidad deberá devolver a todos sus alumnos incluidos en el Padrón, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, los importes que cancelaron por concepto de adquisición de Formato Único de Trámite (FUT), más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.
72. Luego de haberse realizado la devolución de los referidos montos, la Universidad deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.
73. En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>42</sup>. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

<sup>41</sup> Así, la Universidad deberá presentar, por ejemplo, la nueva versión del documento denominado “Reglamento Académico de Pregrado de la Universidad Privada Telesup” a efectos de verificar qué requisitos y documentos son exigidos a los alumnos para realización de los trámites internos; la copia del documento denominado “Constancia de Matrícula”, y los medios de prueba que evidencien las comunicaciones efectuadas a los alumnos.

<sup>42</sup> **Código**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

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

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

#### IV. Graduación de la sanción

74. Antes de realizar la graduación de la sanción este Colegiado considera importante precisar que, si bien concuerda con las metodologías de sanción empleadas por la Secretaría Técnica en el IFI, discrepa de los factores y valores empleados en estas, específicamente para el hecho de requerir un FUT para la realización de trámites internos y por el hecho de haber dispuesto una cláusula abusiva. Así, en función a la autonomía resolutive con la que cuenta, procede a graduar las infracciones detectadas a la Universidad, aplicando valores que guardan relación con el tipo infractor afectado y con la gravedad de las conductas infringidas.
75. En consecuencia, corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
76. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutive puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>43</sup>.
77. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar<sup>44</sup>.

43

**Código****Artículo 110.- Sanciones administrativas**

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

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

44

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

Al graduar la sanción, el órgano resolutive puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutive.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento

Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

78. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
79. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad<sup>45</sup>, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar las sanciones a imponer de la siguiente manera:
- (i) **Requerir indebidamente la adquisición y presentación de un FUT para la realización de trámites internos**
- **Beneficio ilícito**
80. El beneficio ilícito se encuentra configurado por la ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de requerir a los alumnos el pago del documento denominado "Formato Único de Trámite (FUT)" para la realización de diversos trámites internos.

---

formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

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

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

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

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

45

#### TUO de la LPAG

##### Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

b) La probabilidad de detección de la infracción;

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

En ese sentido, la ganancia ilícita está configurada por la diferencia entre los ingresos obtenidos por la venta de la solicitud y el costo de asociado a la entrega de dicho documento.

81. Por lo tanto, para estimar la ganancia ilícita se tomará en cuenta el precio del FUT<sup>46</sup> y el costo de una fotocopia de dicho documento<sup>47</sup>, multiplicado por la cantidad estimada de FUT emitidos durante el período de infracción<sup>48</sup>. En consecuencia, la ganancia ilícita asciende a S/ 107,428.20<sup>49</sup>.
82. Asimismo, se suman los ingresos adicionales que obtuvo la administrada, producto conservar esta ganancia ilícita desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 15,465.40<sup>50</sup>. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 122,893.60<sup>51</sup>.

<sup>46</sup> El monto cobrado por el FUT asciende a S/ 3.50 según TUPA de la universidad Fuente: Expediente 19-2020/CC3. El número de hojas que comprende la solicitud se estima en 1 (información obtenida en función a otros expedientes similares).

<sup>47</sup> Costo unitario por fotocopia: S/ 0,20. Fuente: <http://www.editoraperu.com.pe/EditoraP/tarifas-cendoctar.html>.

<sup>48</sup> El período infractor comprende el año académico 2019, durante dicho período la cantidad de formatos emitidos se estima en 32,554. Debido a que administrada no ha remitido información pese a que se le requirió en el proceso de investigación, se procedió a estimar tomando en consideración la cantidad de alumnos matriculados en la Universidad en el período 2019-I, fuente: Universidad Privada TELESUP S.A.C. Estudiantes por facultad y programas de estudio en el período 2019-I. Véase el siguiente enlace: <https://utelesup.edu.pe/wp-content/uploads/2019/05/ESTUDIANTES-POR-FACULTAD-Y-PROGRAMAS-DE-ESTUDIO-2019-I.pdf>. La cantidad de alumnos en el período 2019-I asciende a 16,277, y considerando que por lo menos una vez cada alumno realizó algún tipo de trámite en la universidad durante el ciclo 2019-I, en ese sentido, la cantidad de FUT solicitados en el período mencionado es 16,277.

Respecto al período 2019-II, debido a que no se cuenta con información del período y a que la universidad no remitió información se procedió a estimar en función al período 2019-I. Por tanto, la cantidad de FUT solicitados en el período mencionado es 16,277.

Finalmente, la cantidad de FUT solicitados en el período 2019 asciende a 32,554 (16,277 + 16,277).

<sup>49</sup> Resultado de: Ingresos obtenidos por la venta de solicitudes (precio \* cantidad de solicitudes) – (cantidad de solicitudes \* (número hojas promedio \* costo de fotocopia)) = (S/ 3.50 \* 32,554) – (32,554 \* (1 \* S/ 0.20)) = S/ 107,428.20.

<sup>50</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC), como medida para estimar la rentabilidad de la empresa durante el período en que se configuraron los ingresos adicionales, para ello se considerará la tasa WACC del sector Educación al 2020 para países emergentes, el cual asciende a 9.42% anual, y su equivalente mensual, 0.75% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual:  $(1 + 9.42\%)^{1/12} - 1 = 0.75\%$ . Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>.

Para un mayor alcance respecto a la obtención del valor del WACC, como ya se señaló, éste se encuentra en el link <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>, realizándose a continuación los siguientes pasos: 1) Se ingresa a la pestaña denominada "Data", 2) Se ingresa a la pestaña "Archived Data", 3) Se selecciona la opción "Risk/Discount Rate" y finalmente, se procede a descargar la data correspondiente al WACC para mercados emergentes en el año 2020 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado "1/20" el cual se ubica en la celda correspondiente a la fila denominada "Costs of Capital by Industry" y la columna "Emerging Markets".

Ahora bien, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2020 (Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), disponible en: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual>); la tasa de inflación esperada a diciembre de 2019 en moneda local, 2.2% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2019.pdf>); y, la tasa de inflación esperada en moneda extranjera (\$), 1.9%, Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED), disponible en: <https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/files/fomcprojtbl20191211.pdf>

- Monto la ganancia ilícita, S/ 107,428.20.

- Meses transcurridos desde la fecha de término del período infractor, considerándose desde diciembre de 2019 (mes de término del año académico 2019) hasta la fecha de emisión del Informe de Instrucción Final (último mes culminado), junio de 2021, 18 meses.

- Ingresos adicionales: S/ 107,428.20 \*  $[(1 + 0.75\%)^{18} - 1] = S/ 15,465.40$ .

<sup>51</sup> Resultado de: S/ 107,428.20 + S/ 15,465.40 = S/ 122,893.60.



- **Probabilidad de detección**

83. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la Administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento. En el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, y que la conducta infractora pudo ser verificada fácilmente por la Administración (pues el condicionamiento para la adquisición del FUT se hacía a los alumnos por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la Administración), se concluye que la probabilidad de detectar la infracción es alta, por lo que corresponde asignarle el valor de 1.

- **Factor agravante**

84. En el presente caso, la administrada ha cometido la presente infracción de manera reincidente, conforme lo establece el artículo 248 del TUO de la LPAG<sup>52</sup>. En ese sentido, corresponde agravar la multa según el artículo 112 de Código<sup>53</sup>. En consecuencia, este Colegiado considera agravar la multa en un 10%<sup>54</sup>.

- **Cálculo de multa**

85. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 30.7 UIT<sup>55</sup>.

(ii) **Requerir la presentación de documentación innecesaria<sup>56</sup> para la realización de trámites internos**

- **Daño**

86. El daño se valora según los efectos negativos generados a los estudiantes con el hecho de requerir documentación innecesaria, cuyos trámites generan costos adicionales no previstos. Para valorar dicho daño se tendrá en cuenta lo siguiente:

---

<sup>52</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 248.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes:

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

<sup>53</sup> **Código**

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

(...)

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso. (...)

<sup>54</sup> Se toma como referencia el valor por reincidencia establecido en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que permite la determinación de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones.

<sup>55</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección \* (1 + 10%) = S/ 122,893.60 / 1 \* (1 + 10%) = S/ 135,182.96.

Multa en UIT = S/ 135,182.96 / 4,400,00 = 30.7 UIT.

<sup>56</sup> Detalle de la documentación solicitada:

- Reporte de notas.
- Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.
- Constancia de buena Conducta.

- La afectación resultante por el valor del costo de presentar la documentación innecesaria solicitada por la Universidad.
- La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los consumidores debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de tramitar la documentación solicitada.

87. La afectación resultante por el valor del costo de presentar la documentación innecesaria se estima teniendo en cuenta el precio unitario de los documentos solicitados<sup>57</sup> y la cantidad total de documentos innecesarios requeridos por la administrada en el periodo infractor<sup>58</sup>. Por lo tanto, el valor de la afectación, en este extremo, asciende a S/ 3 155.00<sup>59</sup>.

<sup>57</sup> De la información que obra en el expediente, el precio del Reporte de notas y la Constancia de buena conducta ascienden a S/ 20.00 y S/ 47.50 respectivamente. Debido a que no se encontró el precio de la Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario, se asumirá el valor mínimo por su trámite, es decir, el precio de un FUT (S/ 3.50).

<sup>58</sup> Dado que la administrada no ha remitido información sobre la cantidad de documentos innecesarios tramitados en el período infractor, se procede a estimar dicho valor multiplicando la cantidad de alumnos, por la proporción de alumnos que efectúan los trámites para la obtención de cada documento innecesario solicitado, la cual está representada por la ratio de documentos tramitados respecto a la cantidad de alumnos. Asimismo, se debe precisar que dichas ratios se estimaron en función a la información proporcionada por otras universidades, que se encuentran investigadas por la misma infracción en el Indecopi. Fuente: Expediente 46-2019/CC3 y 74-2019/CC3. En base a las ratios mencionadas, y a la cantidad de estudiantes del año académico 2019, se procederá a estimar el número de documentos innecesarios.

Nombre del Documento innecesario	Proporción de alumnos Posgrado que tramitan documentos innecesarios (a)	Número total de estudiantes en 2019 (b)	Número total de documentos innecesarios en 2019 (c)
Reporte de notas.	6.09%	20 000	1 218
Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.	6.09%	20 000	1 218
Constancia de buena Conducta.	6.09%	20 000	1 218
<b>TOTAL</b>			<b>3 654</b>

(a) Dicho valor se estima considerando (Cantidad de documentos innecesarios / Número de alumnos del año académico). Fuente: Expediente 46-2019/CC3 y 74-2019/CC3. Para los documentos denominados "Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario" y Constancia de buena conducta", debido a que dichos documentos eran solicitados para los conceptos de traslado interno y beca respectivamente, trámites que no fueron materia de investigación en los expedientes 46-2019/CC3 y 74-2019/CC3, por ello, se tomará la misma proporción utilizado para el Reporte de notas.

(b) Véase el siguiente enlace: <https://gestion.pe/peru/universidad-telesup-cuenta-5-000-estudiantes-becados-alumnado-269427-noticia/#:~:text=De%20los%2020%20mil%20estudiantes,estudios%20a%20trav%C3%A9s%20de%20becas.>

(c) Resultado de: (a) \* (b).

<sup>59</sup> Resultado de aplicar los siguientes factores:

Nombre del Documento innecesarios	Número total de documentos innecesarios en 2019 (a)	Precio unitario (en S/) (b)	Valor del costo (en S/) (c)
Reporte de notas.	1 218	20	24 360.00
Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.	1 218	3.5	4 263.00
Constancia de buena Conducta.	1 218	47.50	57 855.00
<b>TOTAL</b>	<b>3 654</b>		<b>86 478.00</b>

(a): Sumatoria de documentos innecesarios en 2019.

(b): Ver pie de página 60.

(c): Resultado de (a) \* (b)



88. La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los estudiantes afectados, está representada por el tiempo destinado para la tramitación de dichos documentos<sup>60</sup>. Para valorar este tiempo perdido se utilizará el valor social del tiempo (VST)<sup>61</sup> promedio para un ciudadano del Perú<sup>62</sup>.
89. Por lo tanto, teniendo en consideración lo anterior, la afectación por el tiempo perdido por los consumidores para la tramitación de cada documento requerido asciende a S/ 4.13 Soles<sup>63</sup>. Este valor se multiplica por la cantidad total de documentos solicitados, el cual asciende a 3654. En tal sentido, la estimación del daño derivado del tiempo empleado por los consumidores para dar trámite a dichos documentos asciende a S/ 15 091.02<sup>64</sup> Soles.
90. En consecuencia, teniendo en cuenta el daño estimado en los extremos antes mencionados, S/ 86 478.00 y S/ 15 091.02 Soles, el daño total asciende a S/ 101 569.02 Soles.
91. Considerando que el daño estimado se calculó tomando la infracción en el período lectivo, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del dinero perdido por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
92. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende a 8.50% anual<sup>65</sup>. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 114 746.38<sup>66</sup> Soles.

<sup>60</sup> Para la estimación del tiempo destinado a la tramitación de cada documento se requiere identificar la forma en que se materializa la solicitud de dichos procedimientos. En el presente caso, dado que la presentación de estos documentos requería el llenado del formato único de trámite, se tomará en cuenta el tiempo estimado destinado al llenado de dicho formulario y el pago de la tasa administrativa que corresponda. En ese sentido, se considera que este tiempo promedio asciende a 30 minutos aproximadamente por cada documento solicitado (15 minutos para el llenado del formulario y 15 minutos para el pago de la tasa administrativa).

<sup>61</sup> El valor social del tiempo (VST) se define como el costo de oportunidad para las personas al emplear tiempo en trasladarse y dejar de realizar otras actividades (MEF, 2012).

<sup>62</sup> El VST para los habitantes a nivel Nacional se extrae del Informe N° 083-2015/GEE realizado por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, en el cual se estima el valor social del tiempo para los habitantes del Perú en S/ 7,32 por hora del año 2014, por lo tanto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados son del periodo de 2018, se procede a realizar una actualización del dicho valor con el fin de representarlo en el periodo infractor, utilizando el IPC. El IPC a nivel nacional en diciembre de 2014, fecha de datos para la estimación del VST, fue 109,20, y el IPC a nivel nacional en marzo de 2019 fue 123.31, por lo tanto, el VST en el periodo infractor asciende a S/ 8,27 (resultado de 7,32 \* 123,31 / 109,20).

<sup>63</sup> Resultado de multiplicar el VST por el tiempo destinado a la tramitación de cada documento solicitado, utilizando para ello su equivalencia en horas (30 minutos = 0,5 horas),  $8,27 * 0,5$ .

<sup>64</sup> Resultado de:  $3\ 654 * S/ 4,13$

<sup>65</sup> Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas: Actualización de la tasa social de descuento, 2017 [fecha de consulta: 04/10/2019]. Disponible en: [www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/parametros\\_evaluacion\\_social/Tasa\\_Social\\_Descuento.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf). Para el presente caso, se convertirá la tasa social de descuento anual a mensual:  $(1 + 8,5\%)^{1/12} - 1 = 0,68\%$

<sup>66</sup> Sumatoria de la actualización del daño.  
 $S/ 101\ 569,02 * (1 + 0,68\%)^{17} = S/ 114\ 746,38$ .  
Cabe resaltar que los meses transcurridos desde la fecha estimada de inicio de la infracción, considerándose desde enero de 2020 (mes siguiente al término de la conducta infractora), hasta la fecha de cálculo de la multa (último mes culminado), junio de 2021, 18 meses.



- **Probabilidad de detección**

93. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento. En el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, y que la conducta infractora pudo ser verificada fácilmente por la Administración (pues el condicionamiento para la presentación de determinados documentos innecesarios se hacía a los alumnos por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la Administración), se concluye que la probabilidad de detectar la infracción es alta, por lo que corresponde asignarle el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

94. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 26.1 UIT<sup>67</sup>.

**(iii) Haber incluido una cláusula abusiva en el documento denominado “Constancia de Matrícula”**

95. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado de la administrada al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, esto es, no incluir en sus contratos por adhesión cláusulas que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores. A ello, deben sumarse los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
96. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que no se cuenta con información que permita determinar dicho beneficio; sin embargo, esta Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar tal ahorro. Esta presunción ha sido desarrollada por la Sala de Defensa de la Competencia (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>68</sup>.

<sup>67</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 114 746.38 / 1 = S/ 114 746.38  
Multa en UIT (Valor al año 2021) = S/114 746.38 / S/ 4 400 = 26.1 UIT.

<sup>68</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrada incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción. (...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 019-2020/CC3

97. Bajo dicho enfoque, esta Comisión podría presumir probables conductas del infractor, como el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción, para lo cual se cuenta con elementos objetivos que permitirán graduar la sanción a imponer.
98. En ese sentido, el mencionado parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar los servicios especializados de una gestora de cobranza de pensiones de enseñanza, la cual hubiera permitido monitorear los pagos de las pensiones de los alumnos de forma eficiente –(bajo el supuesto que la cláusula tiene efecto luego del pago de una pensión), así como los servicios de un abogado que hubiera permitido conocer la normativa vigente y, en consecuencia evitar la inclusión de disposiciones que limitan los derechos de los alumnos.
99. Al respecto, según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio especializado en gestión de cobranza para el presente caso se estima en S/ 41 490.26<sup>69</sup> Soles; asimismo, el costo de contratar un servicio de asesoría legal para el presente caso se estima en S/ 6867.20<sup>70</sup> Soles.
100. Es importante mencionar que no se está afirmando que la administrada carezca de los servicios mencionados, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar, tanto el servicio especializado en gestión de cobranza como el servicio de asesoría legal, resultan ser parámetros objetivos para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
101. A esto, se añaden los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de no asumir estos costos, desde la fecha de infracción<sup>71</sup> hasta la fecha de cálculo de multa.

---

*sobre el funcionamiento de su propia institución.”*

<sup>69</sup> El servicio especializado de gestión de cobranza puede ser realizado por una empresa que brinde el soporte tecnológico para realizar el monitoreo de la cobranza de forma práctica y sistematizada. Por ello, se tomará en cuenta los servicios contratados en ese extremo por la Universidad Científica del Sur S.A.C., información que obra en el expediente 087-2019/CC3. La Universidad informó la contratación de la empresa INTIZA para el período 2019 por un valor que asciende a S/ 24,550.45. Ahora bien, para ajustar dicho valor al presente caso, se tomará en cuenta el número de alumnos matriculados en ambas universidades, en ese sentido, la proporción es de 1.69, debido a que para el 2019-I, los alumnos matriculados en la Universidad Telesup S.A.C. asciende a 16,277 y para el mismo período, los alumnos matriculados en la Universidad Científica del Sur S.A.C., era un total de 9,615. Finalmente, el valor estimado por el servicio especializado de gestión de cobranza asciende a S/ 41,290.26 (S/ 24,550.45 \* 1.69).

<sup>70</sup> La asesoría legal para la identificación de la presente cláusula abusiva en el caso de servicio de educación regular puede ser realizada por un profesional de la carrera de Derecho, especializado en el cumplimiento de la normatividad que regula la prestación de servicio de educación regular. Por ello, se toma como referencia el salario mensual de un analista legal que labora en la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, cuyo sueldo asciende a: S/ 6867.20, véase en: <file:///C:/Users/paul/Downloads/CAS%20N%C2%BA%20016-2019-SUNEDU-BASE.pdf>

<sup>71</sup> De acuerdo con la información del expediente, la fecha de supervisión donde se revisó el documento Constancia de Matrícula, en la cual, se establece a los estudiantes la cláusula abusiva es de noviembre de 2019.

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 10 211.06<sup>72</sup> Soles. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 58 568.52<sup>73</sup> Soles.

102. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la Administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento. En el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, y que la conducta infractora pudo ser verificada fácilmente por la Administración (pues la cláusula abusiva era trasladada a los alumnos en el documento “Constancia de Matrícula”, pudiendo dar cuenta de ello a la Administración), se concluye que la probabilidad de detectar la infracción es alta, por lo que corresponde asignarle el valor de 1.
103. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 13.3 UIT<sup>74</sup>.
- (iv) No haber cumplido con presentar la información solicitada por la Dirección de Fiscalización a través de la Carta N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF, reiterada mediante Carta N.° 3192-2019/INDECOPI-GSF**
104. El daño está representado por el perjuicio ocasionado a la labor de supervisión efectuada por la administración, en perjuicio de los potenciales consumidores que podrían resultar afectados por la prestación de un servicio no idóneo que brinde la Universidad.
105. Para cuantificar el daño se tiene en cuenta el rango establecido en que se debe de sancionar las conductas contenidas en el artículo 5 del D.L. 807 (que incluye la infracción referida a incumplir sin justificación los requerimientos de información), el cual establece que la multa no debe ser menor de una (1) UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT.
106. En tal sentido, con el fin de cuantificar el daño correspondiente a la infracción de incumplir sin justificación con los requerimientos de información, se tendrá en cuenta la gravedad de la conducta infractora, ponderada por tres factores: el factor relativo al

<sup>72</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Educación al 2019 (período de infracción), asciende a 13.56% anual, y su equivalente mensual, 1.07% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual:  $(1 + 13.56\%)^{1/12} - 1 = 1.07\%$ ). Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>. Al respecto, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales en 29.5% para el año 2019, (Fuente: SUNAT, Disponible en: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual>, la tasa de inflación esperada en moneda local, 2.5% (Fuente: BCRP, Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/Reporte-Inflacion-2019/junio/reporte-de-inflacion-junio-2019.pdf>) y la tasa de inflación esperada en moneda extranjera (\$), 1.6%, (Fuente: Federal Reserve, Disponible en: <https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtabl20190918.htm>.)
- Monto del costo evitado, S/ 48,357.46.
- Meses transcurridos desde la fecha estimada de término de la infracción, considerándose desde diciembre de 2019 (fecha de término de la infracción), hasta la fecha de emisión del Informe Final de Instrucción (último mes culminado), junio de 2021, 18 meses.
- Ingresos adicionales:  $S/ 48,357.46 * [(1 + 1.07\%)^{18} - 1] = S/ 10,211.06$ .

<sup>73</sup> Resultado de:  $S/ 48,357.46 + S/ 10,211.06$ .

<sup>74</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =  $S/ 58,568.52 / 1 = S/ 58,568.52$   
Multa en UIT =  $S/ 58,568.52 / 4 400,00 = 13.3$  UIT



tamaño de la empresa (Ft), el factor relativo a la materia (Fm), y, al factor relativo a la relevancia para el objeto de la supervisión (Fr). El daño resultante será dividido entre la probabilidad de detección y el resultado, aplicar los factores agravantes o atenuantes con el fin de hallar la multa.

107. Para cuantificar la gravedad de la conducta infractora se toma en cuenta todas las conductas infractoras derivadas del artículo 5 del D. L. 807, con el fin de analizar en conjunto la gravedad de cada una, en comparación con las demás. En consecuencia, las conductas se clasifican, en función a su gravedad, en Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), de veinticuatro (24) a cuarenta (40), correspondiéndole al requerimiento de información lo siguiente<sup>75</sup>:

Tipo infractor	Gravedad en UIT
Incumplir sin justificación con los requerimientos de información	28

108. El factor relativo al tamaño de la empresa (Ft): se construye con el fin de considerar la envergadura de la empresa en la gravedad de la infracción, teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad del presente acto administrativo, pues en condiciones normales, el perjuicio ocasionado de una empresa con una mayor participación de mercado suele ser mayor que una empresa con menor participación. En consecuencia, el factor relativo al tamaño de la empresa se clasifica desde 0.22 hasta 1, de acuerdo con la facturación anual de la administrada:

Tipo de empresa	Facturación anual (En UIT)*	Factor = Ft
Gran Empresa <sup>76</sup>	Más de 2300 UIT	1.00

109. Debido a que la administrada no ha presentado las declaraciones juradas remitidas ante la autoridad tributaria en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años, la cual le fue requerido mediante Resolución N.° 1 del 10 de diciembre de

<sup>75</sup> Valor asignado de conformidad con el siguiente listado de clasificación de conductas infractores según su nivel de gravedad:

Tipo infractor	Gravedad en UIT
Mediante violencia impida el ejercicio de las funciones de Indecopi	40
Mediante violencia entorpezca el ejercicio de las funciones de Indecopi	40
Mediante amenaza impida el ejercicio de las funciones de Indecopi	38
Mediante amenaza entorpezca el ejercicio de las funciones de Indecopi	38
Proporcionar a sabiendas información falsa	38
Destruir información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido	32
Ocultar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido	32
Alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido	32
Incumplir sin justificación con los requerimientos de información	28
Negarse a comparecer	24

Cuadro elaborado en base a un cuestionario y, posteriormente, a un focus group realizado a especialistas que se encargan directamente de la fiscalización de las conductas verificadas en el artículo 5 del D.L. 807.

Cabe indicar que la gravedad medida en UIT se encuentra en el rango de 24 a 40 UIT, en la medida que al ponderar los demás criterios para graduación la sanción, incluido la probabilidad de detección, la multa se encuentre en el rango entre 1 a 50 UIT.

<sup>76</sup> A fin de estimar el tamaño de empresa, se la considerará como una Gran Empresa, en atención a la información registrada en SUNAT. Fuente: Reporte SUNAT, por lo cual corresponde definir el tamaño de empresa de la Universidad Privada Telesup S.A.C. como Gran Empresa, es decir, mayor a 2 300 UIT.



2020, se procedió a tomar como referencia el Reporte de la SUNAT<sup>77</sup>, la cual establece a la Universidad Privada Telesup como Gran Empresa.

110. El factor relativo a la materia (F<sub>m</sub>): toma en consideración el tema y objeto de la supervisión; así, considerando que los temas investigados por la administración son diversos, la negativa injustificada de entregar información en un determinado tema resulta de una gravedad distinta. En este caso, la supervisión realizada se hizo en el marco de una investigación referida a las medidas que toma la Universidad con relación a los estudiantes morosos, por la naturaleza de la infracción, impacta en el desarrollo educativo de sus estudiantes. En consecuencia, el factor relativo a la materia se clasifica desde 0.40 hasta 1<sup>78</sup>, y de acuerdo a lo analizado, este factor se clasifica como grave:

Tema y objeto	Nivel de gravedad	Valor
No haber cumplido con presentar la información solicitada por la DFI	Grave	0.7

111. El factor relativo a la relevancia para el objeto de la supervisión (F<sub>r</sub>): se explica en función a la importancia de la información no enviada por la administrada; es decir, si la omisión permitió o no continuar con la supervisión. Para el presente caso, la información no recabada se considera de relevancia moderada para el proceso, considerando que se trata de información que la administrada conoce y maneja<sup>79</sup>. A este factor se le asigna un valor entre 0.5 y 1<sup>80</sup>; y, según lo expuesto, en este caso toma el valor de 0.5.
112. En base a lo expuesto, se pondera el resultado de los anteriores factores explicados, considerando una multiplicación de estos para cuantificar el daño, el cual asciende a 9.8 UIT (Resultado de  $28 * 1 * 0.7 * 0.5$ ).
113. La probabilidad de detección se encuentra referida a la posibilidad que el agente infractor perciba que puede ser detectado. Considerando que el hecho infractor corresponde a un incumplimiento de requerimiento de información, y este puede ser detectado por la autoridad inmediatamente, la probabilidad de detección asume el valor de 1. Por lo expuesto, aplicando la fórmula al presente caso, la multa base asciende a 9.8 UIT<sup>81</sup>.
114. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 9.8 UIT.

<sup>77</sup> Fecha de emisión de información: 18/09/2020.

<sup>78</sup> Valor asignado de conformidad con los siguientes datos:

Tema	Muy Grave	Grave	Leve
Protección al Consumidor	1.00	0.70	0.40

Elaboración: CC3

<sup>79</sup> Expediente N° 019-2020/CC3

<sup>80</sup> Valor asignado de conformidad con siguientes datos:

Es altamente relevante para el proceso	1
Relevante moderada o poco relevante	0.5

Elaboración: CC3

<sup>81</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección =  $9.8 / 1 = 9.8$  UIT.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 019-2020/CC3

## V. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

115. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>82</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a Universidad Privada Telesup S.A.C. con una multa de 30.7 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal a) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que para la solicitud de trámites internos requirió la adquisición y presentación de un Formato Único de Trámite (FUT) cuyo valor dispuesto en su TUPA fue de S/ 3.50 Soles.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Sancionar a Universidad Privada Telesup S.A.C. con una multa de 26.1 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal g) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió la presentación de documentación innecesaria<sup>83</sup> para la gestión de trámites internos.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Sancionar a Universidad Privada Telesup S.A.C., con una multa de 13.3 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal e) del artículo 50 del referido cuerpo legal, toda vez que incluyó, en el documento denominado "Constancia de Matrícula", una cláusula abusiva que excluye o limita el derecho de los consumidores a solicitar la devolución del dinero pagado por concepto de pensiones.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a

<sup>82</sup> **Código**

**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.

<sup>83</sup> Detalle de la documentación solicitada:

- Reporte de notas.
- Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario.
- Constancia de buena Conducta.



partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Sancionar a Universidad Privada Telesup S.A.C., con una multa de 9.8 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 5 del D.L. 807, en tanto que, de manera injustificada, no cumplió con atender el requerimiento de información contenido en las Cartas N.° 2144-2019/INDECOPI-GSF y N.° 3192-2019/INDECOPI-GSF.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a Universidad Privada Telesup S.A.C. como medida correctiva que, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos que habrían adquirido, durante el periodo lectivo 2019, un Formato Único de Trámite (FUT) para la realización de diversos trámites internos, para lo cual se requiere que dicho padrón consigne, como mínimo, el nombre completo y número del Documento Nacional de Identidad del alumno, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, así como el monto total pagado por la adquisición del Formato Único de Trámite (FUT).
- (ii) Dejar sin efecto la exigencia contenida en el documento “Reglamento Académico de Pregrado de la Universidad Privada Telesup”, respecto a que, para la realización de diversos trámites internos, los alumnos deben cumplir con presentar los siguientes documentos: Reporte de notas, Constancia de no haber sido separado de la Universidad por deficiencia académica o proceso disciplinario o estar sometido a proceso disciplinario y Constancia de buena Conducta.
- (iii) Eliminar del documento denominado “Constancia de Matrícula”, que es entregado a sus alumnos, toda cláusula a través de la cual excluye o limita de manera absoluta el derecho de los consumidores a obtener la devolución de las pensiones de enseñanza pagadas, pese a que, por ejemplo, la devolución de la contraprestación podría solicitarse cuando la prestación del servicio no se realiza en su oportunidad.
- (iv) Comunicar a todos sus alumnos -a través de su página web y demás medios de comunicación a distancia- que ha dejado sin efecto la cláusula incluida en el documento denominado “Constancia de Matrícula” que excluye o limita de manera absoluta el derecho de los consumidores a obtener la devolución de las pensiones de enseñanza pagadas, informando que todos aquellos que cancelaron alguna pensión de enseñanza durante el periodo lectivo 2019, y por algún motivo atribuible a la Universidad no recibieron la prestación de servicio, podrían solicitar la devolución del pago efectuado, previa evaluación de cada caso concreto.

El padrón de consumidores indicados en el numeral (i) y los medios de prueba que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas indicadas en los numerales (ii), (iii) y (iv) deberán ser remitidos a la Comisión en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo de treinta (30) días hábiles, anteriormente señalado<sup>84</sup>.

<sup>84</sup> Así, la Universidad deberá presentar, por ejemplo, la nueva versión del documento denominado “Reglamento Académico de Pregrado de la Universidad Privada Telesup” a efectos de verificar qué requisitos y documentos son exigidos a los alumnos



Luego de haberse realizado la devolución de los referidos montos, la Universidad deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.

En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>85</sup>. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

**SEXTO:** Informar a Universidad Privada Telesup S.A.C., que la presente resolución tiene eficacia 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 218<sup>86</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

**SEPTIMO:** Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a Universidad Privada Telesup S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Requerir a Universidad Privada Telesup S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 006-2017-JUS<sup>87</sup>, precisándose que, los actuados serán

---

para realización de los trámites internos; la copia del documento denominado "Constancia de Matrícula", y los medios de prueba que evidencien las comunicaciones efectuadas a los alumnos.

<sup>85</sup> **Código**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

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

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

<sup>86</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 218**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración.
- b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)

<sup>87</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 205 Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:  
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 019-2020/CC3

remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Manuel García Carpio y Jean Paul Borit Salinas.***

**Juan Manuel García Carpio  
Vice Presidente**

---

coercitivo específicamente aplicable.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: [postmaster@indecopi.gob.pe](mailto:postmaster@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 019-2020/CC3

***El voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti, opinando que la sanción aplicada para el tipo infractor referido al hecho de requerir documentación innecesaria para la prestación del servicio debe ser calculada con la metodología de beneficio ilícito obtenido (costo evitado), es el siguiente:***

1. Comparto con el voto en mayoría respecto la determinación de responsabilidad administrativa de Universidad Privada Telesup S.A.C. (Universidad) en el presente procedimiento, pero discrepo del enfoque metodológico empleado al momento de graduar la sanción del tipo infractor contenido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código por el hecho de haber requerido al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio o la entrega del producto adquirido.
2. El voto en mayoría aplica la metodología del daño en el que se valora los efectos negativos generados a los estudiantes por el requerimiento de documentación innecesaria, cuyo trámite genera costos adicionales no previstos, sin embargo, considero que en el presente caso la metodología que debería aplicarse es la del beneficio ilícito, la cual se encuentra configurada por el costo evitado de la Universidad al no haber implementado mecanismos sistematizados que hubieran permitido tener el detalle de información trazable y eficiente para evitar que esta sea requerida a los alumnos. Además, siguiendo la metodología del beneficio ilícito obtenido, se deberá sumar los ingresos adicionales que pudo haber obtenido la Universidad producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
3. En línea de lo señalado, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) al momento de evaluar las Condiciones Básicas de Calidad aprobadas por Resolución 006-2015-SUNEDU/CD<sup>88</sup>, tiene en cuenta el indicador I.4<sup>89</sup> el cual establece que las universidades deben contar con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico de los alumnos, lo que implica –justamente- el empleo de sistemas de información (tablas digitales, documentos y archivos electrónicos, etc.) al momento de prestar los servicios educativos.
4. Por las consideraciones precedentes, mi voto es que para el presente tipo infractor se emplee la metodología de beneficio ilícito (costo evitado) y no la de daño, pues considerando que las Universidades son proveedores especializados en servicios educativos es su obligación contar con información sistematizada por tanto le corresponde a la Universidad asumir el costo de implementar los mecanismos necesarios para cumplir con dicho fin.

**Delia Angélica Morales Cuti  
Comisionada**

<sup>88</sup> Modificado por la Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-SUNEDU/CD del 19 de diciembre de 2019.

<sup>89</sup> ANEXO N°02: CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD – CBC  
(...) 4. La universidad cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico. Adicionalmente, en sus sistemas, cuenta con tres (03) de los siguientes cuatro (04) procesos: a) Aprendizaje virtual b) Gestión de biblioteca c) Pagos virtuales d) Gestión institucional basada en indicadores.