



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 087-2019/CC3

RESOLUCIÓN FINAL N.° 136-2021/CC3

EXPEDIENTE : 087-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADA : UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR
SANCIÓN : 31.9 UIT (artículo 73 del Código– interés moratorio superior al permitido)
112.4 UIT (artículo 73 del Código – medidas prohibidas)

SUMILLA: *El artículo 73 del Código establece que los proveedores de servicios educativos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. En esa línea, la Ley N.° 29947 Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados, establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no debe superar la tasa de interés interbancaria dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. En el presente caso, se verificó que la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.° 29947, por lo que corresponde sancionarla con una multa de 31.9 Unidades Impositivas Tributarias.*

De igual forma, la Ley N.° 29947 establece que los proveedores de servicios educativos no pueden adoptar prácticas que afecten el normal desarrollo del mismo. En el presente caso, se verificó que la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, puesto que en caso de no estar al día en el pago de las pensiones no podrían solicitar diversos documentos e iniciar diversos trámites; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 112.4 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 9 de setiembre de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante 1 del 7 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador² (PAS) en contra de la Universidad Científica del Sur 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), en los siguientes términos:

¹ Cabe señalar que la administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20421239275, con domicilio fiscal ubicado en Carretera Antigua Panamericana Sur km 19 (Alt. De los Pantanos de Villa) Lima – Villa El Salvador. Asimismo, la administrada que se encuentra registrada en la Partida Registral de la Sunarp 11582738.

² 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 el encargo otorgado por la Secretaría Técnica a través del Memorandum N.º 236-2017/CC3 de fecha 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, la Dirección de Fiscalización emitió el Informe N.º 1741-2018/GSF del 21 de diciembre de 2018 y el Informe Complementario N° 0010-2020/GSF-COMP del 03 de febrero de 2020.



“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Científica del Sur 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 artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Científica del Sur 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 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues exigiría a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para solicitar diversos documentos³ e iniciar diversos trámites en la Universidad. (...)”

2. Mediante escrito del 13 de noviembre de 2020, la Universidad presentó sus descargos a las imputaciones formuladas mediante Resolución N.º 14, señalando lo siguiente:

- Respecto al presunto cobro de un interés moratorio superior al permitido
 - (i) Informó oportunamente al inicio del periodo académico sobre el pago de los gastos administrativos e intereses moratorios.
 - (ii) Los gastos administrativos y los intereses moratorios tenían distinta naturaleza, los primeros se cobraban por el sobrecosto en que incurría la Universidad por la gestión de cobranza realizada respecto de aquellos estudiantes que pagaban sus deudas fuera de plazo.

³

Detalle:

- Retiro del ciclo académico
- Retiro de la Universidad
- Recategorización
- Postular a una beca o acceder a su renovación
- Constancia de Matrícula
- Carta de Presentación para Prácticas
- Constancia de Orden de Mérito.
- Constancia de Disciplina Académica.
- Constancia de Horario Vigente.
- Consolidado de Notas.
- Constancia de Escala de Calificación de Notas.
- Constancia Credencial para Internado.
- Consolidado de Matrícula.
- Constancia de Ingreso.
- Constancia de Equivalencia de Notas.
- Justificación de Inasistencia.
- Reserva de Matrícula de Alumnos Regulares.
- Récord Académico.
- Duplicado Credencial de Acceso.
- Duplicado de Carné Universitario.
- Sílabo Simple.
- Convalidación de Cursos.
- Retiro de Curso.
- Otorgamiento de Beca Socioeconómica.

⁴

De manera previa, el 23 de octubre de 2020 solicitó una prórroga, la cual fue concedida a través de la Resolución N.º 2 del 26 de octubre de 2020.



- (iii) Los gastos administrativos no tenían naturaleza indemnizatoria, ni constituían el pago de una penalidad, ya que no tenían por finalidad “sancionar” el incumplimiento del deudor.
- (iv) Contrató proveedores que brindaban el servicio de envío de correos electrónicos o mensajes de texto, entre otras acciones que no serían necesarias si es que no existieran retrasos o incumplimientos en el pago de las pensiones.
- (v) Los cobros realizados no formaban parte de la estructura de costos del servicio educativo, pues cuando un alumno pagaba sus pensiones estaba retribuyendo los costos directos (planilla docente y del personal administrativo, locales, servicios, equipos, laboratorios, biblioteca virtual y física, etc.) e indirectos (seguridad, administración, contabilidad, etc.) de dicho servicio.
- (vi) No era posible trasladar los gastos administrativos a todos los alumnos pues ello constituía una situación injusta que implicaría incrementar el costo del servicio educativo para todos los alumnos.
- (vii) Los gastos administrativos no tenían relación alguna con el tiempo transcurrido entre la fecha de vencimiento de la pensión y la fecha de su pago, ya que se trataba de un monto fijo, cuyo cobro se genera solo una vez por cada pensión vencida.
- (viii) El gasto administrativo era calculado en función de la estimación realizada respecto del gasto de cobranza de una pensión vencida, por tanto, no debería limitarse según lo establecido por el artículo 1243 del Código Civil y el artículo 51 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).
- (ix) El cobro del concepto de gasto administrativo se encuentra sustentado en:
 - (i) el “Informe N.° 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur” emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica, el cual establecía que el gasto por la gestión de cobranza correspondiente a cada alumno, por cada armada vencida, fluctuaba entre los S/ 74,20 hasta los S/ 90,00, (ii) el contrato suscrito con Redelair S.A., proveedor del software de gestión de cobranzas Intiza, (iii) la Carta de presentación de servicios y factura del mes de abril del 2019 emitida por Intico Perú S.A.C., y (iv) el documento “Gestión de cobranza de cartera vigente”, en el cual se muestran los lineamientos, acciones, políticas y responsabilidades para administrar, ejecutar y controlar eficientemente el proceso de gestión de cobranza a sus alumnos.
- (x) El cobro de gastos administrativos implicó la prestación de un servicio efectivo (servicio de cobranza), el cual fue debidamente justificado, era real y demostrable.
- (xi) Por un error involuntario de su personal administrativo, se consignó en las Notas de débito el término “interés por mora” y “gastos administrativos”, cuando sólo correspondía a este último, por tanto, en aplicación del Principio de Primacía de la Realidad, se debía considerar que el error no genera derecho y ello no implicaría que la Universidad estaría realizando el cobro de un interés por mora, sustentar tal imputación resultaría una valoración arbitraria.
- (xii) Para el año 2020, no realizó el cobro por concepto de gastos administrativos para sus alumnos morosos durante el ciclo 2020-1 y 2020-2, debido a la pandemia por el Covid-2019. Ello no implica reconocer que el cobro que



realizaba era una penalidad sino la adopción de una acción ante la crisis que afectó a sus alumnos.

- **Respecto a las medidas prohibidas que restringen el desarrollo del servicio educativo para asegurar el cobro de las pensiones**

- (xiii) La lista de trámites de la imputación realizada ha sido tomada de un documento desfasado denominado "*Trámites administrativos*", que no era de aplicación al momento de la supervisión realizada por la Dirección de Fiscalización (DFI) (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización) y que fue de aplicación hasta el año 2016, en el cual la Universidad modificó las condiciones para realizar trámites administrativos, tomando en consideración lo dispuesto por la Ley N.º 29947- Ley de Protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados (Ley N.º 29947).
- (xiv) En atención al requerimiento de información contenido en la Carta N.º 54-2019/INDECOPI-GSF, de fecha 11 de enero del 2019, remitió los documentos "*Condiciones de matrícula CPE*", "*Política de matrículas y pagos Posgrado*", "*Condiciones de matrícula Pregrado*" que rigieron hasta julio del 2018, "*Condiciones de matrícula y pagos CPE*", "*Condiciones de matrícula - Posgrado*" y "*Condiciones de matrícula Pregrado*" que rigen desde julio del 2018, hasta la fecha, "*Informe de cobros*" y "*Tasas trámites varios*", los cuales contenían los únicos aspectos adoptados frente al atraso del pago de las pensiones.
- (xv) Por un error involuntario olvidaron retirar de su portal web el documento "*Trámites Administrativos*" de su página web y de aclarar expresamente este aspecto con la información remitida en el 2019.
- (xvi) Aun cuando por error se encontraba publicado en la web, no existe ninguna prueba que acredite que se hayan aplicado las medidas en cuestión.
- (xvii) La sola existencia del documento desfasado en la página web no constituye per se prueba de la imputación.
- (xviii) Los trámites referidos a (i) Retiro de ciclo académico; (ii) Justificación de Inasistencia; (iii) Duplicado de Carné Universitario; (iv) Sílabo Simple, (v) Convalidación de cursos y (vi) Retiro de curso, nunca estuvieron condicionados al pago de deudas, toda vez que el trámite solicitado, no incluye información académica y no se restringe el desarrollo del servicio educativo ni se condiciona al pago de la deuda que los estudiantes pudieran tener vencida.
- (xix) Los trámites referidos a: (i) Constancia de orden de mérito; (ii) Constancia de disciplina académica; (iii) Consolidado de notas y (iv) Récord académico, si fueron condicionados al pago de las deudas que los estudiantes pudieran tener, sin embargo, la retención de los certificados está facultado en la Ley N.º 29947, por tanto, no existiría infracción.
- (xx) Desde el periodo académico 2020-2 la Universidad dispuso que todos los trámites administrativos sean liberados del condicionamiento de pago que los estudiantes pudieran tener pendiente, para acreditar ello presentó una cadena de correos emitidos entre sus áreas internas. Solicitó la aplicación de lo establecido en el artículo 112 del Código, en tanto cesó la conducta infractora, habiendo tomado las acciones necesarias para revertir sus efectos, liberando no sólo dichos trámites, sino todos de forma general, antes de haber sido notificados con la resolución de inicio de PAS.



3. Mediante la Resolución N° 4 del 11 de junio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.° 051-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.
4. Con fecha 18 de junio de 2021, la Universidad presentó sus descargos al IFI, reiteró alguno de sus alegatos expuestos en su escrito del 13 de noviembre de 2020; y adicionalmente, señaló lo siguiente:
 - Respecto a que el IFI vulneraría el principio lógico de no contradicción:
 - (i) El IFI contenía enunciados que resultaban contradictorios entre sí, pues para sustentar la supuesta infracción relacionada a la disposición de medidas prohibidas se hizo expresa referencia a la existencia de un servicio encargado de la gestión de cobranza en la Universidad, mientras que para sustentar la imputación del supuesto cobro de intereses moratorios superiores a los legalmente permitidos se señaló que no existía evidencia del gasto real y demostrable en que se habría incurrido para trasladar a sus estudiantes el pago del “*gasto administrativo*”.
 - (ii) En el numeral 44 del IFI se señaló que no se desconocía que al estudiante moroso se le deban trasladar las consecuencias económicas de su incumplimiento, mientras que en los párrafos precedentes se desconoció esa posibilidad pues eran gastos de la propia entidad.
 - Respecto a la valoración arbitraria de la prueba y motivación aparente o falsa:
 - (i) Reiteró que el documento “*Trámites administrativos*” se encontraba desfasado que ya no estaba siendo utilizado, por lo que carecía de eficacia para el año 2019.
 - (ii) Resultaba erróneo que en el IFI se considerara que por el hecho que el referido documento fue obtenido de la página web el 29 de marzo de 2019, el mismo tuviera eficacia de cara a los alumnos, debido a que se acreditó que en la práctica el condicionamiento de ciertos trámites⁵ no existió.
 - (iii) Pese a haber presentado diversas pruebas para acreditar lo anterior, las mismas no fueron meritadas por la Secretaría Técnica, vulnerando así el principio de valoración conjunta y razonada de la prueba, lo cual acarrearía la nulidad de la sanción si la misma fuera impuesta.
 - (iv) Los argumentos del IFI incurrir en más de una ocasión en motivación falsa o aparente, lo que también ocasionaría una nulidad de la posible sanción impuesta.
 - Respecto al cobro por gastos administrativos:

⁵

Estos trámites son:

- Retiro de ciclo académico.
- Justificación de inasistencia.
- Duplicado de carné universitario.
- Sílabo simple.
- Convalidación de cursos.
- Retiro de curso.



- (i) El cobro de los gastos administrativos se realiza siempre al octavo de día del vencimiento de la armada cualquiera sea la modalidad de estudios, lo que se condice con los documentos de “*Condiciones de matrícula y Pagos CPE*”, “*Condiciones de matrícula – Posgrado*” y “*Condiciones de matrícula – Pregrado*”.
 - (ii) Si bien en los documentos antes mencionados se contempla el cobro de intereses moratorios y gastos administrativos, desde la entrada en vigencia del cobro de gastos administrativos en el periodo 2018-2, se ha venido cobrando a los estudiantes que se atrasan en sus pagos, sólo el concepto de gastos administrativos.
 - (iii) El cobro de los gastos administrativos se efectúa cuando ya se ha realizado la correspondiente gestión de cobranza de la deuda.
 - (iv) Los gastos administrativos no forman parte de la estructura de costos del servicio educativo. Por ello, se ha optado legítimamente por trasladar el costo de la gestión de cobranza de forma separada sólo a los alumnos morosos, pues incluirlo en las armadas, como se incluyen otros gastos inherentes al servicio brindado deviene en una situación injusta para aquellos estudiantes que cumplen con el pago puntual de sus armadas.
 - (v) No existe norma que prohíba trasladar esos gastos.
 - (vi) No se pretende castigar alguna conducta del estudiante, sino únicamente cobrarle por el servicio/actividad adicional generada, básicamente en su retraso en el pago de la armada.
 - (vii) A diferencia del interés moratorio, el cobro de gastos administrativo que realiza no se trata de un monto acumulativo diario, es decir, no tiene relación con el transcurso del tiempo entre la fecha de vencimiento de la armada y la fecha de pago, sino que se trata de un monto fijo, cuyo cobro se genera sólo una (1) vez por cada armada vencida, y que es calculado en función de la estimación realizada del gasto de cobranza de una armada vencida.
 - (iii) La Secretaría Técnica citó en el IFI a Alejandro Pérez Hazaña y Adrián Beingolea, quienes indicaban que el cobro de gastos desequilibraba la relación entre consumidores y proveedores, pues los primeros no tenían la oportunidad de accionar un mecanismo similar cuando desperdician su tiempo sin respuesta, dinero en llamadas entre otros. No obstante, tal postura no tomaba en cuenta la actual situación de nuestro ordenamiento jurídico, en donde si bien seguía existiendo un desequilibrio, actualmente los consumidores cuentan con mecanismos para disminuir ello.
- Respecto a las medidas prohibidas y/o intimidatorias:
 - (i) Se han considerado trámites cuya atención en la realidad no se condicionó al pago de armadas vencidas. Así, los trámites referidos a (i) Retiro de ciclo académico; (ii) Justificación de Inasistencia; (iii) Duplicado de Carné Universitario; (iv) Sílabo Simple, (v) Convalidación de cursos y (vi) Retiro de curso, debido a su naturaleza no incluyen información académica correspondiente a un periodo que el estudiante pudiera tener pendiente de pago, por lo que no se encontraban condicionados al pago de deudas.
 - (ii) La Secretaría Técnica incurre en un error de derecho al señalar que el sólo hecho que en el documento “*Trámites administrativos*” se encontraran consignados los condicionamientos en el portal informativo de la Universidad durante el año 2019, de por sí configuraría una supuesta infracción en tanto se puso a disposición de los estudiantes.



- (iii) Dicho argumento configura una motivación aparente toda vez que las pruebas que han aportado acreditan que los trámites en realidad no se encontraban condicionados, debiendo considerarse que los procedimientos administrativos se rigen por el principio de verdad material y el sancionador no es una excepción.
 - (iv) Se ha considerado como conducta infractora la sujeción al pago de armadas de trámites para los que ello sí está permitido de acuerdo a la Ley 29947, tales como (i) Constancia de orden de mérito; (ii) Constancia de disciplina académica; (iii) Consolidado de notas y (iv) Récord académico.
 - (v) Existen trámites que, si bien fueron condicionados al pago de armadas, ello fue subsanado antes de la imputación de cargos, por lo que debe eximirse de la posible multa.
- Respecto a la graduación de la sanción recomendada en el IFI:
 - (i) Es cuestionable el criterio para determinar el beneficio ilícito respecto de la **primera imputación** puesto que no se aprecia como se ha obtenido la ganancia ilícita obtenida su empresa, incurriendo en una argumentación aparente.
 - (ii) Asimismo, en la determinación de la ganancia ilícita no debería considerarse, como erróneamente lo hace la Secretaría Técnica, un supuesto ingreso por concepto de interés moratorio con la tasa de 0,01%, toda vez que se ha acreditado que durante el periodo supervisado no se efectuó el cobro de intereses moratorios.
 - (iii) Se omitió considerar que para el supuesto beneficio o ganancia ilícita debería descontarse el costo incurrido por su empresa, que en este caso sería el gasto de cobranza, siendo que de acuerdo al "*Informe N.º 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur*" emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica, incluso lo gastado sería mayor de lo cobrado.
 - (iv) Respecto al cálculo de la multa de la **segunda imputación**, la Secretaría Técnica ha considerado como costo evitado de la administrada el gasto no pagado como honorario a una empresa de cobranza, honorario que a su vez se generaría en función de la recuperación efectiva que consigna la empresa de cobranza.
 - (v) Sin embargo, bajo esa lógica únicamente podría calcularse el costo evitado respecto de la deuda efectivamente recuperada y no respecto a la deuda pendiente, por lo que no corresponde considerar como base de cálculo del supuesto costo evitado el monto total de las pensiones adeudadas al 31 de diciembre de 2019.
5. El 1 de julio de 2021, a través de la Resolución N.º 093-2021/CC3, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) resolvió ampliar el plazo de caducidad por dos (2) meses, contado a partir de la fecha de vencimiento del plazo inicial.
6. Mediante Resolución N.º 05 del 9 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo de la Comisión, requirió a la Universidad, información referida a las acciones de cobranza específicas del período académico 2019-I y II⁶ así como el sustento del

⁶ Ante dicho requerimiento, la Universidad solicitó una prórroga del plazo para presentar la información solicitada, la cual fue otorgada a través de la Resolución N.º 6 del 20 de julio de 2021.



concepto de gastos administrativos que dispuso durante el mencionado periodo. Dicho requerimiento fue atendido por la Universidad a través del escrito del 27 de julio de 2021.

7. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

II. ANÁLISIS

A. Respecto a la educación como derecho fundamental

8. En la Constitución Política del Perú se ha establecido que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana⁷; además, en ella se señala que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte, por lo cual prepara para la vida, el trabajo y fomenta la solidaridad; se agrega que la enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa⁸.
9. En esa línea, el Tribunal Constitucional (TC) ha manifestado que *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*⁹.
10. Adicionalmente, el TC ha afirmado que la educación posee un carácter binario; es decir, no solo constituye un derecho fundamental, sino también, un servicio público (Cfr. STC 00025-2007-AI/TC, fundamento 22; STC 00008-2008-AI/TC, fundamento 22).
11. Con relación al derecho a la educación, el Tribunal Constitucional ha señalado, en la sentencia recaída en el Expediente 607-2009-AA, lo siguiente:

“La educación es un bienpreciado en muchos aspectos. En nuestros países, en vías de desarrollo, constituye no sólo parte primordial e inescindible de la formación personal, sino un medio –el más importante- para aspirar a una sociedad más justa e igualitaria. Allí donde la educación haya llegado con sus raíces de cultura y humanidad, de ciencia y tecnología, los hombres podrán declararse libres y más humanos, no sólo para luchar por su propia superación, sino para procurar soluciones colectivas que permitan a más personas disfrutar de los derechos que la Constitución recoge. En la tarea de hacer a la sociedad más humana y más justa, por medio de la educación, las empresas privadas”

⁷ **Constitución Política del Perú**

Artículo 13°. - La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo.

⁸ **Constitución Política del Perú**

Artículo 14°. - La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país. La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar. La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de las conciencias. La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa. Los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural.

⁹ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.



juegan un rol trascendental. Ellas no deben perder nunca de vista que tienen frente a sí un derecho esencial para el desarrollo de todo ser humano y primordial para alcanzar la justicia que tanto reclaman nuestros países. Por ello, su labor no debe desarrollarse sólo en la búsqueda de un mero interés económico, sino que debe representar ese espíritu de solidaridad y humanidad que toda institución universitaria tiene como esencia misma de su función social y educativa¹⁰.

(el subrayado es nuestro)

12. Es así que, a través de la referida sentencia, se busca garantizar la impartición del derecho fundamental a la educación en las entidades universitarias, para lo cual se establece expresamente que el derecho a la educación superior no solo se limita al acceso a la universidad en condiciones de igualdad, sino también el derecho a permanecer en ella libre de limitaciones mientras se desarrolle los estudios y actividades de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título universitario.
13. Ahora bien, resulta pertinente tener en consideración que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley N.° 30220, Ley Universitaria, en concordancia con el artículo 18 de la Constitución, las universidades cuentan con autonomía normativa, académica y económica. En virtud de la autonomía económica, la universidad cuenta con la potestad para administrar y disponer de su patrimonio; así como para determinar los mecanismos de generación de sus ingresos. En otras palabras, se encuentran facultadas a crear normas internas (Reglamentos y Estatutos) que regulen el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje (planes de estudios, formas de ingreso y egreso de la institución, etc.), lo que supone el pago de matrícula, de pensión, comisión ante el retraso en el pago de los anteriores conceptos, así como determinados montos por brindar servicios, entre otros aspectos.
14. No obstante, si bien se ha reconocido la autonomía que tienen las universidades, también es importante considerar que, en virtud a lo detallado en los párrafos precedentes, respecto a la importancia del servicio educativo en la formación del ser humano y la labor fundamental de las instituciones de educación superior en la prestación del referido servicio en condiciones de solidaridad y humanidad, esta autonomía no puede ser irrestricta, sino que se encuentra especialmente sujeta al cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente; lo contrario, significaría la vulneración de un derecho fundamental que la Ley reconoce.
15. De forma específica, en materia de protección al consumidor, se ha establecido a través del Código que el Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses.
16. Asimismo, dirige sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

B. Sobre el hecho de disponer el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley 29947

¹⁰ Sentencia recaída en el expediente 00607-2009-PA/TC del 15 de marzo de 2010.



17. En sus descargos, la Universidad señaló que informó, oportunamente, al inicio del periodo académico sobre el pago de gastos administrativos e intereses moratorios; precisó que dichos conceptos tienen distinta naturaleza pues los primeros se cobran por el sobre costo incurrido por la gestión de cobranza debido al pago de las pensiones fuera del plazo por parte de los estudios por lo que no están vinculados ni con el tiempo en que se efectúa el pago ni el monto adeudado y, por otro lado, los intereses moratorios tienen naturaleza indemnizatoria.
 18. Se precisa que haber cumplido con la obligación de informar las condiciones económicas del servicio educativo constituye una conducta distinta a la imputada en este extremo. Así, haber brindado información relevante (oportuna) a los alumnos no legitima que los importes cobrados para castigar el incumplimiento en el pago de deudas -como se verá más adelante- sean superiores a los permitidos legalmente, como lo establece la Ley N.° 29947.
 19. Asimismo, indicó que contrató proveedores que brindaban el servicio de envío de correos electrónicos o mensajes de texto, entre otras acciones que sólo existen por los incumplimientos en el pago de pensiones, por lo que se calculan en función a una estimación realizada. Agregó, que los gastos administrativos, no forman parte de su estructura de costos pues dicho concepto no era posible de ser trasladado a todos los alumnos pues sería una situación injusta.
 20. El sustento de los gastos administrativos ha sido determinado por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica a través del *"Informe N° 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur"*, el cual establece que el gasto por la gestión de cobranza correspondiente por cada alumno, por armada vencida, fluctúa entre los S/ 74,20 hasta los S/ 90,00.
 21. Por otro lado, la Universidad en sus descargos al IFI indicó que el cobro de gastos administrativos en el periodo 2018-2, se ha venido realizando a los estudiantes que se atrasan en sus pagos. Asimismo, señaló que dicho concepto es trasladado cuando se realizó la gestión de cobranza de la deuda.
 22. Finalmente, precisó que no existe norma que prohíba trasladar gastos administrativos y que no se pretende castigar alguna conducta del estudiante, sino únicamente cobrarle por el servicio adicional que generó al no pagar puntualmente sus armadas.
 23. Habiendo desarrollado los descargos de la Universidad y antes de determinar si existe o no responsabilidad, este Colegiado considera necesario analizar la naturaleza de los intereses moratorios y gastos administrativos, a fin de determinar si ambos cobros podrían equiparse o no.
- b.1 Respecto a la naturaleza del concepto "gasto administrativo" requerido por la Universidad**
- (i) Definición de gasto administrativo**
24. En este extremo la Universidad señaló que no existe norma que prohíba trasladar esos gastos, y; efectivamente es así, esta Comisión considera que ello es correcto, pues el cobro de gastos administrativos se encuentra permitido, justamente de la lectura del Código se advierte que varias de sus disposiciones normativas recogen menciones al término "gasto", sin establecer una definición precisa sobre el mismo. No



- obstante, no debe perderse de vista que el artículo 94 de dicho cuerpo normativo señala que el cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.
25. Adicionalmente, el documento denominado “*Glosario de Términos e Indicadores Financieros*”, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)¹¹, establece que los “Gastos de administración” están referidos a los gastos de personal, de directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos, contribuciones y gastos diversos de gestión incurridos, que se registran sobre una base acumulativa.
26. Por su parte, el artículo 16 de la Resolución SBS N.° 3274-2017 - Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado¹², define a los gastos como los cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.
27. Debe precisarse que, si bien las disposiciones antes mencionadas son aplicables a las empresas del sistema financiero, las mismas brindan un marco de referencia para entender cómo define el ordenamiento peruano a los “*gastos administrativos*”.
28. La Universidad precisó que no se pretendía castigar alguna conducta del estudiante, sino únicamente cobrarle por el servicio/actividad adicional generada, básicamente en su retraso en el pago de la armada y a diferencia del interés moratorio, el cobro de gastos administrativo que realizó no se trata de un monto acumulativo diario, es decir, no tiene relación con el transcurso del tiempo entre la fecha de vencimiento de la armada y la fecha de pago, sino que se trata de un monto fijo, cuyo cobro se genera sólo una (1) vez por cada armada vencida, y que es calculado en función de la estimación realizada del gasto de cobranza de una armada vencida.
29. Al respecto se señala que los gastos administrativos deben estar sustentados en alguna actividad adicional real y demostrable que se haya efectivizado en algún alumno, y efectivamente, a diferencia de un interés moratorio (que es cambiante con el plazo del tiempo) este concepto es fijo, y en el presente caso es cobrado una vez vencida la pensión, por lo que esta Comisión evaluará si el concepto que cobró la Universidad tenía esta naturaleza.
30. De esta manera, se advierte que tal definición también podría ser aplicable a los cobros que los proveedores de servicios educativos trasladan a sus consumidores por la prestación de servicios adicionales y/o complementarios. Así, los gastos que dichos proveedores establezcan deben sustentarse en la efectiva incursión en egresos económicos reales y susceptibles de probanza, pues lo contrario implicaría que se

¹¹ <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.

¹² **Resolución SBS N.° 3274-2017 “Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado”**
Artículo 16 Comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinan libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley General: 1. Las comisiones son cargos por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas.

1. Los gastos son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.



traslade a los consumidores los costos de las tareas ordinarias que corresponden al proveedor¹³.

(ii) Aplicación al caso concreto

31. De acuerdo con la revisión del Anexo 1 del documento denominado: “Informe Cobros Universidad Científica del Sur”, se advirtió lo siguiente:

“Gastos administrativos: A partir del 8vo. día posterior al vencimiento de cada armada se genera el monto de S/ 50,00 por conceptos de gastos administrativos, los mismos que corresponde a las gestiones de cobranza administrativos, los mismos que corresponden a las gestiones de cobranza realizada desde el vencimiento de la armada como; llamadas telefónicas, envío de SMS, correos electrónicos, cartas virtuales, administración de plataforma de deudores, entre otras por implementarse, hasta la recepción del pago.

(...)

Dichos gastos administrativos e intereses se generarán de forma automática e independiente, debido al incumplimiento en el pago por lo que no requieren de comunicación previa.”

32. Asimismo, de la revisión de los documentos denominados “Condiciones de Matrícula y Pagos CPE”, “Condiciones de Matrícula - Posgrado” y “Condiciones de Matrícula Pregrado”, se verificó que la Universidad ha establecido una tasa de interés moratorio de 0.01%; y adicional a dicho cobro ha establecido que en los programas de CPE y posgrado, después de la fecha de vencimiento se cobre una comisión por concepto de “Gastos Administrativos” por un monto de S/ 50,00, y en el programa de pregrado dicho cobro se realizará a partir del octavo día de vencimiento; conforme se puede verificar de los print de pantalla adjuntos a continuación:

Condiciones de Matrícula y Pagos CPE

(...)

3. Sobre la generación de gastos administrativos e intereses:

- ✓ **Gastos Administrativos: Posterior al vencimiento de cada armada se genera el monto de S/. 50.00 por concepto de gastos administrativos, los mismos que corresponden a las gestiones de cobranza realizadas desde el vencimiento de la armada como; llamadas telefónicas, envío de SMS, correos electrónicos, cartas virtuales, administración de plataforma de deudores, entre otras por implementarse, hasta la recepción del pago.**

(...)

- ✓ **Dichos gastos administrativos e intereses se generarán de forma automática e independiente, debido al incumplimiento en el pago por lo que no requieren de comunicación previa.”**

Condiciones de Matrícula y Pagos Posgrado

(...)

2. Sobre la generación de gastos administrativos e intereses:

- ✓ **Gastos Administrativos: Posterior al vencimiento de cada armada se genera el monto de S/. 50.00 por concepto de gastos administrativos, los mismos que corresponden a las gestiones de cobranza realizadas desde el vencimiento de la armada como; llamadas telefónicas, envío de SMS, correos electrónicos, cartas virtuales, administración de plataforma de deudores, entre otras por implementarse, hasta la recepción del pago.**

(...)

- ✓ **Dichos gastos administrativos e intereses se generarán de forma automática e independiente, debido al incumplimiento en el pago por lo que no requieren de comunicación previa.”**

¹³ Cabe indicar que en la Resolución Final N° 126-2021/CC3 emitida en el marco de la tramitación del Expediente N° 098-2019/CC3 contra Universidad San Ignacio de Loyola S.A. se dejó constancia del cambio de criterio por parte del Comisionado Juan Manuel García Carpio respecto a la gestión de administración y cobranza.

Condiciones de Matrícula y Pagos Pregrado

“(...)

3. Sobre la generación de gastos administrativos e intereses:

- ✓ Gastos Administrativos: A partir del 8vo. día posterior al vencimiento de cada armada se genera el monto de S/. 50.00 por concepto de gastos administrativos, los mismos que corresponden a las gestiones de cobranza realizadas desde el vencimiento de la armada como; llamadas telefónicas, envío de SMS, correos electrónicos, cartas virtuales, administración de plataforma de deudores, entre otras por implementarse, hasta la recepción del pago.

“(...)

- ✓ Dichos gastos administrativos e intereses se generarán de forma automática e independiente, debido al incumplimiento en el pago por lo que no requieren de comunicación previa.”

33. Por último, de la revisión de la denuncia remitida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), el día 11 de abril de 2019, se verificó que uno de los hechos denunciados fue el cobro de S/ 50,00 soles por concepto de mora. No obstante, de la revisión de los documentos adjuntos a la denuncia se pudo verificar que el monto de S/ 50,00 soles correspondían a gastos administrativos; conforme se puede verificar del print de pantalla adjunto a continuación:

Imagen N° 1: extracto de la denuncia remitida por SUNEDU

Mora	Soles	7.05	
Matrícula Regular	Soles	350	31/07/2018
Carnet Universitario	Soles	16	
Dup. Nueva Credencial Azul	Soles	10	22/11/2018
GASTOS ADMINISTRATIVOS	Soles	50	23/09/2018
GASTOS ADMINISTRATIVOS	Soles	50	23/11/2018
Matrícula Verano	Soles	350	24/12/2018
Matrícula Regular	Soles	350	05/03/2019
Seguro Estudiantil	Soles	55	06/03/2019

34. Como se advierte, en los citados documentos se establece el cobro del concepto de gasto administrativo de cobranza, aplicado a partir del primer al octavo día calendario (del mes siguiente al vencimiento de la armada) el cual asciende a S/ 50,00 soles. Nótese que este cobro es exigido al siguiente día de vencido el plazo de pago para los alumnos de posgrado o para el caso de los alumnos de pregrado cuando transcurren ocho (08) días desde la fecha de vencimiento de las pensiones.
35. De lo anterior se advierte que el importe que la Universidad cobra por concepto de “gastos administrativos”, ascendente a S/ 50,00 soles, es fijo y se cobra al día siguiente o hasta en ocho (8) días del vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza, respectivamente.
36. Es oportuno mencionar que, mediante Carta N.° 2814-2019/INDECOPI-GSF del 12 de setiembre de 2019, la Dirección de Fiscalización DFI (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización) le requirió a la Universidad, información sobre la naturaleza del concepto “gasto administrativo”¹⁴. A través de la comunicación del 18 de setiembre de

¹⁴ En la referida carta se requirió a la Universidad, lo siguiente: “informar a qué hace referencia con gestión de administración y cobranza, así como la manera en que esta se materializa, acompañando, además, la documentación que lo acredite”.



2019, la administrada señaló que mediante el Informe N° 002 “Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas – Universidad Científica del Sur”¹⁵ emitido por la Sub Gerencia de Cobranzas y Recaudación del Grupo Educa se efectuó un desarrollo de los costos incurridos en la gestión de cobranza que se realiza a los alumnos de la Universidad que mantienen pensiones vencidas, de conformidad con el siguiente detalle:

(...)

INFORME 002 - COSTO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE ARMADAS VENCIDAS – UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

“II) COSTOS

Para la determinación del importe de los Gastos Administrativos se consideró

- *El número de alumnos morosos de acuerdo a los antecedentes de morosidad de la Universidad.*
- *El equipo de colaboradores que participa directamente del proceso de gestión de cobranzas control de morosidad*
- *Las acciones a desarrollar de acuerdo al flujo de cobranzas establecido.*
- *Las herramientas tecnológicas e infraestructura necesarias para el proceso.*
- *Hechos contingentes ocurridos durante el proceso de gestión.*
- *Los gastos indirectos relacionados.*

(...)

37. Adicionalmente, mediante el informe mencionado en el párrafo anterior, la Universidad señaló que, debido a los altos índices de morosidad durante el año 2017 y 2018, decidió trasladar a los deudores el costo de la gestión de cobranza de las armadas vencidas, lo cual incluía el uso de una plataforma de gestión, sistemas y módulos de cobranza, así como del espacio físico adecuado para un equipo de colaboradores especializados para el desarrollo de determinadas actividades.
38. Ahora bien, de conformidad con lo señalado y de la revisión del documento denominado “*Procedimiento de Gestión de Cobranza de la Cartera Vigente*”¹⁶, se verificó que la Universidad contaría con un área denominada “Subgerencia de Cobranzas y Recaudación”, destinada específicamente a la gestión de administración y cobranza de las pensiones impagas, invirtiendo recursos propios para dicho fin y de acuerdo a lo señalado en sus descargos, también contrata los servicios de terceros para la gestión de parte de la cobranza que realiza ante el atraso en el pago de las pensiones.
39. Por otro lado, la Universidad señaló también, que con el objetivo de optimizar las tareas de administración y cobranza su área encargada de realizar dicho proceso, procedió a contratar la prestación de servicios de la empresa Redelair S.A., quien se encargaría del uso de un software de cobranza; y la empresa Intico Perú S.A.C., quien prestaría el servicio de envío de mensaje de texto, mailing y de IVR, para acreditar dicha información remitió el contrato de servicio, celebrado con la empresa Redelai S.A. y una factura electrónica emitida para la empresa Intico Perú S.A.C.¹⁷
40. En ese orden de ideas, el proveedor también sostuvo que el cobro del gasto administrativo implicó la prestación de un servicio efectivo (servicio de cobranza), el cual fue debidamente justificado, era real y demostrable. Así, se sustentaba en: (i) el

¹⁵ Ver folio 73 al 79 del expediente.

¹⁶ Ver folio 87 al 97 del expediente.

¹⁷ Ver folio 80 al 86 del expediente.



“Informe N.° 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur” emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica, el cual establecía que el gasto por la gestión de cobranza correspondiente a cada alumno, por cada armada vencida, fluctuaba entre los S/ 74,20 hasta los S/ 90,00, (ii) el contrato suscrito con Redelair S.A., proveedor del software de gestión de cobranzas Intiza, (iii) la Carta de presentación de servicios y factura del mes de abril del 2019 emitida por Intico Perú S.A.C., y (iv) el Documento “Gestión de cobranza de cartera vigente”, en el cual se muestran los lineamientos, acciones, políticas y responsabilidades para administrar, ejecutar y controlar eficientemente el proceso de gestión de cobranza a sus alumnos.

41. Asimismo, tanto en su escrito de descargos al inicio del PAS como en sus descargos al IFI, la Universidad alegó que contrató proveedores que brindaban el servicio de envío de correos electrónicos o mensajes de texto, entre otras acciones que no serían necesarias si es que no existieran retrasos o incumplimientos en el pago de las pensiones. Agregó que los cobros realizados no formaban parte de la estructura de costos del servicio educativo, pues cuando un alumno pagaba sus pensiones estaba retribuyendo los costos directos (planilla docente y del personal administrativo, locales, servicios, equipos, laboratorios, biblioteca virtual y física, etc.) e indirectos (seguridad, administración, contabilidad, etc.) de dicho servicio.
42. Es así, que de lo indicado se puede concluir que la Universidad cobraba como interés moratorio un porcentaje que no superaba el límite legalmente permitido (0.01%) y el importe de S/ 50,00 por la demora en el pago de una obligación, el cual era cobrado al día siguiente (en el caso, por ejemplo, de pos-grado) o a los ocho (8) días calendarios (en el caso de pre-grado) desde la fecha de vencimiento de la pensión de enseñanza.
43. Por tanto, considerando lo expuesto, correspondería analizar a continuación si los gastos en que incurría la Universidad para procurar el pago de pensiones justificaban el cobro de S/ 50,00; para tal efecto, se analizará la información y documentación proporcionada por la propia administrada para determinar la existencia de un servicio adicional y/o complementario.
44. Cabe precisar que este Colegiado no desconoce que al estudiante al que se le atribuye la condición de moroso, no deba trasladarse las consecuencias económicas de su incumplimiento, lo que se está señalando es que los gastos administrativos que se trasladan al estudiante que no paga oportunamente la pensión impliquen la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y se sustenten en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.
45. En este punto, resulta importante señalar que, este Colegiado ha verificado que la Universidad incurrió en gastos internos y externos para poder gestionar la cartera morosa de los alumnos, razón por la cual resulta necesario determinar si el cobro total de S/. 50,00 que realizó se encontraban justificados o si en su defecto, sólo parte de este cobro se encontraba justificado y por ende permitido.
46. Para ello, se tomará en cuenta el cobro por “gasto administrativo” que la Universidad dispuso para los alumnos morosos y los gastos debidamente sustentados por la Universidad para la gestión de cobranzas de estos.



En esa línea se tiene que, mediante escritos del 26 de julio de 2021, la Universidad sustentó los gastos incurridos en las acciones realizadas para procurar el cobro de la deuda vencida en el período 2019, por un valor de

48. Además, de la documentación remitida por la administrada, esta Comisión ha podido verificar lo siguiente:

- (i) La Universidad ha acreditado sus costos tercerizados a través de remisión de facturas que sustentaban el valor mostrado.
- (ii) La Universidad no ha acreditado todos sus costos no tercerizados, los cuales estaban compuestos por los siguientes conceptos: i) planilla de remuneraciones del personal de la Sub Gerencia de cobranzas y recaudaciones, ii) gastos en alquileres y servicios consumidos por dicho personal, ii) pagos a la empresa América Móvil Perú S.A.C. por llamadas y pagos a la empresa Intiza.
- (iii) La Universidad no ha acreditado sus costos referentes a la planilla del personal, los cuales estaban compuestos por trabajadores que destinaban parte de su tiempo laboral a realizar acciones para la gestión de cobranza y otra parte para acciones de recaudación. Debido a ello para aproximar el valor de su labor dedicado específicamente a la gestión de cobranza de los alumnos morosos, se tomó en cuenta la proporción de alumnos morosos en el período infractor (0.182) respecto al total de alumnos matriculados, como factor de ajuste para dimensionar el total de tiempo ocupado en la gestión de cobranzas a los alumnos morosos, que a su vez, representaban una sub población dentro del total de alumnos, quienes también debían ser atendidos por el personal.¹⁸
- (iv) De igual forma se procedió respecto al pago de alquileres y servicios, en la medida que dichos espacios lo ocupaba el personal descrito.
- (v) Finalmente, respecto a los pagos a las empresas América Móvil Perú S.A.C. e Intiza, la Universidad ha acreditado sus costos a través de remisión de facturas que sustentaban el valor mostrado.

49. Por lo antes expuesto, el valor monetario por los costos no tercerizados en el período 2019 asciende lo que sumado a los costos tercerizados da como resultado un monto total de de gastos debidamente sustentados incurridos en la gestión de cobranzas.

¹⁸ Se precisa que para determinar la proporción se consideró información del expediente 087-2019/CC3. Para el cálculo del ratio se tomó información del expediente 087-2019/CC3, para el total de alumnos morosos, se consideró el archivo en formato Excel, detallando los alumnos morosos en el 2019, y para el total de alumnos se tomó en cuenta la información remitida por la universidad.

¹⁹ De acuerdo a la información remitida por la universidad se procedió hacer la siguiente operación:



50. Dicho lo anterior, se precisa que este valor representa, respecto del valor total pagado por alumno moroso por concepto de “*gasto administrativo*” (S/ 50,00), el monto de S/ 26,23²⁰ (que comprenden costos tercerizados y no tercerizados realizados para la gestión de cobranza); en otras palabras, el importe de S/. 23,77 (gastos administrativos no sustentados) no podría ser considerado fácticamente como “*gasto administrativo*” en la medida que la Universidad no ha cumplido con la exigencia prevista en la norma para ello, ya que no logrado sustentar que incurrió en egresos económicos reales y susceptibles de probanza.
51. Con relación al alegato de la Universidad referido a que los gastos administrativos no tenían relación alguna con el tiempo transcurrido entre la fecha de vencimiento de la pensión y la fecha de su pago, ya que se trataba de un monto fijo; cabe precisar que esta Secretaría Técnica no está concluyendo lo contrario; sin embargo, todo cargo efectuado, para que sea válido debe estar debidamente sustentado, lo cual no sucedió con el importe de S/ 23,77.
52. En consecuencia, se concluye, sobre la base del principio de primacía de la realidad²¹ -recogido en el Código- que tal porcentaje del importe cobrado a cada alumno moroso en realidad constituye el cobro de un concepto que busca castigar la demora en el pago, siendo así, este Colegiado concluye que esa porción constituye un interés moratorio, por lo que corresponde determinar si este es superior a la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP, como se analizará en el apartado siguiente.

b.2 Respecto al cobro de un interés moratorio superior al legalmente permitido

53. Luego de haberse determinado que, del monto total cobrado a cada alumno moroso por concepto de “*gastos administrativos*”, por el atraso en el pago de sus deudas, solo S/ 26,23 Soles constituía un importe que podría ser trasladado como tal, sobre la base de la información proporcionada por la propia Universidad; se concluye que la diferencia existente, ascendente a S/ 23,77 tenía la condición de castigar la mora en el pago. Es decir, el monto de S/ 23,77 tenía naturaleza indemnizatoria, ya que no evidenciaba la prestación de un servicio adicional y/o complementario que hubiera sido prestado a favor de los alumnos morosos, motivo por el cual debía añadirse a la tasa de interés moratorio a efectos de determinar si supera o no el límite fijado legalmente.
54. En relación a este punto, el artículo 2 de la Ley N.º 29947 establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP²².

²⁰ De acuerdo a la información remitida por la Universidad, en el período 2019 se detectó [REDACTED]

²¹ **CÓDIGO**
V.- Principios
(...)

8. Principio de Primacía de la Realidad. - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa. (...).

²² **Ley 29947**

Artículo 2. Prohibición de condicionar

Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos, ni la atención de los reclamos formulados, al pago de las



55. Con relación al interés moratorio, es pertinente señalar que el artículo 1242 del Código Civil señala que dicho interés tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago. Así, los intereses moratorios están referidos a aquella obligación que el deudor puede deber por retener un capital después de la fecha en que debía devolverlo, reparando los daños y perjuicios que dicho retraso haya ocasionado al acreedor, sea este de origen culpable o doloso²³.
56. Al respecto, el Diccionario Jurídico con el que cuenta el Poder Judicial²⁴ señala que, se entiende por mora la tardanza culpable en el cumplimiento de una obligación, la que aún puede ser ejecutada por existir, todavía interés del acreedor. En ese sentido, será considerado un interés moratorio aquel concepto destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada.
57. Por otro lado, el Glosario de Términos Económicos publicado por el BCRP define a la tasa de interés interbancario, como aquella tasa que refleja el promedio ponderado de las tasas de interés de los préstamos no colateralizados, entre las empresas bancarias, los cuales se otorgan en plazos de un día generalmente y en moneda nacional y extranjera. El BCRP difunde estas tasas promedio con frecuencia diaria a través de su portal web²⁵.
58. En el presente caso, tal como se desarrolló en el extremo “de la naturaleza de los gastos administrativos”, la Universidad, a través del Anexo 1 del documento denominado: “Informe Cobros Universidad Científica del Sur”, el documento “Condiciones de Matrícula y Pagos CPE”, “Condiciones de Matrícula - Posgrado” y “Condiciones de Matrícula Pregrado”, estableció dos (02) cobros ante el atraso en el pago de las pensiones: un interés moratorio (0.01% diario) y, además, el concepto de “gasto administrativo” no sustentado (S/ 23,77 soles).
59. Sobre el denominado “gasto administrativo” no sustentado equivalente a S/. 23,77 soles, en realidad –este- implicaba un interés moratorio, pues se activaba ante el atraso del pago de pensiones y éste se mantenía fijo²⁶, es decir, sin depender del momento en el que este es pagado por el estudiante moroso, pues se trata de un costo referido a la gestión de administración y cobranza el cual se realiza de manera interna a cargo de su personal abocado a dichas funciones y con recursos propios, es decir, dentro de la estructura de costos de la institución, se encontraría un presupuesto designado específicamente al mantenimiento de esta área²⁷.

pensiones en el ciclo lectivo en curso. En este último caso, las instituciones educativas pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda. La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú.

²³ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César “Código Civil Peruano Comentado”. Editorial: Gaceta Jurídica. Pp: 524. Ciudad: Lima.

²⁴ Disponible en <https://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>

²⁵ Enlace: www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html

²⁶ En esa línea, se debe considerar como costos fijos a aquellos que no resultan afectados por cambios en el nivel de la actividad en un intervalo factible de operaciones en cuanto a la capacidad total o la capacidad disponible. Así pues, los costos de manos de obra totales pueden ser considerados costos fijos si la empresa mantiene una planilla fija de mano de obra independiente del nivel de producción durante un período dado (Jiménez, Francisco (2006). Costos Industriales, pp.432-433).

²⁷ En base a ello, toda entidad prestadora de servicio educativo superior-como la Universidad-, desde el inicio de cada año educativo, destina el presupuesto asignado para el mantenimiento y funcionamiento de sus distintas áreas, así como también la destinada a la encargada de la gestión de administración y cobranza de las pensiones impagas.



60. Ahora bien, conforme a lo expuesto, al ser el “*gasto administrativo*” no sustentado en realidad un interés moratorio, corresponde verificar si tal cobro supera o excede la tasa de interés interbancario fijada por el BCRP. Para tal efecto, se analizará la información proporcionada por la propia administrada, que evidenciaría que aplica tanto el importe fijado por concepto de “*gastos administrativos*” no sustentado como el interés moratorio.
61. Debe precisarse que, la tasa interbancaria dispuesta por el BCRP es expresada en términos efectivos anuales, y la misma es publicada de forma diaria en la página web de dicha institución²⁸.
62. En ese sentido, respecto a la tasa de interés moratorio establecida por la Universidad, tal como se mencionó líneas arriba, en los documentos denominados “*Condiciones de Matrícula y Pagos CPE*”, “*Condiciones de Matrícula - Posgrado*” y “*Condiciones de Matrícula Pregrado*”, dicha casa de estudios estableció que la tasa de interés moratorio es de 0.01% a partir del vencimiento de la armada para todos los programas académicos.²⁹
63. Por otro lado, respecto de la comisión por concepto de “*gastos administrativos*” no sustentados, en los documentos mencionados en el párrafo anterior se estableció que el importe por dicho concepto es de S/ 23,77; y se aplicará de la siguiente forma: en el caso de los programas de CPE y Posgrado, el importe se cobraría a partir del vencimiento de la armada; mientras que, para el programa de Pregrado, el importe se cobraría al octavo día posterior al vencimiento de la armada.
64. Asimismo, se debe señalar que, en la fecha de emisión de los documentos denominados “*Condiciones de Matrícula y Pagos CPE*”, “*Condiciones de Matrícula - Posgrado*” y “*Condiciones de Matrícula Pregrado*”, la tasa de interés interbancaria anual del BCRP fue del 2.76%,³⁰ lo cual es equivalente a 0.01%³¹ diaria. Por lo que, no existiría diferencia entre la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP y la tasa de interés diaria por concepto de mora cobrada por la Universidad (0.01% - 0.01% = 0.00%).
65. Sin embargo, dado que la supervisada también efectúa el cobro de un importe por concepto de “*gastos administrativos*”, el cual reviste naturaleza moratoria, su adición al cobro que la supervisada aplica como interés moratorio a los deudores de las armadas impagas, produce que los cobros por mora que impone a sus alumnos superen la cuantía establecida para la tasa interbancaria.

²⁸ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>.

²⁹ Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 25 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 054-2019/INDECOPI-GSF.

³⁰ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Revisado el 1 de abril de 2019.

³¹ La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + tasa\ de\ interés\ interbancaria)^{1/360} - 1$, y para este caso será igual a $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + 0.0275)^{1/360} - 1$, siendo igual a 0.01%. Cifra redondeada a dos decimales siguiendo la Nota Metodológica “Cálculo del índice de Tasa Interbancaria Overnight”. Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiarías/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 1 de abril de 2019.



66. En atención a lo señalado, se imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría requerido el pago de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.° 29947.
67. Resulta pertinente precisar que en el artículo 4 de la Ley N.° 29947³² se establece que el Indecopi es la autoridad competente para sancionar administrativamente el incumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha ley, como es el artículo 2 de la misma, referido a la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas.
68. La Universidad alegó que si bien en los documentos analizados se contempla el cobro de intereses moratorios y gastos administrativos, lo cierto es que desde la entrada en vigencia del cobro de gastos administrativos en el periodo 2018-2, se ha venido cobrando a los estudiantes que se atrasan en sus pagos, sólo el concepto de gastos administrativos.
69. Sobre este punto, cabe indicar que el sólo hecho de consignar cierta información, dada en la posición en que se encuentran como proveedores del servicio educativo, puede generar que de manera indirecta el cumplimiento de obligaciones por parte de los alumnos, más aún considerando que la motivación principal es no interrumpir el proceso educativo. Asimismo, si se considerará como válido el argumento anterior y se determinará que sólo se trasladó el cobro de S/ 23,77 (el mismo que no se encuentra justificado) éste supera el interés legal permitido.
70. Respecto al alegato efectuado por la Universidad, referido a que no existía prohibición normativa alguna que limitara a las empresas a trasladar los gastos administrativos al consumidor que los generaba, siendo que no se podrían aplicar por analogía las normas restrictivas de derechos, de acuerdo con el artículo 139 de la Constitución. Esta Comisión debe indicar que no se está afirmando que se encuentre prohibido trasladar cobros por gastos administrativos (siempre que estén debidamente sustentados); si no que, en aplicación del principio de primacía de realidad, se ha determinado que el cobro realizado por la Universidad ascendente a S/ 23,77 en realidad era un interés moratorio encubierto, el cual, si bien sí podría trasladarse a los morosos, debía ser respetando los límites fijados por la normativa aplicable.
71. En efecto, es importante precisar que, si bien la Ley N.° 29947 no prohíbe el cobro de gastos administrativos; no obstante, tampoco avala que bajo esa denominación se trasladen esos conceptos con una naturaleza distinta a la del interés moratorio –cobro permitido–. Ahora bien, de tratarse de cobros con distinta denominación, aunque con la misma naturaleza, la norma es clara al establecer que aquellos (en conjunto) no podrán superar la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP.
72. En concordancia con lo anterior, si bien nos encontramos ante una relación jurídica contractual, en la cual alguna de las partes podría incumplir con sus obligaciones, generando el pago de intereses moratorios, ello no justificaba establecer el pago de una tasa de interés moratorio superior a la establecida por la Ley N.° 29947. Así, aunque no se desconozcan las consecuencias que podría generar el no pago de las pensiones de enseñanza; tampoco debe perderse de vista que nos encontramos ante una conducta que podría poner en riesgo el ejercicio del derecho fundamental a la educación, motivo por el cual la Ley N.° 29947 ha establecido límites a dicha relación



contractual, al prever que el cobro de una mora no puede superar la tasa de interés interbancaria fijada por el BCRP.

73. Además, es pertinente mencionar que el propio Tribunal Constitucional ha defendido la constitucionalidad de las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29947³³ y que en aplicación de esta resulta justificable la limitación a la actuación de los centros educativos de educación superior privada, a efectos de garantizar la correcta prestación del servicio:

95. Finalmente, en función de las premisas que se han desarrollado supra, este Tribunal considera que el grado de optimización del derecho a la educación superior - satisfecho en grado intenso- justifica la restricción de las libertades de asociación y empresa, así como la autonomía universitaria -que se afectan en grado leve-. Los niveles de optimización y aflicción entre uno y otros ponen en evidencia que la medida cuestionada no es excesiva o desproporcionada. Queda meridianamente claro que, con esta medida, se pretende, antes que disuadir la actividad económica privada de los centros de educación superior, fomentarla, a través de una intervención estatal que promueva la competencia en condiciones de igualdad, pues su objeto último es que no se suspenda la participación estudiantil, razón de ser de esta actividad privada y de la educación como derecho consagrado constitucionalmente. Por las razones expuestas, debe confirmarse la constitucionalidad del artículo 2 de la Ley 29947, de Protección a la economía familiar. (Subrayado es nuestro).

74. En esa misma línea, no debe perderse de vista que, según el Tribunal Constitucional, la educación posee un carácter binario; es decir, no solo constituye un derecho fundamental, sino también un servicio público (Cfr. STC 00025-2007-AI/TC, fundamento 22; STC 00008-2008-AI/TC, fundamento 22), motivo por el cual la actividad privada no podría contravenir los derechos que la Ley le reconoce a los estudiantes.
75. En virtud de la autonomía económica, la Universidad cuenta con potestad para administrar y disponer de su patrimonio, así como para determinar los mecanismos de generación de ingresos, facultándolo a crear normas internas (Reglamentos y Estatutos) que regulen el pago de la matrícula y pensiones de enseñanza y los intereses que se generarán por no pagarlos oportunamente. No obstante lo anterior, considerando la importancia del servicio educativo en la formación del ser humano y que dicho servicio debe ser prestado en condiciones de solidaridad y humanidad, esta autonomía no puede ser irrestricta, sino que se encuentra especialmente sujeta al cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, como lo dispuesto por la Ley N.° 29947.
76. Con relación a los cuestionamientos efectuadas por la Universidad, referidos a la aplicación del Código Civil y al artículo 51 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú; cabe precisar que, en el caso concreto, no se encuentra en discusión la forma en la que los gastos administrativos han sido calculados, lo que se señala es que los mismos tienen, en realidad, la misma naturaleza que la de los intereses moratorios.
77. En este punto, es importante señalar y reiterar que no se desconoce que, en la medida que un alumno no pague sus pensiones en el plazo establecido, este puede generar un perjuicio al proveedor educativo; no obstante, ello no significa que para superar

³³ Sentencia recaída en el expediente N.° 0011-2013-PI-TC.



esta situación se puedan emplear métodos que van en contra de lo establecido por las normas como lo sería la imposición de un interés moratorio ilegal o el traslado a los alumnos de costos que son propios de la institución y que no se sustentan en un gasto adicional y demostrable.

78. Por otro lado, la Universidad señaló que para el año 2020 no realizó el cobro por concepto de gastos administrativos para sus alumnos morosos durante el ciclo 2020-1 y 2020-2, debido a la pandemia por el Covid-2019. Indicó que ello no implica reconocer que el cobro que realizaba era una penalidad sino la adopción de una acción ante la crisis que afectó a sus alumnos.
79. Al respecto se precisa que, lo alegado no enerva su responsabilidad en el presente PAS, puesto que la conducta infractora se ha materializado, en el caso concreto, desde el momento en que la Universidad exigió el pago de un gasto administrativo y/o interés moratorio que en su conjunto excede o supera el límite fijado por el BCRP, independientemente de si, en el marco de una relación de consumo particular, tal cobro se hizo efectivo. Si bien para el 2020, a raíz de la pandemia consideró dejar sin efecto el cobro de estos conceptos (mora y gasto administrativo) ello constituye una decisión empresarial en favor de los alumnos que vieron afectada su situación económica, mas no implica una subsanación de la conducta imputada.
80. Por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947.

C. Sobre el hecho de disponer la adopción de medidas prohibidas y/o intimidatorias para el cobro de las pensiones de enseñanza

81. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana³⁴. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional ha manifestado que *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*³⁵.
82. Por su parte, en la sentencia recaída en el Expediente 607-2009-AA, con relación al derecho a la educación, el Tribunal Constitucional ha señalado, lo siguiente:

“La educación es un bien preciado en muchos aspectos. En nuestros países, en vías de desarrollo, constituye no sólo parte primordial e inescindible de la formación personal, sino un medio –el más importante- para aspirar a una sociedad más justa e igualitaria. Allí donde la educación haya llegado con sus raíces de cultura y humanidad, de ciencia y tecnología, los hombres podrán declararse libres y más humanos, no sólo para luchar por su propia superación, sino para procurar soluciones colectivas que permitan a más personas disfrutar de los derechos que la Constitución recoge. En la tarea de hacer a la sociedad más humana y más justa, por medio de la educación, las empresas privadas juegan un rol trascendental. Ellas no deben perder nunca de vista que tienen frente a sí un derecho esencial para el desarrollo de todo ser humano y primordial para alcanzar la justicia que tanto reclaman nuestros países. Por ello, su labor no debe

³⁴ Constitución Política del Perú
Artículo 13°.

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo.

³⁵ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

desarrollarse sólo en la búsqueda de un mero interés económico, sino que debe representar ese espíritu de solidaridad y humanidad que toda institución universitaria tiene como esencia misma de su función social y educativa³⁶. (el subrayado es nuestro)

83. A través de la referida sentencia, se busca garantizar la impartición del derecho fundamental a la educación en las entidades universitarias y/o institutos, para lo cual se establece expresamente que el derecho a la educación superior no solo se limita al acceso a la universidad y/o instituto en condiciones de igualdad, sino también el derecho a permanecer en ella libre de limitaciones mientras se desarrolle los estudios y actividades de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario.
84. En ese contexto, el artículo 73 del Código señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
85. Así, el artículo 2 de la Ley N.° 29947, respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados, establece lo siguiente:

“Artículo 2.- Prohibición de condicionar

Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos, ni la atención de los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo en curso. En este último caso, las instituciones educativas pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda. La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. (...) (El subrayado es nuestro)

86. Adicionalmente, el artículo 3 de la Ley N.° 29947 dispone lo siguiente:

“Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias

Para el cobro de las pensiones, los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental protegido en el artículo 1 de la presente Ley.” (El subrayado es nuestro).

87. Téngase en cuenta que, si bien la Ley N.° 29947 establece que la retención de certificados está permitida, también prohíbe la aplicación de **medidas intimidatorias**; término que, según el Diccionario virtual de la Real Academia Española³⁷, “causar o infundir miedo”, así como “inhibir”, que no es otra cosa que impedir, reprimir, prohibir, estorbar o impedir, en este caso, la prestación del servicio educativo, afectando con ello su idoneidad.
88. En esa misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha señalado que el “condicionar”³⁸ (palabra expresamente utilizada en el artículo 2 de

³⁶ Sentencia recaída en el expediente 00607-2009-PA/TC del 15 de marzo de 2010.

³⁷ <https://dle.rae.es/intimidar>

1. tr. Causar o infundir miedo, inhibir. U. t. c. intr.
2. prnl. Empezar a sentir miedo, inhibirse.

³⁸ Según la Real Academia de la Lengua Española, “condicionar” significa: “hacer depender algo de una condición”, “influir de manera importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo”, “en la industria textil, determinar para fines comerciales las condiciones de ciertas fibras” y “dicho de una cosa: Convenir con otra”. Ver: “<https://dle.rae.es/condicionar>”.

la Ley N.º 29947) implica el acto de hacer que una persona actúe de una determinada manera mediante el empleo de otra conducta sobre ella, que es precisamente lo que se produce cuando, por ejemplo, se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones. De igual manera, “intimidar”³⁹ (palabra expresamente utilizada en el artículo 3 de la Ley N.º 29947) no es otra que cosa infundir miedo a una persona, lo cual en el caso en cuestión se manifiesta como una amenaza que genera temor, a fin de que el alumno cumpla con el pago de su deuda. Esto se produciría, al igual que en el anterior supuesto, si se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones.⁴⁰

89. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional, a través de la sentencia recaída en el Expediente 0011- 2013-PI-TC, ha indicado que las instituciones de educación superior no pueden impedir que el alumno siga estudiando, rinda sus evaluaciones e, incluso, reclame cuando lo considere pertinente, es decir, siga siendo considerado como un usuario pleno de la actividad educativa superior.
90. En el presente caso, se tiene que el 29 de marzo de 2019, la DFI realizó una acción de supervisión remota a la página web de la Universidad; en la que recabó documentación⁴¹ referida a las condiciones bajo las que la Universidad presta el servicio educativo⁴².
91. Ahora bien, en el artículo 65 del Reglamento de Estudios de Pregrado, se establece lo siguiente:

“Artículo 65.- Retiro: El Retiro es el procedimiento mediante el cual el estudiante solicita formalmente el retiro de La Universidad. Una vez aceptado, La Universidad pone a disposición del estudiante sus certificados de estudios y otros documentos que forman parte de su carpeta profesional por un plazo determinado. No se aceptarán solicitudes de retiro si el estudiante tiene deudas pendientes”.

(El subrayado es nuestro).

92. Asimismo, el Reglamento de Estudios de Posgrado establece en el artículo 35 la misma limitación:

“(…) No se aceptarán solicitudes de retiro si el alumno tiene deudas pendientes”.

93. De igual forma en la página web de la Universidad, en el portal de Transparencia Universitaria, se evidenció el link de Escalas y Otros Pagos que nos remite a los Trámites Administrativos, conforme al print de pantalla adjunto.

³⁹ Según la Real Academia de la Lengua Española, “intimidar” significa: “causar o infundir miedo, inhibir” y “empezar a sentir miedo, inhibirse”.

⁴⁰ Ver Resolución N.º 1733-2020/SPC-Indecopi del 06 de octubre de 2020.

⁴¹ Entre la información recabada el 29 de marzo de 2019 se tiene los siguientes documentos:

- Reglamento de estudios de Pregrado.
- Reglamento de estudios de Posgrado.
- Reglamento que establece las condiciones financieras para los alumnos de la Universidad Científica del Sur.
- Trámites administrativos.

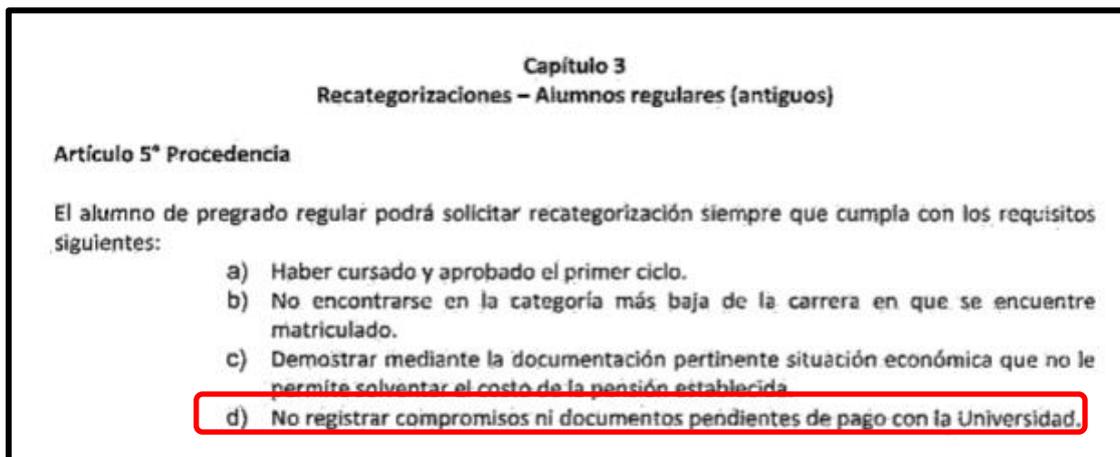
⁴² Esta acción de supervisión fue puesta en conocimiento de la Universidad a través de la Carta 910-2019/INDECOPI-GSF del 29 de marzo de 2019.

Imagen N° 2: portal de Transparencia Universitaria

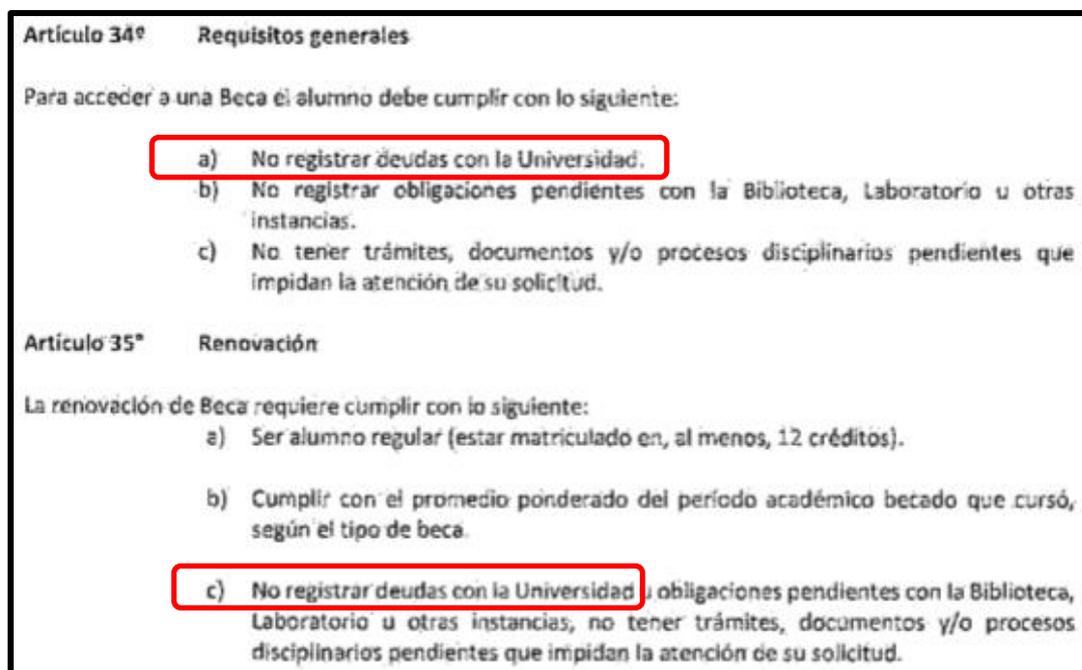
94. Respecto a los trámites administrativos, se identificó que en los procedimientos que se detallan a continuación, la Universidad exige que los estudiantes se encuentren al día en los pagos de sus pensiones:

- Procedimiento N° 7: Constancia de Matrícula.
- Procedimiento N° 16: Carta de Presentación para Prácticas.
- Procedimiento N° 17: Constancia de Orden de Mérito.
- Procedimiento N° 19: Constancia de Disciplina Académica.
- Procedimiento N° 20: Constancia de Horario Vigente.
- Procedimiento N° 21: Consolidado de Notas.
- Procedimiento N° 22: Constancia de Escala de Calificación de Notas.
- Procedimiento N° 23: Constancia Credencial para Internado.
- Procedimiento N° 24: Consolidado de Matrícula.
- Procedimiento N° 25: Constancia de Ingreso.
- Procedimiento N° 26: Constancia de Equivalencia de Notas.
- Procedimiento N° 27: Justificación de Inasistencia.
- Procedimiento N° 28: Reserva de Matrícula de Alumnos Regulares.
- Procedimiento N° 31: Récord Académico.
- Procedimiento N° 32: Duplicado Credencial de Acceso.
- Procedimiento N° 33: Duplicado de Carné Universitario.
- Procedimiento N° 34: Sílabo Simple.
- Procedimiento N° 35: Convalidación de Cursos.
- Procedimiento N° 37: Retiro de Curso/ciclo académico.
- Procedimiento N° 40: Recategorización.
- Procedimiento N° 47: Otorgamiento de Beca Socioeconómica.
- Procedimiento N° 51: Renovación de Beca.
- Procedimiento N° 52: Retiro de la Universidad.

95. Asimismo, el artículo 5 del Reglamento de Condiciones Financieras sobre los requisitos para acceder a las recategorizaciones, establece lo siguiente:

Imagen N° 3: Reglamento de Condiciones Financieras

96. Asimismo, el artículo 34 y 35 del Reglamento de Condiciones Financieras colocan como requisito para el trámite de beca y renovación, respectivamente, no tener deudas con la Universidad.

Imagen N° 4: Reglamento de Condiciones Financieras

97. De lo antes presentado, se verifica que ante la falta del pago de las pensiones por parte de los estudiantes, la Universidad adopta medidas que restringen el derecho de gestionar y o tramitar ciertos procedimientos, cuando no se esté al día en el pago de las pensiones de enseñanza.
98. En virtud de ello, se imputó a la Universidad la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 del Código, en relación con establecido en 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues exigiría a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para solicitar diversos documentos⁴³ e iniciar diversos trámites en la Universidad.

⁴³ Detalle:

- Retiro del ciclo académico
- Retiro de la Universidad
- Recategorización
- Postular a una beca o acceder a su renovación
- Constancia de Matrícula
- Carta de Presentación para Prácticas
- Constancia de Orden de Mérito.
- Constancia de Disciplina Académica.
- Constancia de Horario Vigente.
- Consolidado de Notas.
- Constancia de Escala de Calificación de Notas.
- Constancia Credencial para Internado.
- Consolidado de Matrícula.
- Constancia de Ingreso.
- Constancia de Equivalencia de Notas.
- Justificación de Inasistencia.
- Reserva de Matrícula de Alumnos Regulares.
- Récord Académico.
- Duplicado Credencial de Acceso.
- Duplicado de Carné Universitario.
- Sílabo Simple.
- Convalidación de Cursos.
- Retiro de Curso.



99. Sobre el particular, y antes de analizar los alegatos de defensa de la Universidad, resulta importante precisar que, si bien a través de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI la Sala⁴⁴ ha señalado que solo se podría sancionar, en el marco de la Ley N.º 29947, este tipo de conductas -disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones- si es que se encuentra en curso la prestación del servicio educativo⁴⁵ pues solo de esa manera se podría garantizar -como señala dicha norma- la continuidad del derecho a la educación⁴⁶, motivo por el cual se debería analizar en qué momento tales medidas fueron aplicadas⁴⁷; este Colegiado no comparte dicho criterio. Ello, pues independientemente de si las medidas prohibidas fueron aplicadas o no, y de si tendrían por finalidad ser ejecutadas al finalizar la prestación del ciclo o periodo académico, si las mismas son intimidatorias o prohibidas afectarán el desarrollo del servicio educativo aunque se apliquen al culminar determinado periodo. Tal conclusión es pertinente sobre todo si se considera que, de acuerdo con lo dispuesto por el TC, el derecho a la educación superior no se limita a permitir el acceso al instituto o universidad, sino que también incluye el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario; en otras palabras, el derecho a la educación podría verse afectado incluso al culminar la prestación material del servicio educativo.
100. En sus descargos al PAS, la Universidad señaló que la lista de trámites de la imputación realizada ha sido tomada de un documento desfasado "*Trámites administrativos*", el cual no era de aplicación al momento de la supervisión realizada por la DFI y que fue de aplicación hasta el año 2016, en el cual la Universidad modificó las condiciones para realizar trámites administrativos, tomando en consideración lo dispuesto por la Ley N.º 29947.
101. Adicionalmente señaló que en atención al requerimiento formulado en la Carta N.º 54-2019/INDECOPI-GSF, de fecha 11 de enero del 2019, la Universidad remitió los documentos "*Condiciones de matrícula CPE*", "*Política de matrículas y pagos Posgrado*", "*Condiciones de matrícula Pregrado*" que rigieron hasta julio del 2018, "*Condiciones de matrícula y pagos CPE*", "*Condiciones de matrícula - Posgrado*" y "*Condiciones de matrícula Pregrado*" que rigen desde julio del 2018, hasta la fecha, "*Informe de cobros y Tasas trámites varios*", los cuales contienen los únicos aspectos adoptados frente al atraso del pago de las pensiones.
102. De igual manera, argumentó que aun cuando por error se encontraba publicado en la web de la Universidad el documento desfasado, no existe ninguna prueba de que, en

- Otorgamiento de Beca Socioeconómica.

⁴⁴ Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI
(...)

100. Siguiendo esa línea, al analizar este tipo de conductas (medidas para el cobro de pensiones en el servicio educativo a nivel superior), este Colegiado considera que, el órgano resolutorio debe evaluar en qué momento estas medidas fueron aplicadas: (a) durante la prestación del servicio educativo; o, (b) después de la prestación del servicio educativo.

101. En el caso de las medidas que se aplican durante la prestación del servicio educativo –supuesto (a)–, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, las universidades no pueden aplicar ningún tipo de medida que suspenda, restrinja, desmedre o, en general, afecte de manera negativa la prestación del servicio educativo.

102. Sin embargo, en el caso de las medidas que se aplican después de finalizada la prestación del servicio educativo –supuesto (b)–, según lo ya explicado (interpretación teleológica e integral de la Ley 29947), las universidades pueden aplicar cualquier medida que consideren pertinente para el cobro de las pensiones, sin mayor restricción que la impuesta por la normativa vigente a la generalidad de proveedores. Cabe precisar que, en el caso de los certificados de estudios, esta disposición solo es lícita si la misma se informa al momento de la matrícula.

⁴⁵ Ver Considerando 77 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

⁴⁶ Ver Considerando 98 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

⁴⁷ Ver Considerando 100 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.



- efecto, se haya aplicado en el período fiscalizado el mencionado condicionamiento a todos los trámites que allí figuran como tales, y ello porque en efecto tal condicionamiento no existió. En tal virtud, la sola existencia del documento desfasado en la página web no constituye per se prueba de la imputación.
103. Por otro lado, en sus descargos al IFI la Universidad indicó que los trámites referidos a (i) Retiro de ciclo académico; (ii) Justificación de Inasistencia; (iii) Duplicado de Carné Universitario; (iv) Sílabo Simple, (v) Convalidación de cursos y (vi) Retiro de curso, debido a su naturaleza no incluyen información académica correspondiente a un periodo que el estudiante pudiera tener pendiente de pago, por lo que no se encontraban condicionados al pago de deudas.
104. Agregó, que la Secretaría Técnica, incurre en un error de derecho al señalar que por el solo hecho de que el documento *“Trámites administrativos”* se encontraran consignados los condicionamientos en el portal informativo de la Universidad durante el año 2019, de por sí configuraría a supuesta infracción en tanto se puso a disposición de los estudiantes, por lo que dicho argumento configura una motivación aparente toda vez que las pruebas que han aportado acreditada que los trámites en realidad no se encontraban condicionados, debiendo considerarse que los procedimientos administrativos se rigen por el principio de verdad material y el sancionador no es una excepción.
105. Al respecto, de la revisión del documento *“Trámite administrativo”* se advierte que fue recabado de la página web de la Universidad el 29 de marzo de 2019, es decir durante la prestación del servicio educativo para el periodo 2019, con lo cual, de cara a los alumnos, este documento tenía plena validez y se encontraba vigente, inclusive de cara a cualquier usuario que ingresaba a su portal web a verificar los términos y condiciones de los servicios que oferta.
106. Adicionalmente, respecto a lo alegado por la Universidad referido a que por error involuntario olvidaron actualizar su portal web, lo cierto es que el documento *“Trámite administrativo”* no fue el único documento analizado por este Colegiado para determinar la comisión de la infracción imputada toda vez que se revisó los documentos como: *“Reglamento de estudios pregrado”*; *“Reglamento de estudios posgrado”* y *“Reglamento de condiciones financieras”*, los mismos que en conjunto establecían las restricciones detalladas, frente a la falta de pago de los estudiantes, siendo esta información remitida por la propia administrada en enero de 2019.
107. Asimismo, es pertinente señalar que la sola disposición de tales medidas y el hecho de haber estado consignado en el portal informativo de la Universidad –en el año 2019-, configura la comisión de la presente infracción, es decir, en tanto se puso dicha información a disposición de los estudiantes, estos vieron limitado su derecho de gestionar alguno de los trámites en cuestión, incluso independientemente si se hicieron efectivas o no estas disposiciones. A raíz de esto último, se señala que más allá de haberlas puesto en práctica (efectivizarlas), lo cierto es que fueron dispuestas por la Universidad, y siendo que el sólo hecho de disponerlas configura la conducta imputada; desde el momento que estableció las medidas prohibidas, la infracción quedó configurada; motivo por el cual, no existe la falta de motivación alegada por la Universidad.
108. En efecto, tal como se ha señalado de manera precedente, la posición en la que se encuentra la Universidad, dentro de una relación de consumo como proveedora de

- servicios educativos, puede generar de manera intencional o no, que los consumidores (alumnos) puedan verse condicionados al cumplimiento de ciertos requisitos o condiciones con la única finalidad de no interrumpir su proceso educativo, por lo que en mérito a las disposiciones publicadas por la Universidad es que se aprecia la comisión de la infracción, motivo por el cual no existe una vulneración al principio de la valoración conjunta y razonada de la prueba.
109. A mayor abundamiento, es necesario señalar que la revisión del documento “*Reglamento de Condiciones Financieras*” consigna la fecha de 18 de febrero de 2019, determinando así que dicho documento fue elaborado para el periodo 2019, en ese sentido, quedan desvirtuados los argumentos formulados por la Universidad en este extremo.
110. Por otro lado, la Universidad señaló que, los trámites referidos a (i) Retiro de ciclo académico; (ii) Justificación de Inasistencia; (iii) Duplicado de Carné Universitario; (iv) Sílabo Simple, (v) Convalidación de cursos y (vi) Retiro de curso, nunca estuvieron condicionados al pago de deudas, toda vez que el trámite solicitado, no incluyen información académica y no se restringen el desarrollo del servicio educativo ni se condiciona al pago de la deuda que los estudiantes pudieran tener vencida.
111. Al respecto, es necesario precisar que las medidas intimidatorias que aseguran el pago de las pensiones, no solo están relacionadas a la restricción del servicio educativo o al acceso a la universidad, sino también el derecho a permanecer en ella libre de limitaciones mientras se desarrolle los estudios y actividades de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título universitario, tal y como ha señalado el Tribunal Constitucional, cuando reconoció la constitucionalidad de la Ley N.º 29947 bajo la sentencia recaída en el expediente N.º 0011-2013-PI-TC.
112. Por otro lado, la Universidad señaló que los trámites referidos a: (i) Constancia de orden de mérito; (ii) Constancia de disciplina académica; (iii) Consolidado de notas y (iv) Record académico, si fueron condicionados al pago de las deudas que los estudiantes pudieran tener, sin embargo, la retención de los certificados está facultado en la Ley N.º 29947, por tanto, no existiría infracción.
113. Al respecto, este Colegiado precisa que si bien la Ley N.º 29947, señala la retención de certificados del periodo impago, en el presente caso, la Universidad dispuso la retención de constancias, en ese contexto, conforme a lo señalado por la Sala en la Resolución N.º 1733-2020/SPC-Indecopi, la Ley N.º 29947 al referirse a certificados, se refiere precisamente a aquellos documentos que certifican el servicio educativo, mas no se refiere a documentos (o análogos) que tengan una naturaleza distinta, en ese sentido, las constancias en realidad, no tenían como finalidad certificar que los alumnos eran parte de la Universidad, sino más bien otro tipo de naturaleza (como por ejemplo acreditar el orden de mérito, información académica, aspectos administrativos, entre otros).
114. En consecuencia, al comunicar que la restricción de los trámites mencionados, la Universidad, se encontraría restringiendo el derecho de gestión y tramitación que tienen los alumnos dentro del normal desarrollo del servicio educativo, pues ante la falta de pago, estos no podrían obtener dichas constancias o su consolidado de notas y récord académico, pese a que estas no se encuentran dentro de la excepción mencionada en la Ley N.º 29947.



115. Por otro lado, la Universidad señaló que, desde el periodo académico 2020-2 la Universidad dispuso que todos los trámites administrativos que pudieran realizar han sido liberados del condicionamiento de pago que los estudiantes pudieran tener pendiente, para acreditar ello presentó una cadena de correos emitidos entre sus áreas internas, por lo que solicitó la aplicación de lo establecido en el artículo 112 del Código, en tanto abría cesado la conducta infractora imputada, habiendo tomado las acciones necesarias para revertir sus efectos, liberando no sólo dichos trámites, sino todos de forma general, antes de haber sido notificados con la resolución de inicio de PAS.
116. En relación a la subsanación alegada, el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG establece que, constituye una circunstancia eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos⁴⁸.
117. Así, el supuesto de exoneración de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, no solo busca el cese de la conducta infractora, sino también, cuando corresponda, la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de dicha conducta. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado, por ejemplo, se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción⁴⁹.
118. Bajo ese enfoque, es importante precisar que determinadas infracciones, por sus propias características, no podrían ser subsanadas bajo los alcances del literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, en la medida que no será posible, precisamente, reparar las consecuencias o efectos negativos ya generados por el hecho ilícito. Así, es pertinente señalar que esta Secretaría Técnica no desconoce el derecho de los administrados de corregir o adecuar, antes del inicio del PAS, la conducta imputada como infracción administrativa; no obstante, para considerar que ha existido una verdadera subsanación voluntaria y, por ende, aplicar el citado eximente de responsabilidad, el infractor debe demostrar que ha revertido todos los efectos que la infracción (acto u omisión) generó, de ser ello posible.
119. En consecuencia, este Colegiado considera importante precisar que, para determinar la existencia del eximente de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, se debe acreditar fehacientemente que la conducta imputada fue subsanada antes del inicio del PAS y, además, que los efectos de dicha conducta fueron revertidos, en caso ello resulte posible. En otras palabras, en caso de que, respecto de algún acto u omisión constitutivo de infracción, no se verifique el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos derivados de dicha infracción, no corresponderá la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, como lo señala la norma.

⁴⁸ TUO de la LPAG

Artículo 257.-Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1. Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: (...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255. (...)

⁴⁹ Consulta Jurídica N° 010-2017/JUS/DGDOJ, emitida por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico, el 8 de mayo de 2017.



120. En el presente caso tenemos que, si bien para el periodo 2020 decidió dejar sin efecto la disposición de las medidas informadas, tal situación no habría logrado revertir los efectos negativos que la conducta generó en los consumidores, así, la conducta infractora se ha materializado, en el caso concreto, desde el momento en que la Universidad dispuso y comunicó las medidas intimidatorias o no permitidas para procurar el pago de las pensiones de enseñanza, independientemente de si fueron aplicadas o no.
121. Finalmente, cabe indicar que la Universidad indicó que existe una vulneración al principio de no contradicción, pues el IFI contiene hechos y criterios contradictorios entre si, pues para sustentar una infracción relacionada a las medidas restrictivas hace referencia expresa a la existencia de un servicio encargado de la gestión de cobranza en la Universidad, mientras que para sustentar la imputación del supuesto cobro de intereses moratorios superiores a los legalmente permitidos, señala que no existe evidencia del gasto real y demostrable en que se habría incurrido para trasladar a sus estudiantes el pago del “*gasto administrativo*”. De igual forma, indica que en el IFI no se desconoce que al estudiante moroso se le pueda trasladar las consecuencias económicas de su incumplimiento.
122. Sobre el particular, cabe mencionar que la Secretaría Técnica en ejercicio de sus funciones, emitió un IFI con las recomendaciones y conclusiones de las actuaciones realizadas en la etapa instructiva, esto es, en mérito a la delegación efectuada por este Colegiado impulsó la tramitación del procedimiento sancionador. No obstante ello, es importante indicar que esta Comisión en función a la autonomía resolutive con la cuenta y considerando las actuaciones adicionales realizadas como, por ejemplo, la Resolución N° 5 del 9 de julio de 2021, es que pudo advertir si el cobro por “gasto administrativo” estaba sustentado o no, por lo que no se evidencia contradicción alguna así como tampoco la vulneración algún principio.
123. Ahora bien, conforme ha sido desarrollado previamente y tal como lo ha señalado la Secretaría Técnica si bien es válido que los proveedores del servicio educativo implementen mecanismos a fin de evitar el pago impuntual de las pensiones por parte de los alumnos, lo cierto es que se debe realizar en cumplimiento de las disposiciones que rigen la prestación del servicio educativo evitando prácticas que puedan resultar intimidatorias.
124. En consecuencia, por las consideraciones expuestas corresponde sancionar a la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con establecido en 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues exigiría a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para solicitar diversos documentos⁵⁰ e iniciar diversos trámites.

⁵⁰

Detalle:

- Retiro del ciclo académico
- Retiro de la Universidad
- Recategorización
- Postular a una beca o acceder a su renovación
- Constancia de Matrícula
- Carta de Presentación para Prácticas
- Constancia de Orden de Mérito.
- Constancia de Disciplina Académica.
- Constancia de Horario Vigente.
- Consolidado de Notas.
- Constancia de Escala de Calificación de Notas.
- Constancia Credencial para Internado.



D. Medida Correctiva

125. 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 ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁵¹.
126. Asimismo, el artículo 251⁵² 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.
127. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad requirió el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.° 29947. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenar a la administrada, 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 afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, y según corresponda: el monto total pagado por mora (detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal).

- Consolidado de Matrícula.
- Constancia de Ingreso.
- Constancia de Equivalencia de Notas.
- Justificación de Inasistencia.
- Reserva de Matrícula de Alumnos Regulares.
- Récord Académico.
- Duplicado Credencial de Acceso.
- Duplicado de Carné Universitario.
- Sílabo Simple.
- Convalidación de Cursos.
- Retiro de Curso.
- Otorgamiento de Beca Socioeconómica.

51

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.° 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. (...)

52

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.



128. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.
129. Vencido los plazos otorgados, la Universidad deberá en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles devolver a todos los alumnos que se vieron afectados durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda) los montos correspondientes al excedente por concepto de mora por atraso en el pago de las pensiones indebidamente cobrado, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.
130. Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.
131. 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 Código⁵³. 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.

E. Graduación de la sanción

132. Se procede a graduar la sanción que corresponde a la Universidad, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
133. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves⁵⁴.
134. 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

53

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.

54

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar⁵⁵. 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.

135. 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.
136. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad⁵⁶, según el

55

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

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
 3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
 4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
 5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
 6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 3. En los procedimientos de oficio, promovidos por 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 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.

56

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;

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) **Haber requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947**

• **Beneficio ilícito**

137. El beneficio ilícito está en función al ingreso obtenido por la administrada producto de establecer, a los alumnos que pagaron la pensión fuera del plazo, un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP.

138. Este ingreso está representado por la diferencia entre el monto máximo permitido en el cobro de moras según la tasa de interés interbancaria establecida por el BCRP y lo que esperó cobrar la administrada por concepto de pago de intereses moratorios, teniendo en cuenta la información remitida por la administrada. Asimismo, a dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el momento del cobro de los intereses moratorios hasta la fecha de cálculo de la multa.

La ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de cobrar un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP asciende [REDACTED] y los ingresos

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.

57

Al respecto, debe considerarse para el cálculo de la ganancia ilícita los siguientes factores:

- Tasa de interés equivalente diaria cobrada por mora por el administrado. De acuerdo con los documentos denominados "Condiciones de Matrícula y Pagos CPE", "Condiciones de Matrícula - Posgrado" y "Condiciones de Matrícula Pregrado", todos documentos del 12 de diciembre de 2018, la Universidad habría dispuesto el cobro de una tasa de interés moratorio de 0.01%. y adicional a dicho cobro estableció que en los programas de CPE y posgrado, después de la fecha de vencimiento se cobre una comisión por concepto de "Gastos Administrativos" por un monto de S/ 50.00, y en el programa de pregrado dicho cobro se realizará a partir del octavo día de vencimiento, para aquellos estudiantes que no cumplan con pagar sus pensiones en el plazo establecido. Fuente: Expediente 087-2019/CC3. Cabe precisar que en este caso, para la graduación de sanción se considerarán únicamente los importes por concepto de "gastos administrativos" no sustentados en la medida que en función a la información recogida del expediente, dicho concepto corresponde a un interés moratorio. Asimismo, de la información remitida por la Universidad, esta no habría realizado el cobro de la tasa de interés moratorio de 0.01%, más solamente el cobro del "gasto administrativo". Por lo antes expuesto, en este extremo sólo se considerará para el análisis el cobro por concepto de "gastos administrativos" no sustentados (S/ 23.77).
- Tasa de interés interbancaria diaria establecida por el BCRP para el cobro de mora. Para la fecha (12/12/2018) de los documentos anteriormente citados, la tasa de interés interbancaria anual de BCRP fue del 2.76% anual (<http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>), lo cual es equivalente a 0.01% diaria. La conversión de la tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula: Tasa de interés interbancaria diaria = $(1 + \text{Tasa de interés interbancaria anual})^{1/360} - 1$, por lo cual la tasa de interés interbancaria diaria = $(1 + 0.0276)^{1/360} - 1 = 0.01\%$. Fuente: Expediente 087-2019/CC3
- Tasa de ganancia ilícita (período infractor año 2019). Se obtiene del diferencial de la tasa cobrada por la administrada en el año académico y la tasa interbancaria establecida por el BCRP. Asimismo, como fue señalado, el análisis considerará los importes por concepto de "gastos administrativos" no sustentados en la medida que dicho concepto corresponde a un interés moratorio. Cabe precisar, que sólo se considerará ganancia ilícita, en los casos donde la tasa cobrada por la administrada excede a la tasa interbancaria establecida por el BCRP.
- Monto de la pensión (período infractor 2019). Dichos montos varían para cada alumno según nivel académico (Fuente: Expediente 087-2019/CC3).



adicionales⁵⁸ que obtuvo producto de conservar esta ganancia ilícita desde el cobro de la misma hasta la fecha de cálculo de multa [REDACTED]

140. Sobre el particular, la Universidad indicó que para determinar el beneficio ilícito no se precisó como se obtuvo la ganancia ilícita, incurriendo en una motivación aparente. Asimismo, agregó que en la ganancia ilícita no debería considerarse un supuesto ingreso por concepto de interés moratorio con la tasa interés de 0,01% toda vez que durante el periodo supervisado no se efectuó el cobro de intereses moratorios.
141. Al respecto, se debe indicar que para la graduación de la presente sanción se consideró como beneficio ilícito únicamente los importes por concepto de “gastos administrativos” no sustentados (conforme fue desarrollado) y tomando en cuenta que dicho concepto corresponde a un interés moratorio. Por tanto, en mérito a la información remitida por la Universidad se evidencia que del cobro de S/. 50,00 soles como “gasto administrativo”, el importe de S/ 23,77 constituía un interés moratorio, pues tal como ha sido desarrollado, el mismo tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago; es decir, este concepto está destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación.
142. Finalmente, con relación al alegato referido a que de conformidad con el “Informe N.° 002 -Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur” emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica costo incurrido en la gestión de cobranza sería mayor al cobrado, se debe reiterar que da la

- Número de días de mora por alumno en situación de mora. Fuente: Expediente 087-2019/CC3.

⁵⁸ Se debe tener en cuenta que estos están configurados por el rendimiento generado por la ganancia ilícita del administrado al incurrir en infracción hasta la fecha de cálculo de multa, en la medida que -para el presente caso- esta ganancia se genera por el desfase temporal que existe entre el término del periodo infractor y la fecha de cálculo de sanción, pues se asume que la administrada sigue invirtiendo los fondos generados de manera ilícita por la ganancia ilícita para su beneficio.

⁵⁹ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Tasa de rentabilidad diaria del sector: 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 2020 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/>. De manera resumida, a continuación se señalan los pasos que se siguen una vez que se accede a la mencionada página web: se ingresa a la pestaña denominada “Data”, posteriormente, se ingresa a la pestaña denominada “Archived Data”, para luego seleccionar “Risk/Discount Rate”, 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”. Al respecto, 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/fomcproitabl20191211.htm>
- Finalmente, considerando las modificaciones señaladas para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú, la tasa de costo promedio del capital (WACC) para las empresas del sector Educación al 2020, asciende a 9.42% anual (se filtra sector educación y se ubica en la celda “Cost of Capital (Local Currency)”
- Monto de la Ganancia Ilícita, S/ 123,504.58.
- Meses transcurridos desde la fecha estimada de finalización del periodo académico 2019, diciembre de 2019 hasta la fecha de emisión del Informe Final de Instrucción (considerándose para este caso, mayo de 2021), 17 meses.

⁶⁰ Resultado de: [REDACTED]



información que obra en el expediente, se aprecia que con los medios probatorios que presentó la Universidad sólo fue posible acreditar el sustento de S/ 26,23 y no del importe de S/ 23,77.

- **Probabilidad de detección**

143. 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, que el requerimiento del pago de un interés moratorio superior al legamente permitido se efectuaba a los consumidores a través de los documentos normativos internos que la Universidad había elaborado, y que para la Administración fue fácil recabar dichos documentos, detectando de manera sencilla la infracción, probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

144. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la Universidad con una multa de 31.9 UIT⁶¹.

(ii) Haber dispuesto medidas prohibidas a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza:

145. Al respecto, para la graduación de sanción de la presente infracción se tomará en consideración la propuesta metodológica⁶² desarrollada en el Informe N.° 014-2020-GEE/INDECOPI del 31 de enero de 2020, elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.
146. Ahora bien, de manera previa análisis, se debe indicar que la Universidad indicó que se consideró como costo evitado del administrado el gasto no pagado como honorario a una empresa de cobranza, el cual a su vez se generaría en función a la recuperación efectiva. No obstante, bajo esa lógica, sólo podía calcularse el costo evitado con una deuda efectivamente recuperada, por lo que no corresponde considerar como base el

⁶¹ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 140 232,60 / 1 = S/ 140 232,60.
Multa en UIT (valor al año 2021) = S/ 140 232,60 / 4 400,00 = 31.9 UIT.

⁶² Métodos Propuestos para estimar la Multa Base Ad-Hoc, según infracción:

(...)

N.°	Infracción	Método/supuesto
02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	Costo evitado (CE): Se habría generado por no contratar un gestor de cobranzas de las pensiones morosas.

(...)

Fórmulas Aplicadas por Método Propuesto, según infracción:

(...)

N.°	Infracción	Fórmulas
02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	CE=MSGC*DTAM Donde: MSGC representa el margen del servicio de una gestora de cobranza sobre la deuda total de alumnos morosos (DTAM).

(...)



cálculo del supuesto costo evitado el monto total de las pensiones adeudadas al 31 de diciembre de 2019.

147. Al respecto, el costo evitado se estima en base a los honorarios de éxito que percibe una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de la cartera morosa. De la información recopilada en los estudios de mercado para determinar el valor referencial del costo por la contratación de dicho servicio, se estima que los honorarios de éxito se encuentran en un rango entre el 6% y 12% del valor total a recuperar. Para el presente caso, se considera el valor de la cartera morosa de la administrada en el periodo académico 2019 (periodo infractor) asciende a [REDACTED] la cual considera la sumatoria del monto total de la deuda de los niveles de Pregrado, CPE, Post Grado y diplomados informado por la administrada, corresponde asignar como costo del servicio un 6% del valor total de la cartera.

148. Dicho lo anterior, se procederá a realizar la graduación de la sanción.

- **Beneficio ilícito**

149. El beneficio ilícito lo constituye el costo evitado de la administrada al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido realizar el cobro de la deuda a sus alumnos de acuerdo con la normativa vigente.

150. Si bien de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, se advierte que no se cuenta con información que permita determinar dicho beneficio ilícito; este Colegiado considera que existe un parámetro razonable que permite cuantificar ese ahorro, el cual ha sido desarrollado por la Sala en la Resolución N.° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA):

36. *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 administrado 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.*

37. *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*

⁶³ De acuerdo a la información remitida por la Administrada, el valor de la cartera morosa para el 2019 fue [REDACTED]; sin embargo, para el presente cálculo se considerará el [REDACTED], la cual corresponde a las deudas contraídas por armadas impagadas de los alumnos en los distintos programas en el periodo infractor (Fuente: Exp 87-2019/CC3).

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”

- 151. Si bien la conducta infractora que motivó la emisión de la Resolución N.° 1535-2009/SC2-INDECOPI difiere de la analizada en el caso concreto; tal pronunciamiento se toma como referencia en la medida que señala que es válido asumir, sobre la base de parámetros objetivos que obran en el expediente (ya sea porque fueron presentados por el administrado o recabados por la autoridad) que el proveedor se benefició ilícitamente por la comisión de la conducta infractora o, en todo caso, ahorró costos precisamente por haber cometido la infracción.
- 152. El mencionado parámetro objetivo viene a ser el costo evitado, representado por el valor de contratar un servicio que se encargue de realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza a los alumnos que incurran en mora en el pago de sus pensiones. Según fuentes consultadas, el costo del servicio de una gestora de cobranza para recuperar una cartera morosa representa entre el 6% y 12%⁶⁴ del monto a recuperar. En consecuencia, para el presente caso, teniendo en cuenta el valor de la cartera morosa, se asume que el valor del costo que se ahorró administrada asciende al 6% del total de su cartera morosa.
- 153. No obstante, no debe dejarse de lado el hecho que la Universidad presentó la información y documentación que acreditaría, aunque parcialmente, el costo de las acciones y gestiones de cobranza realizadas, por lo que tal gasto deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del beneficio ilícito.
- 154. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, el monto total de las pensiones adeudadas⁶⁵, y los gastos incurridos por la universidad en la gestión de cobranza⁶⁶, el beneficio ilícito por costo evitado [REDACTED]

⁶⁴ Este costo se estima en base a los honorarios de éxito que percibe una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de la cartera morosa. De la información recopilada en los estudios de mercado para determinar el valor referencial del costo por la contratación de dicho servicio, se estima que los honorarios de éxito se encuentran en un rango entre el 6% y 12% del valor total a recuperar. Para el presente caso, dado que el valor de la cartera morosa de la administrada en el periodo académico 2019 (periodo infractor) [REDACTED] ello considerando la sumatoria del monto total de la deuda de los niveles de Pregrado, CPE, Post Grado y diplomados informado por la administrada (Fuente: Expediente 87-2019/CC3), corresponde asignar como costo del servicio un 6% del valor total de la cartera. A continuación, se presenta el detalle de la información:

Monto recuperado en US\$	% Honorarios de éxito
0 – 5,000	12%
5,001 – 25,000	10%
25,001 – 50,000	8%
Más de 50,001	6%

Fuente: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1. Se ingresa a través del navegador web Internet Explorer a la siguiente página web: <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace> (ingresado el 02 de febrero de 2020). De manera resumida a continuación se señalan los pasos que se siguen para acceder a la información del costo del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa, 6%: Se debe acceder a la opción "Búsqueda de procesos de selección de su interés convocados en SEACE v2.0 y SEACE v3.0", se despliega la opción de búsqueda avanzada y se ingresa la información correspondiente a la nomenclatura del proceso (en este caso referido a un servicio de cobranza, AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1, año 2014) y el código captcha que se solicite, a continuación, se accede a la opción "Ficha de Selección", luego se accede a la opción "Ver contrato" y se procede a descargar el documento en versión pdf.

⁶⁵ Monto de la deuda total de alumnos morosos en el año 2019 asciende a: S/ 12 603 330,38. Fuente: Expediente 087-2019/CC3.

⁶⁶ Los gastos de gestión de cobranza se componen en:
[REDACTED]

⁶⁷ Resultado de: [REDACTED]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 087-2019/CC3

- **Probabilidad de detección**

155. 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, que las medidas adoptadas para requerir el pago de las pensiones se encontraban contenidas en los documentos normativos internos que la Universidad había elaborado, y que para la Administración fue fácil recabar dichos documentos, detectando de manera sencilla la infracción, probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

156. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 112.4 UIT⁶⁸.

F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

157. 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 119⁶⁹ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la Universidad Científica del Sur S.A.C., con una multa de 31.9 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicha norma, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.° 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados.

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 la Universidad Científica del Sur S.A.C., con una multa de 112.4 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicha norma, toda vez que dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues exigiría a los

⁶⁸ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 494 681,56 / 1 = S/ 494 681,56.
Multa en UIT (Valor al año 2021) = S/ 494 681,56/ 4 400,00 = 112.4 UIT

⁶⁹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 087-2019/CC3

estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para solicitar diversos documentos⁷⁰ e iniciar diversos trámites.

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: Ordenar a Universidad Científica del Sur S.A.C. como medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con:

- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, y según corresponda: el monto total pagado por mora (detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal).

Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

Vencido los plazos otorgados, la Universidad Científica del Sur S.A.C. deberá en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles devolver a todos los alumnos que se vieron afectados durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda) los montos correspondientes al excedente por concepto de mora por atraso en el pago de las pensiones indebidamente cobrado, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad Científica del Sur S.A.C. deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.

⁷⁰

Detalle:

- Retiro del ciclo académico
- Retiro de la Universidad
- Recategorización
- Postular a una beca o acceder a su renovación
- Constancia de Matrícula
- Carta de Presentación para Prácticas
- Constancia de Orden de Mérito.
- Constancia de Disciplina Académica.
- Constancia de Horario Vigente.
- Consolidado de Notas.
- Constancia de Escala de Calificación de Notas.
- Constancia Credencial para Internado.
- Consolidado de Matrícula.
- Constancia de Ingreso.
- Constancia de Equivalencia de Notas.
- Justificación de Inasistencia.
- Reserva de Matrícula de Alumnos Regulares.
- Récord Académico.
- Duplicado Credencial de Acceso.
- Duplicado de Carné Universitario.
- Sílabo Simple.
- Convalidación de Cursos.
- Retiro de Curso.
- Otorgamiento de Beca Socioeconómica.

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 / Web: www.indecopi.gob.pe



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 Código⁷¹. 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.

CUARTO: Informar a Universidad Científica del Sur 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 218⁷² 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.

QUINTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la Universidad Científica del Sur 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.

SEXTO: Requerir a la Universidad Científica del Sur 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-JUS⁷³, precisándose que, los actuados serán 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
Vicepresidente

71

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.

72

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." (...)

73

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 coercitivo específicamente aplicable.



Voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti en el extremo de la sanción de 112.4 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) impuesta a la Universidad Científica del Sur S.A.C. (Universidad) por la disposición de medidas prohibidas para procurar el pago de las pensiones, bajo el criterio de costos evitados, por los fundamentos que paso a exponer:

1. El criterio de presunción de beneficio ilícito por costos evitados que se ha tomado en el presente caso (Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI) corresponde a un supuesto que difiere de los hechos investigados en el procedimiento contra la Universidad. El referido criterio del Tribunal del Indecopi corresponde a una denuncia de parte formulada contra un Banco ante la falta de atención de un pedido de información, y en dicho contexto podría presumirse que la entidad financiera evitó el costo de personal para la atención de tales pedidos de información. En el presente caso, estamos en un escenario distinto —y no por la naturaleza del servicio— sino por la regulación que rige los mecanismos de cobranza admisibles ante deudas por servicios educativos.
2. Como se ha señalado en un caso anterior⁷⁴, ordinariamente un proveedor tiene derecho de trasladar a los consumidores los gastos de cobranza que le irroque el incumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, en el caso de pensiones impagas, la Ley N.º 29947 - Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (Ley N.º 29947), no sólo ha introducido límites en la tasa de interés moratorio⁷⁵ sino también prohibiciones⁷⁶ que redundan en la gestión del cobro, razón por la cual esta gestión se encuentra limitada, sin que tal limitación legal pueda superarse con la contratación de gestores de cobranza.
3. El voto en mayoría asume que la contratación de una agencia de cobranza reportaría una gestión acorde con la ley y que por ello la Universidad habría optado por ahorrar el costo de tales servicios de cobranza —que según la mayoría pueden ascender conservadoramente hasta un 6% del valor de la cartera morosa— y empleado métodos prohibidos en sustitución. Esta posición vincula sin más y en escenarios ordinarios el valor de la cartera morosa a los costos asociados a su cobro, sin reparar que la cartera morosa de dicho proveedor ascendente a S/ 12 603 330,38, lo que revela son las dificultades de recupero de dicha Universidad, dadas las prohibiciones de cobranza dispuestas por la Ley N° 29947. Aplicar un criterio considerando una presunción de costo evitado con un porcentaje sobre la elevada cartera morosa del proveedor distorsiona así los presupuestos del presente caso. Considero que, si bien ha incurrido en métodos prohibidos de cobranza, tales prácticas no le han acarreado los beneficios que se le atribuyen para calcular una sanción en 112.4 UIT.

⁷⁴ Ver Resolución Final N.º 071-2021/CC3 del 20 de mayo de 2021 (Exp. N.º 571-2018/CC3) correspondiente al Instituto Superior San Ignacio de Loyola S.A.

⁷⁵ **Ley N.º 29947**
Artículo 2. Prohibición de condicionar
(...) La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú.

⁷⁶ **Ley N.º 29947**
Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias
Para el cobro de las pensiones, los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado público y privados están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 087-2019/CC3

4. Por los argumentos expuestos, mi voto en este extremo es que, la multa a imponer a la Universidad no debe considerar la cartera morosa existente como base para la determinación del beneficio ilícito, no sólo por ser una variable que no guarda relación con tales beneficios, sino porque es inversamente proporcional a los mismos, beneficios que se le atribuyen con la sanción impuesta por el voto en mayoría.

Delia Angélica Morales Cuti
Comisionada