# RESOLUCIÓN FINAL N.° 098-2021/CC3

| | | |
|---|---|---|
| **EXPEDIENTE** | **:** | **053-2019/CC3** |
| **AUTORIDAD** | **:** | **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 3** |
| **ADMINISTRADA** | **:** | **UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA**[1] |
| **MATERIA** | **:** | **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS** |
| **ACTIVIDAD** | **:** | **ENSEÑANZA SUPERIOR** |
| ***SANCIÓN*** | ***:*** | ***1.1 UIT (Artículo 73 del Código – interés moratorio superior al permitido)*** <br> ***15.3 UIT (Artículo 73 del Código – medidas prohibidas)*** |

***SUMILLA: El artículo 73 de la Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores de servicios educativos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, asegurando la calidad del servicio dentro de la normativa sobre la materia. En esa línea, la Ley N.° 29947 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 Antonio Ruiz de Montoya requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por dicha ley, por lo que corresponde sancionarla con una multa ascendente a 1.1 Unidades Impositivas Tributarias.***

***Asimismo, en 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, se 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 Antonio Ruiz de Montoya dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza; por tanto, corresponde sancionar a la administrada con una multa ascendente a 15.3 Unidades Impositivas Tributarias.***

Lima, 8 de julio de 2021

## I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.° 1 del del 7 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador[2] (PAS) en contra de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya (Universidad) por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N.° 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 20507790179 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Paso de los Andes Nro. 970, Pueblo Libre (Magdalena Vieja), Lima. Asimismo, se encuentra registrada en SUNARP con la partida registral 11597700.

[2] Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Dirección de Fiscalización del Indecopi (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización), considerando el encargo de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó a través del Memorándum N.° 236-2017/CC3 de fecha 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, la GSF emitió el Informe N.º 056-2019/GSF del 26 de febrero de 2019 y el Informe Complementario N.° 012-2020/GSF-COMP del 3 de febrero de 2020.

*"(…)*
***PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 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 pago 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 un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a 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 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 poder gestionar los documentos que emite la Secretaría Académica.*
*(…)"*

2. A pesar de haber sido válidamente notificada, la Universidad no presentó descargos a las imputaciones realizadas.

3. Mediante la Resolución N.° 3 del 22 de junio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.° 055-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.

4. El 1 de julio de 2021, la Universidad presentó un escrito señalando que:

   (i) Solicitaba la nulidad del PAS por haberse omitido un requisito de validez del procedimiento, en la medida que no había tenido conocimiento de los actos administrativos (resoluciones) emitidos en el expediente N° 053-2019/CC3 anteriores a la Resolución N.° 3, lo cual implicaba una afectación de su derecho de defensa y al debido procedimiento.
   (ii) Además, se habían afectado diversos principios como el de legalidad, buena fe procedimental y predictibilidad o confianza legítima, al no haber existido seguridad jurídica.
   (iii) En tal sentido, se debía notificar la Resolución N.° 1 con sus anexos (imputación de cargos) a la dirección electrónica consignada únicamente para el presente procedimiento (consumidor@esola.com.pe) y así poder iniciar un PAS válido, en virtud de lo establecido en la Directiva N.° 001-2013-TRI-INDECOPI. Asimismo, solicita que se apliquen correctamente los principios y leyes que rigen el PAS.
   (iv) De acuerdo con las disposiciones del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), la responsabilidad de diligenciar debidamente una notificación corresponde a la entidad que lo dictó.
   (v) De conformidad con la normativa emitida en el marco del Estado de Emergencia Nacional por el COVID-19, desde el mes de marzo de 2020 suspendió su actividad presencial, cerró sus instalaciones e implementó un sistema de educación a distancia o no presencial, lo cual se verifica de su propia página web. Adicionalmente, adjuntó el Oficio N.º 058-2021-UARM-Secretaría General mediante el cual se informó la creación de la Mesa de Partes Virtual con la dirección electrónica correspondiente.

(vi) En el Decreto Legislativo N.° 1511 se señala que la notificación de los actos administrativos y demás actuaciones emitidas por el Indecopi en el marco de procedimientos administrativos que inicien y los que se encuentran en curso, se realizarán vía correo electrónico u otro medio digital, para lo cual el administrado debe comunicar a Indecopi la dirección electrónica consignada y, en su defecto, Indecopi solicita los datos (correo electrónico y números de contacto) directamente por cualquier otro medio.
(vii) En virtud de ello, el inicio del presente PAS debió realizarse de manera electrónica.
(viii) La información de contactos en su página web es pública y de libre acceso.
(ix) A fin de que se efectúe una notificación válida acorde a la normativa vigente, la Secretaría Técnica debió solicitarle una dirección electrónica para ser notificada, toda vez que no había atención al público en el domicilio físico en donde se le notificaba antes de las medidas adoptadas por el Gobierno Peruano (Campus Universitario).
(x) De la revisión del Libro de Ocurrencias en la fecha 7 de octubre del 2020 (fecha de emisión de la Resolución N.° 1) se advierte que se registraron varias visitas de personas que se acercaron a solicitar información sobre diversos temas, indicándoles a todos ellos la información de la Mesa de Partes Virtual. En ese sentido, desconocen el lugar donde se haya podido dejar cualquier notificación.
(xi) Se inició un PAS sin haber sido notificada debidamente con el mismo.
(xii) El IFI se elaboró sin tener en cuenta su defensa, toda vez que no fue notificada con ninguna resolución, lo cual no le ha permitido presentar sus descargos.
(xiii) El 23 de junio de 2021 se acercó un encargado de notificaciones del Indecopi, al cual se le informó que, desde el 16 de marzo del 2020, no contaba con una Mesa de Partes presencial, sino únicamente virtual, brindando su dirección electrónica. Dicho encargado se retiró sin dejar ningún documento.
(xiv) Sin embargo, el mismo 23 de junio de 2021, su personal de seguridad encontró entre los arbustos situados en el perímetro interior de su Campus la cédula de notificación de la Resolución N.° 3 de fecha 22 de junio del 2021.
(xv) Si bien la Resolución N.° 3 fue encontrada, se precisa que ésta debió notificarse a la dirección electrónica de conformidad con el Decreto Legislativo N.° 1511.

5. A través de la Resolución N.° 4 del 2 de julio de 2021, se atendió el pedido realizado por la administrada, indicándole que se tenían por bien notificadas todas las Resoluciones emitidas en el expediente N.° 053-2019/CC3.

6. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

## II. ANÁLISIS

### A. Cuestiones previas

### A.1. Respecto a las notificaciones efectuadas en el presente PAS

7. La Universidad solicitó la nulidad del presente PAS, en tanto se habría vulnerado su derecho a la defensa y al debido procedimiento, así como los principios de legalidad[3],

[3] **TUO de la LPAG**
**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

buena fe procedimental[4] y predictibilidad o confianza legítima[5]. Ello, toda vez que no ha tenido conocimiento de las resoluciones emitidas en el expediente 053-2019/CC3 anteriores a la Resolución N.° 3. Alegó que, en virtud de lo establecido en el Decreto Legislativo N.° 151, el inicio del PAS —al igual que todas las actuaciones procedimentales emitidas en el presente expediente— debió ser notificado de manera electrónica, para lo cual la Secretaría Técnica, considerando que la información de sus contactos era de acceso libre, le debió solicitar una dirección electrónica para ser válidamente notificada, más aún cuando, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, su institución no contaba con atención al público ni actividad en su domicilio físico[6].

8. Al respecto, se debe señalar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3[7] de la Directiva N.° 001-2013/TRI-INDECOPI (Directiva), los órganos resolutivos deberán realizar la notificación personal en el domicilio que conste en el expediente respectivo. En caso de que no se cuente con el domicilio del destinatario de la cédula, o luego de su verificación este resulte inexistente, los órganos resolutivos deberán notificar al domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI) del administrado, en el caso de personas naturales, y al domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas. Además, en dicho cuerpo normativo se indica que, en caso la persona que se encontrara en el domicilio se negara a recibir la notificación, se levantará un acta que contenga los datos indicados en el numeral 3.3.1, la cual acompañará al acto administrativo que es objeto de notificación y deberá ser dejada bajo puerta, circunstancia que también deberá consignarse expresamente en el acta.

---

**1.1. Principio de legalidad.** - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

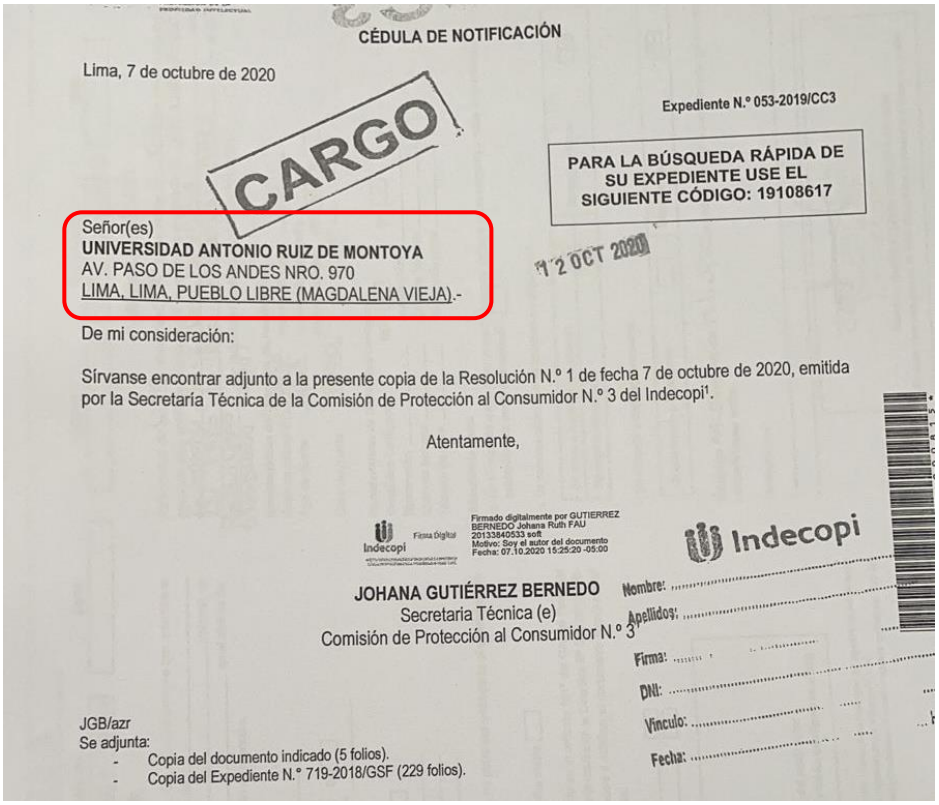
4 **TUO de la LPAG**
**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**
**1.8. Principio de buena fe procedimental.-** La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley.

5 **TUO de la LPAG**
**1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. -** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.
Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente.
En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

6 Adjuntó Oficio N.° N.º 058-2021-UARM-Secretaría General mediante el cual se informa que la Universidad realiza sus labores a distancia y que se ha creado la Mesa de Partes Virtual.

7 **Directiva**
**3. Notificación personal**
3.1 Los órganos resolutivos deberán realizar la notificación personal en el domicilio que conste en el expediente respectivo.
En caso que no se cuente con el domicilio del destinatario de la cédula, o luego de su verificación este resulte inexistente, los órganos resolutivos deberán notificar al domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad (DNI) del administrado, en el caso de personas naturales, y al domicilio consignado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), en el caso de personas jurídicas. (…)
3.3.2 En caso de que el destinatario o la persona capaz que se encuentra en el domicilio se niegue a recibir la notificación, se levantará un acta que contenga los datos indicados en el numeral 3.3.1, la cual acompañará al acto administrativo que es objeto de notificación y deberá ser dejada bajo puerta, circunstancia que también deberá consignarse expresamente en el acta.

9. En virtud de ello, la notificación de la Resolución N.° 1 se realizó en el domicilio fiscal de la administrada, ubicado en Av. Paso De Los Andes Nro. 970, Pueblo Libre, Lima[8], tal como se muestra:



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

Lima, 7 de octubre de 2020

Expediente N.° 053-2019/CC3

CARGO

PARA LA BÚSQUEDA RÁPIDA DE SU EXPEDIENTE USE EL SIGUIENTE CÓDIGO: 19108617

12 OCT 2020

Señor(es)
**UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA**
AV. PASO DE LOS ANDES NRO. 970
LIMA, LIMA, PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA).-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N.° 1 de fecha 7 de octubre de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 del Indecopi[1].

Atentamente,

Indecopi Firma Digital
Firmado digitalmente por GUTIERREZ BERNEDO Johana Ruth FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.10.2020 15:25:20 -05:00

Indecopi

JOHANA GUTIÉRREZ BERNEDO
Secretaria Técnica (e)
Comisión de Protección al Consumidor N.° 3

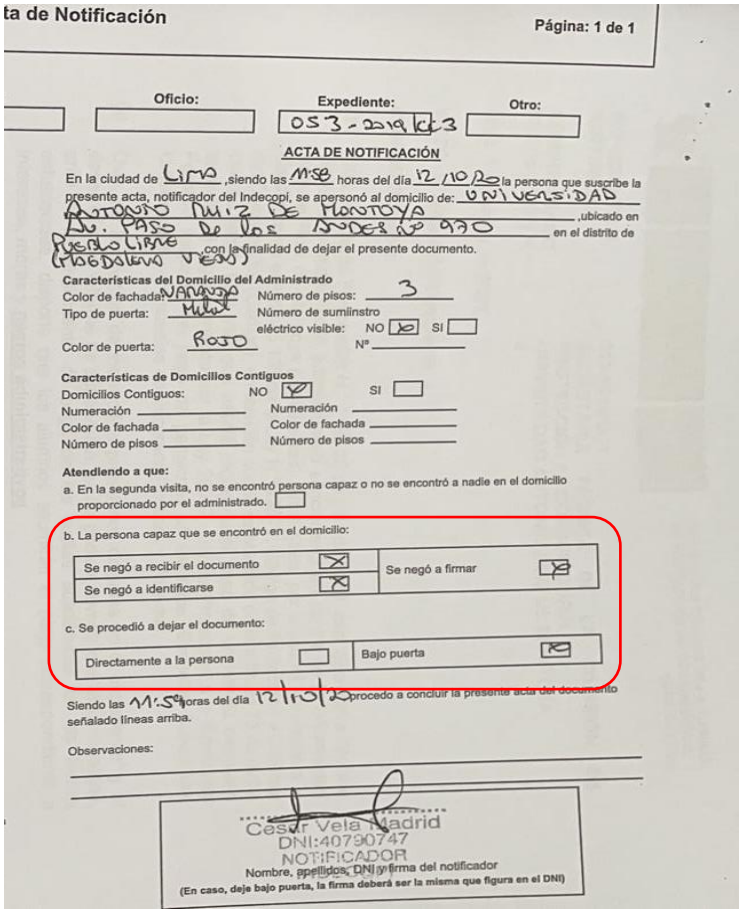
Nombre: .....
Apellidos: .....
Firma: .....
DNI: .....
Vínculo: .....
Fecha: .....

JGB/azr
Se adjunta:
- Copia del documento indicado (5 folios).
- Copia del Expediente N.° 719-2018/GSF (229 folios).

10. Asimismo, en la medida que la persona encargada al momento de la diligencia se negó a identificarse y a recibir el documento, se dejó constancia de ello mediante el levantamiento de un acta, el cual fue dejado bajo puerta conjuntamente con la notificación de la Resolución N.° 1:

*(ver imagen en la siguiente página)*

[8] Ver pie de página 1.



ta de Notificación — Página: 1 de 1

Oficio: | Expediente: 053-2019 CC3 | Otro:

**ACTA DE NOTIFICACIÓN**

En la ciudad de LIMA, siendo las 11:58 horas del día 12/10/20 la persona que suscribe la presente acta, notificador del Indecopi, se apersonó al domicilio de: UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA, ubicado en Av. PASO DE LOS ANDES Nº 970 en el distrito de PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA) con la finalidad de dejar el presente documento.

**Características del Domicilio del Administrado**
Color de fachada: NARANJA — Número de pisos: 3
Tipo de puerta: METAL — Número de suministro eléctrico visible: NO [X] SI [ ]
Color de puerta: ROJO — Nº

**Características de Domicilios Contiguos**
Domicilios Contiguos: NO [X] SI [ ]
Numeración — Numeración
Color de fachada — Color de fachada
Número de pisos — Número de pisos

**Atendiendo a que:**
a. En la segunda visita, no se encontró persona capaz o no se encontró a nadie en el domicilio proporcionado por el administrado. [ ]

b. La persona capaz que se encontró en el domicilio:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Se negó a recibir el documento | [X] | Se negó a firmar | [X] |
| Se negó a identificarse | [X] | | |

c. Se procedió a dejar el documento:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Directamente a la persona | [ ] | Bajo puerta | [X] |

Siendo las 11:58 horas del día 12/10/20 procedo a concluir la presente acta del documento señalado líneas arriba.

Observaciones:

César Vela Madrid
DNI:40790747
NOTIFICADOR
Nombre, apellidos, DNI y firma del notificador
(En caso, deje bajo puerta, la firma deberá ser la misma que figura en el DNI)

11. En consecuencia, se advierte que la referida notificación fue realizada de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente, pues se realizó en el domicilio fiscal de la administrada y, ante la negativa de recibir el documento por el personal que se encontraba en el establecimiento, se dejó el mismo bajo puerta, conforme al acta de notificación levantada. Por lo tanto, se realizó una notificación válida de la Resolución N.° 1; no obstante, la Universidad no dio respuesta a la imputación de cargos realizada[9].

12. Cabe agregar que, en la medida que no se contaba con el domicilio del destinatario, las Resoluciones N.° 2 del 5 de mayo de 2021 y N.° 3 del 22 de junio de 2021 también se dirigieron al domicilio fiscal de la administrada, siendo que, al igual que con la Resolución N.° 1, en ambas oportunidades se levantaron actas de notificación por la

[9] Se precisa que, de conformidad con lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1511, en la Resolución N.° 1 del 7 de octubre de 2020 se solicitó: *"(…) que, junto con sus descargos cumpla con fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442 del Código Procesal Civil. Cabe precisar que* ***el domicilio procesal de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya debe estar representado por una dirección de correo electrónica, en la cual se notificarán, como lo establece el numeral 4 del artículo 20 del TUO de la LPAG –modificado por el artículo 3 del Decreto Legislativo N.° 1497– y la Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1511, todos los actos administrativos y demás actuaciones emitidas en el marco del presente procedimiento. Para tal efecto, el administrado deberá señalar con sus descargos****, presentado de manera física o de manera virtual (a través del formulario disponible en la dirección web https://www.indecopi.gob.pe/en/envio-de-documentos) lo siguiente:* ***(i) el correo electrónico en el cual se notificarán los actos administrativos y actuaciones emitidas en el marco del presente procedimiento; (ii) su declaración expresa de consentimiento para que se realicen las notificaciones en el correo electrónico señalado; y, (iii) uno o más números telefónicos de contacto*** *(…)".*

negativa del personal de recibir los documentos, dejándose las misma junto con las notificaciones bajo puerta, conforme lo establece la Directiva.

13. Adicionalmente, se precisa a la administrada que en todas las notificaciones efectuadas se ha dejado constancia de la presencia de un encargado en el domicilio física de la administrada e incluso ésta dio respuesta a la última Resolución notificada (Resolución N.° 3), lo cual permite concluir que existía personal en el establecimiento, el mismo que se encontraba en la posibilidad de trasladar o informar sobre las notificaciones efectuadas en su oportunidad.

14. Finalmente, se debe señalar que no era posible efectuar una notificación electrónica de las actuaciones procedimentales cuestionadas, en la medida que no se contaba con ninguna dirección electrónica debidamente fijada por la Universidad en los términos que exige la norma.

15. Por lo expuesto, se ha realizado una correcta notificación de todas las actuaciones del presente PAS, habiéndose encontrado la administrada en la capacidad de contradecir los cargos y recomendaciones formuladas, por lo no se han vulnerado sus derechos a la defensa, al debido procedimiento, ni los principios de legalidad, buena fe procedimental y predictibilidad o confianza legítima. En ese sentido, no corresponde declarar la nulidad del PAS ni efectuar una nueva notificación del inicio del procedimiento.

### A.2 Respecto a la educación como derecho fundamental

16. En la Constitución Política del Perú se ha establecido que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana[10]; 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 educativa[11].

17. 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"[12].

18. 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

---

10 **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.

11 **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.

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

(Cfr. STC 00025-2007-AI/TC, fundamento 22; STC 00008-2008-AI/TC, fundamento 22).

19. 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 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 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 educativa"*[13].
>
> *(el subrayado es nuestro)*

20. 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.

21. 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.

22. 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.

---

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

23. 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. 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. Con relación al hecho de haber requerido el pago de un interés moratorio superior al legalmente permitido**

24. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana[14]. De hecho, el artículo 14 establece 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[15].

25. 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[16].

26. Por su parte, según el artículo 73 del Código[17], 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 del servicio dentro de la normativa sobre la materia.

27. En concordancia con lo anterior, el artículo 2 de 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 (Ley N.° 29947), establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas

---

14 **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.

15 **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.

16 Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005.

17 **Código**
**Artículo 73.- idoneidad en productos y servicios educativos**
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.

no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)[18].

28. De acuerdo con el Glosario de Términos Económicos publicado por el BCRP, la tasa de interés interbancario es 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 web[19].

29. En el presente caso, la Universidad señaló durante la etapa de investigación, que en virtud de lo establecido en la Circular 021-2007-BCRP del Banco Central de Reserva del Perú, cobra por concepto de mora una tasa anual del 4%.

30. Al respecto, en el literal c del numeral 2 de la Circular 021-2007-BCRP *"Tasa de Interés"*[20] se ha dispuesto que, para las operaciones entre personas ajenas al sistema financiero, la tasa máxima de interés convencional moratorio es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para crédito de la microempresa.

31. No obstante, como se ha mencionado anteriormente, en el artículo 2 de la Ley 29447 se establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no debe superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú.

32. En consecuencia, se verificó que la Universidad estableció una tasa de interés moratorio que utilizaba como punto de referencia una tasa distinta a la establecida en el artículo 2 de la Ley 29947, contraviniendo de esa forma lo establecido en la norma antes mencionada. Sin perjuicio de ello, corresponde determinar si ello implica una afectación económica a los estudiantes por el uso de una tasa distinta a la establecida por el artículo 2 de la Ley 29947.

33. De la revisión del índice de la tasa de interés interbancario publicada en la página web del BCRP[21], se verifica que, para los años 2018 y 2019, la tasa de interés interbancaria no superó el 3.25% y 2.75% anual respectivamente; por lo que, al haber indicado la Universidad que su tasa de interés moratorio establecida para el cálculo de la mora es de 4% anual, es posible inferir que la tasa de interés moratoria establecida por el

---

18 **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 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.

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

20 **CIRCULAR 021-2007-BCRP – TASA DE INTERÉS**
**C. TASA DE INTERÉS MORATORIO**
(…)
**2. Operaciones entre personas ajenas al sistema financiero**
La tasa máxima de interés convencional moratorio es equivalente al 15% de la tasa promedio del sistema financiero para créditos a la microempresa y se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio o, de ser el caso, a la tasa de interés legal.

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

referido centro de estudios habría causado una afectación económica a los estudiantes toda vez que superaría el límite legal permitido en la Ley 29947.

34. En virtud de ello, se imputó a la Universidad una presunta vulneración de lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría requerido el pago de una tasa interés moratorio superior al legal permitido por la Ley 29947.

35. No obstante, la administrada no ha presentado descargos respecto a la presente imputación, habiendo quedado acreditada la infracción imputada.

36. En consecuencia, 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.° 29947.

**C. Sobre el hecho de disponer medidas prohibidas para el cobro de las pensiones de enseñanza**

37. En el artículo 73 del Código se ha dispuesto 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.

38. Asimismo, el artículo 108 del Código establece que constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de dicho cuerpo normativo, tanto si ello implica vulnerar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.

39. Por otro lado, en 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, se 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)*

40. Adicionalmente, en el artículo 3 de la Ley N.° 29947, se 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).*

41. Téngase en cuenta que la Ley N.° 29947 si bien determina que la retención de certificados está permitida, también prohíbe la aplicación de medidas intimidatorias, lo

cual no consta en una lista taxativa, pero puede concluirse —de acuerdo con lo que señala la Real Academia Española (RAE)[22]— que serían todas aquellas orientadas, en el caso del servicio educativo, a limitarlo, afectando con ello la idoneidad del servicio ofrecido.

42. Sobre el particular, el TC, 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.

43. En el presente caso, de la revisión de los documentos denominados *"Reglamento General"* aprobado por Resolución N° 028-2016-UARM-R" de fecha 18 de mayo de 2016 y *"Consolidado de Procesos Administrativos (COPA)"* aprobado por Resolución N° 1943-2018-UARM-R de fecha 13 de noviembre de 2018, se pudo verificar que la Universidad estableció que los estudiantes que no se encontraban al día en el pago de sus pensiones no podían gestionar los documentos que emite la Secretaría Académica, tales como:

| |
|---|
| Sílabos no Fedateado del Semestre en Curso |
| Duplicado de Carné Institucional para Alumnos Regulares |
| Constancia de Horarios de Estudio y/o de Fecha de Exámenes Parciales y Finales |

44. En virtud de ello, se imputó a la Universidad una presunta vulneración de lo establecido en el artículo 73 del Código, 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 poder gestionar los documentos que emite la Secretaría Académica.

45. No obstante, la administrada no ha presentado descargos respecto a la presente imputación, habiendo quedado acreditada la infracción imputada.

46. En consecuencia, 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 dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza al exigir a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para poder gestionar los documentos que emite la Secretaría Académica.

## D. Medida Correctiva

47. 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

[22] De acuerdo a la RAE, en https://dle.rae.es
Intimidar: Causar o infundir miedo, inhibir.

ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro[23].

48. Asimismo, el artículo 251[24] 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.

49. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad requirió el pago de un interés moratorio superior al 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 elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados por la conducta infractora durante los años 2018 y 2019 (según corresponda), para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, los nombres completos del alumno, 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).

50. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

51. Vencido los plazos antes mencionados (30 días hábiles para elaborar el padrón y 5 días hábiles para remitirlo a la Comisión), la Universidad deberá devolver a todos los alumnos que se vieron afectados durante los periodos académicos 2018 y 2019 (según corresponda) los montos cobrados en exceso de manera indebida en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

52. 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

---

23 **Código**
**Artículo 105.-**El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (…)

24 **TUO de la LPAG**
**Artículo 251.- Determinación de la responsabilidad**
251.1 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.
251.2 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.

vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.

53. En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[25]. 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 200 UIT.

## E. Graduación de la sanción

54. Corresponde a la Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.

55. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[26].

56. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar[27]. Estos criterios

---

25 **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 resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

26 **Código**
**Artículo 110.- Sanciones administrativas**
El órgano resolutivo 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.
(…)

27 **Código**
**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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

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.

57. 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.

58. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[28], según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.

59. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar la sanción a imponer para las siguientes infracciones:

---

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 resolutivo.
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.

[28] **TUO de la LPAG**
**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (…)
**3. Razonabilidad. -** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

**(i) Haber requerido el pago 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**

- **Beneficio ilícito**

60. El beneficio ilícito se configura de la ganancia ilícita que, está en función al ingreso que obtuvo el administrado producto de establecer, a los alumnos que pagaron la pensión fuera del plazo, un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP durante período infractor, sumado a los ingresos adicionales, que representan el costo de oportunidad de mantener este ingreso desde finalizado el período de infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

61. 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 la administrada habría cobrado por concepto de pago de intereses moratorios[29]. A dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el período de cobro de los intereses moratorios hasta la fecha de cálculo de la multa.

62. La ganancia ilícita que obtuvo el administrado producto de cobrar un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP asciende a S/ 4 647,84[30] y los ingresos adicionales

---

29 Debido a que la administrada no remitió información respecto a los montos cobrados por concepto de interés moratorio, se procedió a estimar en función a los ingresos por servicio educativo (monto de pensión y cantidad de alumnos), índice de morosidad promedio del total de ingresos, 25%. Fuente: La Viabilidad de un sistema de crédito educativo en el Perú. Octubre 2013. Disponible en: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/440/DD1311%20-%20Beltran_Castro_Yamada.pdf?sequence=1&isAllowed=y, días promedio de mora: 15. Fuente: Análisis de la morosidad en el Sistema Bancario Peruano, CIES, 2004. Disponible en: https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf, número estimado de meses afectados, considerándose 4 meses (duración promedio del semestre académico para cada año lectivo). Fuente: Reglamento Académico de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Disponible en: https://www.uarm.edu.pe/Transparencia. Ingresado el 16 de marzo de 2021.

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

- Tasa de interés equivalente diaria cobrada por mora por la universidad. Para los alumnos de los años académicos 2018 y 2019 (semestres 2018-I, 2018-II, 2019-I y 2019-II) = 0.0109%. Para obtener la tasa de interés equivalente diaria se utilizó la siguiente formula: Tasa de interés equivalente diaria = (1+Tasa moratoria anual) ^ (1/360-1), siendo que la tasa moratoria anual establecida por la Universidad asciende a 4% (Fuente: Expediente 053-2019/CC3).
- Tasa de interés interbancaria diaria establecida por el BCRP para el cobro de mora del período 2018. Considerando que la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP para el año 2018 asciende a 3.25% anual y utilizando la fórmula de equivalencia diaria, se tiene que la tasa de interés diaria permitida en el cobro de mora es: Tasa interés interbancaria diaria = (1+Tasa de interés interbancaria anual)$^{1/360}$-1, Tasa diaria = (1+3.25%)$^{1/360}$-1 = 0.009%. Fuente: http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html
- Tasa de interés interbancaria diaria establecida por el BCRP para el cobro de mora del período 2019. Considerando que la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP para el año 2019 asciende a 2.75% anual y utilizando la fórmula de equivalencia diaria, se tiene que la tasa de interés diaria permitida en el cobro de mora es: Tasa interés interbancaria diaria = (1+Tasa de interés interbancaria anual)$^{1/360}$-1, Tasa diaria = (1+2.75%)$^{1/360}$-1 = 0.008%. Fuente: http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html
- Tasa de ganancia ilícita según cada año académico. Se obtiene del diferencial de la tasa cobrada por el administrado en cada año académico y la tasa interbancaria establecida por el BCRP. Tasa de ganancia ilícita del año académico 2018 (semestre 2018-I y 2018-II): 0.0019%. Tasa de ganancia ilícita del año académico 2019 (semestre 2019-I y 2019-II): 0.0029%.
- Número de alumnos matriculados en el año académico 2018 en el programa de estudios de pregrado, tanto para el semestre 2018-I y 2018-II: 1903. Número de alumnos matriculados en el año académico 2018 en la escuela de posgrado y segunda especialidad, tanto para el semestre 2018-I: 211 y 2018-II: 158. Número de alumnos matriculados en el año académico 2019 en el programa de estudios de pregrado, para el semestre 2019-I: 1914 y 2019-II: 1862. Número de alumnos matriculados en el año académico 2019 en la escuela de posgrado (no hubo matriculados de segunda especialidad en dicho periodo), para el semestre 2019-I: 152 y 2019-II: 134. Fuente: https://www.uarm.edu.pe/transparencia/postulantes-ingresantes-matriculados-egresados. Ingresado el 16 de marzo y 22 de junio de 2021.

que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el cobro del mismo hasta la fecha de cálculo de multa asciende a S/ 629,52[31], por lo tanto, el beneficio ilícito asciende a S/ 5 277,36[32].

- **Probabilidad de detección**

63. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda 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, en la medida que la conducta infractora podía ser verificada fácilmente por la administración pues el conocimiento por parte de los alumnos de este cobro se hacía por escrito, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios, verificando

---

- Índice de morosidad promedio, 25%. Fuente: La Viabilidad de un sistema de crédito educativo en el Perú. Octubre 2013. Disponible en: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/440/DD1311%20-%20Beltran_Castro_Yamada.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Estimado de alumnos en situación morosa según cada semestre académico (I y II) y programa de estudios (pregrado y; posgrado y segunda especialidad) = (Número de alumnos por semestre académico y programa de estudios) * (índice de morosidad promedio).
- Monto de la pensión promedio en 2018 y 2019, en el programa de estudios de pregrado: S/ 1 554,81. Para estimar dicho monto, se procedió a multiplicar el valor del crédito semestral promedio, S/ 333,60 (Fuente: https://www.uarm.edu.pe/Pregrado/informacion-economica) y el número de créditos promedio del semestre académico por cada carrera (Fuente: https://www.uarm.edu.pe/VidaUniversitaria/informacion-academica) a fin de obtener el costo total del semestre académico por carrera. Luego, dicho monto fue dividido entre los 4 meses de duración del semestre académico (https://www.uarm.edu.pe/Transparencia), obteniéndose así la pensión mensual promedio para el semestre académico I y II (S/ 1 554,81). Por otro lado, dado que no se cuenta con mayor información sobre el monto de pensiones o cuotas para el programa de posgrado y segunda especialidad, se procede a considerar la pensión estimada para el programa de pregrado.
- Días promedio de mora: 15. Fuente: Análisis de la morosidad en el Sistema Bancario Peruano, CIES, 2004. Disponible en: https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf.
- Número estimado de meses afectados, considerándose 4 meses (duración promedio del semestre académico para cada año lectivo). Fuente: Reglamento Académico de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Disponible en: https://www.uarm.edu.pe/Transparencia. Ingresado el 16 de marzo de 2021.
- La estimación de la ganancia ilícita resulta de: (Tasa de ganancia ilícita * monto de la pensión estimado * días de mora) * número de alumnos en situación morosa * meses afectados. Obteniéndose que la ganancia ilícita en el 2018 para pregrado asciende a S/ 1 737,03 y para postgrado y segunda especialidad a S/ 163,51, para 2019 pregrado asciende a S/ 2 553,87 y posgrado y segunda especialidad a S/ 193,43.
- Ganancia ilícita: S/ 4 64784.

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

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Educación al 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/.
  Para un mayor alcance respecto a la obtención del valor del WACC, como ya se señaló, éste se encuentra en el link http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/, realizándose a continuación los siguientes pasos: 1) Se ingresa a la pestaña denominada "Data", 2) Se ingresa a la pestaña "Archived Data", 3) Se selecciona la opción "Risk/Discount Rate" y finalmente, se procede a descargar la data correspondiente al WACC para mercados emergentes en el año 2020 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado "1/20" el cual se ubica en la celda correspondiente a la fila denominada "Costs of Capital by Industry" y la columna "Emerging Markets".
  Ahora bien, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2020 (Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), disponible en: http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual); la tasa de inflación esperada en moneda local a 2.2% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), disponible en: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/junio/reporte-de-inflacion-junio-2019.pdf); y, la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 1.9%, (Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED), disponible en: https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtabl20190918.htm).
- Monto de la ganancia Ilícita, S/ 4 647.84
- Meses transcurridos desde la fecha de término del periodo infractor, considerándose desde diciembre de 2019 (mes de término del año académico 2019) hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.
- Ingresos adicionales: S/. 4 647,84 * [(1 + 0.75%)$^{17}$ – 1] = S/. 629,52.

32 Resultado de: S/. 4 647,84 + S/. 629,52

fácilmente esta infracción. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

64. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 1.1 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)[33].

**(ii) Haber dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza.**

- **Beneficio ilícito**

65. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado de la Universidad al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido realizar el cobro de la deuda a sus alumnos de acuerdo a la normativa vigente. Dicho costo evitado representa el esfuerzo que debió asumir la administrada para gestionar de manera lícita el cobro de las pensiones adeudas sin restringir algún servicio educativo a los estudiantes.

66. En tal sentido, el costo evitado está representado por el valor en el costo 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 por la recuperación efectiva de una cartera morosa, asciende a un valor entre el 6% y 12%[34] sobre el 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 la Universidad asciende al 6% del total de su cartera morosa.

---

33 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = 5 277,36 / 1 = 5 277,36
Multa en UIT (Valor al año 2021) = 5 277,36 / 4 400,00 = 1.1 UIT

34 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 del administrado en el periodo académico 2019 se estima en S/ 988 411,01 (ver siguiente nota de pie), 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.

67. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, y el valor de la deuda total de los alumnos morosos[35], el costo evitado asciende a S/ 59 304,66[36]. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.

68. Asimismo, se suman los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha en que tuvo que realizar este costo hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 8 032,49[37]. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 67 337,15[38].

- **Probabilidad de detección**

69. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda 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, en la

35 Se estima que el grado de morosidad asciende a 5.20%. Tomando en consideración que la recuperación de la cartera morosa se realiza normalmente a créditos cuyo valor de vencimiento es mayor a 60 días. Fuente: Entrevista al presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú, publicado por el Diario Gestión el 10 de setiembre del 2014, disponible en http://gestion.pe/mercados/ahora-ocho-cada-diez-morosos-pagan-al-cash-sus-deudas-2108165.
Por lo tanto, considerando lo anterior, el grado de morosidad en las instituciones financieras de más de 60 días es, en promedio, 5.20% del total de créditos otorgados. Elaborado en base a las estadísticas publicadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al 31 de diciembre de 2019 (considerando que la infracción corresponde al año académico 2018), en lo concerniente a las ratios de morosidad según días de incumplimiento en las diversas instituciones financieras. (Disponible en: http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=1).
Utilizando dicha ratio como el equivalente a la morosidad de más de 60 días en el pago de las pensiones en instituciones educativas.
Por lo tanto, se estima que el monto de la cartera morosa para el 2019 asciende a S/. 988 411,01 (resultado de: Valor de ingresos afectados * grado de morosidad = S/ 19 007 904,00 * 5.20%)

36 Los ingresos afectados estimados para el año académico 2019 ascienden a S/ 19 007 904,00 (ingresos por servicios académicos). Fuente: Estado Financiero del 2019. Disponible en: https://www.uarm.edu.pe/transparencia/estados-financieros-inversiones-reinversiones-donaciones. Ingresado el 16 de marzo de 2021.
Por lo tanto, el costo evitado resulta de: 6% * S/ 988 411,01.

37 Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:
- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Educación al 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/.
  Para un mayor alcance respecto a la obtención del valor del WACC, como ya se señaló, éste se encuentra en el link http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/, realizándose a continuación los siguientes pasos: 1) Se ingresa a la pestaña denominada "Data", 2) Se ingresa a la pestaña "Archived Data", 3) Se selecciona la opción "Risk/Discount Rate" y finalmente, se procede a descargar la data correspondiente al WACC para mercados emergentes en el año 2020 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado "1/20" el cual se ubica en la celda correspondiente a la fila denominada "Costs of Capital by Industry" y la columna "Emerging Markets".
- Ahora bien, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2020 (Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), disponible en: http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual); la tasa de inflación esperada en moneda local a 2.2% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), disponible en: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/junio/reporte-de-inflacion-junio-2019.pdf); y, la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 1.9%, (Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED), disponible en: https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtabl20190918.htm).
- Monto del costo evitado, S/ 67 337.15.
- Meses transcurridos desde la fecha de término del periodo infractor, considerándose desde diciembre de 2019 (mes de término del año académico 2019) hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.
- Ingresos adicionales: S/ 67 337,15 * [(1 + 0.75%)$^{17}$ – 1] = S/ 8 032,49.

38 Resultado de: S/. 67 337,15 + S/. 8 032,49

medida que la conducta infractora podía ser verificada fácilmente por la administración pues el conocimiento por parte de los alumnos de este método se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. De este modo se tiene para este caso que la autoridad pudo detectar de manera sencilla la infracción, ello en la medida que la información necesaria respecto a los medios probatorios existentes pudo ser de fácil acceso para la autoridad. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

70. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 15.3 UIT[39].

## F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

71. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[40] del Código.

## SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a la Universidad Antonio Ruiz de Montoya con una multa de 1.1 Unidades Impositivas Tributarias[41] 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 Antonio Ruiz de Montoya con una multa de 15.3 Unidades Impositivas Tributarias[42] 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

---

39 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = 67 337,15 / 1 = 67 337,15
Multa en UIT (Valor al año 2021) = 67 337,15 / 4 400,00 = 15.3 UIT

40 **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.

41 Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

42 Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza al exigir a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de estas para poder gestionar los documentos que emite la Secretaría Académica.

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 la Universidad Antonio Ruiz de Montoya como medida correctiva que, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados por la conducta infractora durante los años 2018 y 2019 (según corresponda), para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, los nombres completos del alumno, 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 de Protección al Consumidor N.° 3 en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

Vencido los plazos antes mencionados (30 días hábiles para elaborar el padrón y 5 días hábiles para remitirlo a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3), la Universidad Antonio Ruiz de Montoya deberá devolver a todos los alumnos que se vieron afectados durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda) los montos cobrados en exceso de manera indebida en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad Antonio Ruiz de Montoya deberá remitir a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, 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.

En caso la Universidad Antonio Ruiz de Montoya no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. 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 200 UIT.

**CUARTO:** Informar a la Universidad Antonio Ruiz de Montoya que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218[43] del Texto Único

[43] **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." (…)

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 Antonio Ruiz de Montoya 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 Antonio Ruiz de Montoya el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[44], 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: Delia Angélica Morales Cuti, Juan Manuel García Carpio y Jean Paul Borit Salinas.***

**Juan Manuel García Carpio**
**Vicepresidente**

[44] **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 espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.