RESOLUCIÓN FINAL N.° 129-2021/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**085-2019/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 3**
ADMINISTRADA	**:**	**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA S.A.C.[1] (UNIVERSIDAD)**
MATERIAS	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**
ACTIVIDAD	**:**	**IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS ENSEÑANZA SUPERIOR**
SANCIONES	**:**	***42 UIT (Artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Medidas prohibidas) Amonestación (Literal a) del artículo 56 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – condicionamiento de una "Solicitud") 0.3 UIT (Literal g) del artículo 56 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Exigencia de documentación innecesaria)***

SUMILLA: El artículo 73 de la Ley Nº 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 de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. En esa línea, en 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, se establece que los proveedores de los servicios educativos no pueden adoptar prácticas que afecten el normal desarrollo del mismo. En el presente caso, se verificó que la Universidad Peruana de Ciencias e Informática 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; por tanto, corresponde sancionar a la administrada con una multa ascendente a 42 Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, los proveedores no pueden condicionar la venta de un producto o la presentación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. En el presente caso, se verificó que la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C. condicionó a los estudiantes a la adquisición de un "Solicitud" para la realización de diversos trámites internos; por tanto, corresponde sancionarla con una amonestación.

Finalmente, de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, no se puede exigir a los consumidores la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio contratado. En el presente caso, se verifico que la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C. requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para rendir el examen de subsanación;

[1] La administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20508386258, con domicilio fiscal ubicado en Jirón Talara Nº 752 (por el municipio de Jesús María) Jesús María - Lima. Cabe señalar que se encuentra registrada en la Partida Registral de la Sunarp 11897814.

por tanto, corresponde sancionarla con una multa ascendente a 0.3 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 24 de agosto de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.° 1 del 14 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de la Universidad por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en los siguientes términos[2]:

> *"(…)*
> ***IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA***
>
> ***PRIMERO:*** *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., 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 dispuesto medidas que restrigen 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 (a) poder acceder a la información de las notas correspondientes a los trabajo académicos, exámenes parciales y finales; y, (b) poder tramitar diversos procedimientos académicos y administrativos ante la institución.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., 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 literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes a la adquisición de una "solicitud" para la realización de diversos trámites internos.*
>
> ***TERCERO:*** *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., 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 literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación. (…)"*

2. Mediante escrito del 15 de diciembre de 2020, la Universidad solicitó que se le conceda una prórroga del plazo para presentar sus descargos en el procedimiento. Dicho pedido fue atendido mediante Resolución Nº 2 del 4 de enero de 2021; no obstante, no presentó descargos al inicio del PAS.

3. Mediante Resolución Nº 2 del 20 de julio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.° 61-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos.

[2] Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (ahora, Dirección de Fiscalización del Indecopi), considerando el encargo de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó mediante Memorándum N.° 236-2017/CC3 del 7 de enero de 2019.

4. Por escrito del 8 de agosto de 2021, la Universidad manifestó su rechazo a las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica a través del IFI y solicitó que se le conceda un plazo adicional para presentar sus descargos. No obstante, atendió el requerimiento de información efectuado a través de la Resolución Nº 1 en tanto presentó el total de alumnos matriculados, la morosidad de los alumnos en los años 2018 y 2019, los costos por inscripción matrícula, entre otros.

5. Cabe indicar que el pedido efectuado por la Universidad fue atendido por la Secretaría Técnica mediante Resolución Nº 4[3] del 17 de agosto de 2021.

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

II. ANÁLISIS

A. Respecto a la educación como derecho fundamental

7. En la Constitución Política del Perú se ha establecido que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana[4]; 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[5].

8. 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"*[6].

9. 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).

10. Con relación al derecho a la educación, el TC ha señalado, en la sentencia recaída en el Expediente 607-2009-AA, lo siguiente:

---

[3] Cabe indicar que mediante Resolución Nº 3 del 20 de julio de 2021, se le indicó a la administrado que el plazo para presentar los descargos al IFI era improrrogable de conformidad con lo establecido Enel artículo 27 de la Directiva Nº 001-2021/COD-INDECOPI-Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defesan del Consumidor.

[4] **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.

[5] **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.

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

> *"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"*[7].
>
> *(el subrayado es nuestro)*

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

---

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

15. 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 medidas prohibidas para el cobro de las pensiones de enseñanza

16. 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.

17. 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.

18. 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)*

19. 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).*

20. 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 a lo que señala la Real Academia Española- que serían todas aquellas orientadas, en el caso del servicio educativo, a limitarlo, afectando con ello la idoneidad del servicio ofrecido.

21. 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.

22. En el presente caso, de la revisión del documento denominado "*Reglamento del Estudiante"* emitido por la Universidad el 3 de febrero de 2017[8], se verificó que se habría establecido que, para que el estudiante tenga conocimiento de sus notas (examen parcial y final) debería estar al día en sus pagos, conforme se muestra a continuación:

> *"**Artículo 48.-** Las notas correspondientes al Trabajo Académico, examen parcial y final deberán ser ingresadas por el docente al sistema académico dentro de las 48 horas después de haber aplicado la prueba, para que el estudiante tenga conocimiento de sus notas, teniendo en cuenta que el estudiante se encuentre al día en el pago de sus derechos de enseñanza".*

23. Asimismo, se advirtió que mediante Resolución Nº 087-2017-UPCI-R del 2 de marzo de 2017, la Universidad determinó que para la realización de los trámites que se detallan a continuación, los alumnos tenían que estar al día en el pago de las pensiones:

Cuadro 1

Certificado de estudios por ciclo pregrado
Certificado de estudios posgrado
Constancia de ingreso pregrado
Constancia de Matrícula posgrado
Constancia de estudios
Constancia de egresado
Constancia de no adeudara la universidad pregrado
Constancia de no adeudar a la universidad posgrado
Constancia de no adeudar libros a la biblioteca pregrado
Constancia de no adeudar libros a la biblioteca posgrado
Constancia de ingreso posgrado
Constancia de trabajo personal docente
Constancia de quinto/tercio superior
Duplicado de recibo
Duplicado de Carnet Universitario
Examen de subsanación
Examen sustitutorio
Carné Universitario
Cambio de modalidad
Traslado interno
Traslado externo universidad nacional
Traslado externo universidad particular
Cambio de turno
Cambio de carrera
Silabo fedateado
Retiro de documentos
Carta de presentación
Convalidación pregrado por curso
Convalidación posgrado

[8] Disposición aplicable para los alumnos de pregrado que cursan estudios superiores bajo las dos modalidades de estudio (presencial, semipresencial o a distancia).

24. En virtud de ello, se imputó a la Universidad la presunta infracción a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría dispuesto medidas que restrigen el desarrollo del servicio educativo para procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues solicitaría a los alumnos que se encuentren al día en los pagos de estas para: (i) acceder a la información de las notas correspondientes a los trabajos académicos, exámenes parciales y finales; y, (ii) tramitar diversos procedimientos académicos y administrativos.

25. Cabe indicar, que la Universidad fue debiamente notificada con la Resolución Nº 1, e incluso solicitó una prórroga para presentar sus descargos, la cual fue atendida por esta autoridad mediante Resolución Nº 2.

26. No obstante lo anterior, la Universidad no presentó sus descargos sobre el particular, así como tampoco ha manifestado su posición respecto a las recomendaciones del IFI, pues sólo se limitó a indicar que rechazaba las afirmaciones efectuadas por la Secretaría Técnica.

27. Así, en la medida que la presente imputación es por haber dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza y ésta se configura desde el momento en que la restricción fue informada y trasladada a los estudiantes, independientemente de si dicha restricción fue aplicada o no a los mismos; ello, por la capacidad que tiene el centro de estudios de influir en el comportamiento de los estudiantes, considerando su posición de autoridad en la relación de consumo.

28. Resulta importante precisar que, mediante Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala)[9] ha señalado que solo se podría sancionar, en el marco de la Ley N.° 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 educativo[10] pues solo de esa manera se podría garantizar —*como señala dicha norma*— la continuidad del derecho a la educación[11], motivo por el cual se debería analizar en qué momento tales medidas fueron aplicadas[12]; sin embargo, este Colegiado no comparte dicho criterio.

---

9 Resolución N.° 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 resolutivo 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."

10 Ver Considerando 77 de la Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI.

11 Ver Considerando 98 de la Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI.

12 Ver Considerando 100 de la Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI.

29. En efecto, este Colegiado considera que independientemente de si las medidas prohibidas fueron aplicadas o no, y de si tuvieran 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.

30. En esa línea, toda medida que la Universidad adopte y que limite el derecho de los estudiantes a acceder a sus servicios como consecuencia de la falta de pago y que no se encuentre señalada en la norma, puede ser considerada como intimidatoria, pues afecta el proceso formativo de los estudiantes durante un ciclo lectivo.

31. Por otro lado, se debe mencionar que de la revisión del expediente de supervisión, se aprecia que la Universidad mediante Resolución Nº 275-2019-UPCIR del 3 de julio de 2019 aprobó el documento denominado *"Costos por Servicio UPCI"* en el cual se habría dejado sin efecto la disposición de estar al día en el pago de pensiones para realizar diversos trámites administrativos.

32. No obstante, se debe indicar que durante el periodo 2018 y el 2019- I estuvo vigente la disposición materia de análisis, la cual generó una afectación a los consumidores, por lo que no podría ser considerada en el presente procedimiento pues no se encuentra acreditado que los efectos negativos de esta hayan sido revertidos. Por tanto, el solo hecho de cesar una conducta en principio infractora no significaría olvidar todas las consecuencias negativas y perjuicios generados a los alumnos, lo cual es contrario a la finalidad de un PAS.

33. En consecuencia, corresponde sancionar a la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, con relación al artículo 73 de dicho cuerpo legal, habría dispuesto medidas que restrigen el desarrollo del servicio educativo para procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues solicitaba a los alumnos que se encuentren al día en los pagos de estas para: (i) acceder a la información de las notas correspondientes a los trabajos académicos, exámenes parciales y finales; y, (ii) tramitar diversos procedimientos académicos y administrativos.

C. En relación al hecho de haber condicionado a los estudiantes a la adquisición de una *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos

34. El literal a) del artículo 56.1 del Código prohíbe a los proveedores condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otros, salvo que por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. Asimismo, dispone que los productos o servicios no complementarios deben ofrecerse por separado.

35. Cabe precisar que los servicios complementarios son aquellos que necesitan ser ofertados de modo conjunto para que su realización se de en forma idónea y, por tanto, no pueden ser ofrecidos por separado en el mercado.

36. En ese sentido, nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos

comerciales ilegítimos que impliquen, entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan.

37. Al respecto, de la revisión del documento denominado Resolución Nº 087-2017-UPCI-R del 2 de marzo de 2017 y el Reglamento del Estudiante se verificó que la Universidad estableció como requisito la adquisición de un documento denominado *"Solicitud",* cuyo costo era de S/ 2,00 (dos soles) para la tramitación de los siguientes procedimientos administrativos:

Cuadro N° 2

Certificado de estudios por ciclo de pregrado
Certificado de estudios posgrado
Certificado de participación en curso corto/taller
Constancia ingreso pregrado
Constancia de estudios
Constancia ingreso posgrado
Constancia matrícula pregrado
Constancia matrícula posgrado
Constancia de estudios pregrado
Constancia de egresado
Constancia de no adeudar a la universidad pregrado
Constancia de no adeudar a la universidad posgrado
Constancia de no adeudar libros a la biblioteca pregrado
Constancia de no adeudar libros a la biblioteca posgrado
Constancia de quinto/tercio superior
Duplicado de recibo
Duplicado de carné universitario
Reserva de matrícula
Reincorporación
Retiro de matrícula
Reincorporación
Retiro de matrícula
Ampliación de créditos
Rectificación de matrícula
Matrícula Extemporánea
Retiro de asignaturas
Examen de subsanación
Examen de suficiencia
Revisión de notas
Cambio de plan de estudios
Traslado interno
Cambio de modalidad de estudio
Convalidación de cursos
Constancia de buena conducta
Carta de Presentación
Sílabos autenticados de los cursos
Cambio de turno

Retiro de documentos
Resolución de Orden de Mérito

38. Así, se advierte que la Universidad establecía la obligatoriedad de la adquisición de una *"Solicitud",* cuyo costo ascendía a S/. 2,00, pese a que dicho documento no obedece a la naturaleza del servicio prestado, toda vez que dichas gestiones pueden ser requeridas a través de una solicitud simple elaborada incluso por el mismo alumno.

39. En virtud de ello, la Secretaría Técnica imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes a la adquisición de una *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos.

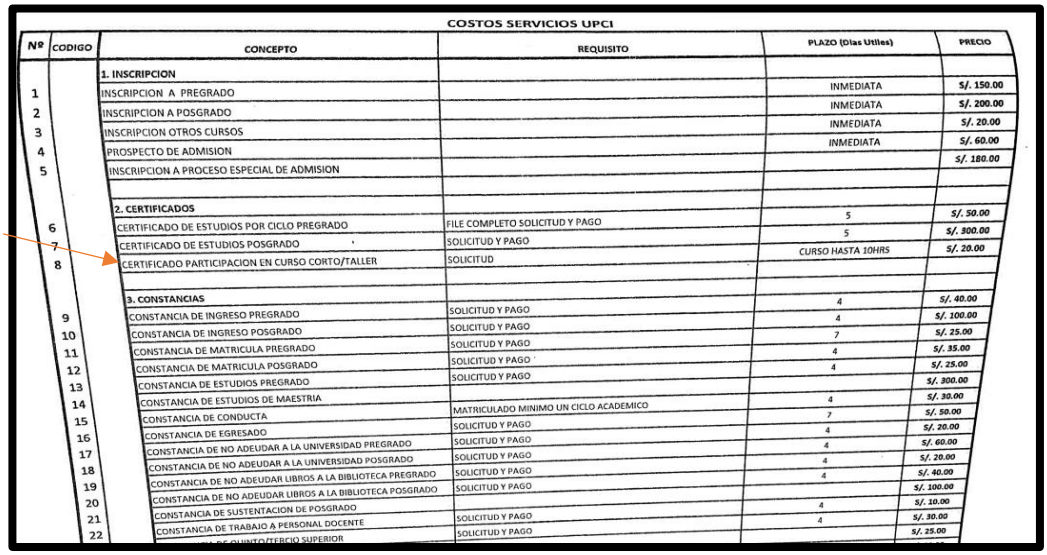
40. Cabe indicar, que la Universidad fue debiamente notificada con la Resolución Nº 1, toda vez que solicitó una prórroga para presentar sus descargos, la cual fue atendida por esta autoridad mediante Resolución Nº 2.

41. No obstante lo anterior, la Universidad no ha presentado sus descargos sobre el particular. De igual forma, dicho proveedor no ha manifestado su posición respecto a las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica a través del IFI, limitándonse únicamente a manifestar su rechazo sobre el particular.

42. Por otro lado, de la revisión del expediente de supervisión, se aprecia que la Universidad mediante Resolución Nº 275-2019-UPCIR del 3 de julio de 2019 aprobó el documento denominado *"Costos por Servicio UPCI"* el cual sólo deja sin efecto, en algunos casos, el condicionamiento de una *"Solicitud"* para realizar procedimientos administrativos; no obstante, se evidencia que en otros casos se mantiene tal disposición.

43. En efecto, de la revisión de dicho documento, se advierte que, por ejemplo, para obtener el *"Certificado de participación en un curso corto/taller"* se le requiere la presentación de una "Solicitud", conforme se reproduce a continuación:

Imagen Nº 1: Tarifario aprobado por Resolución Nº 275-2019-UPCI-R

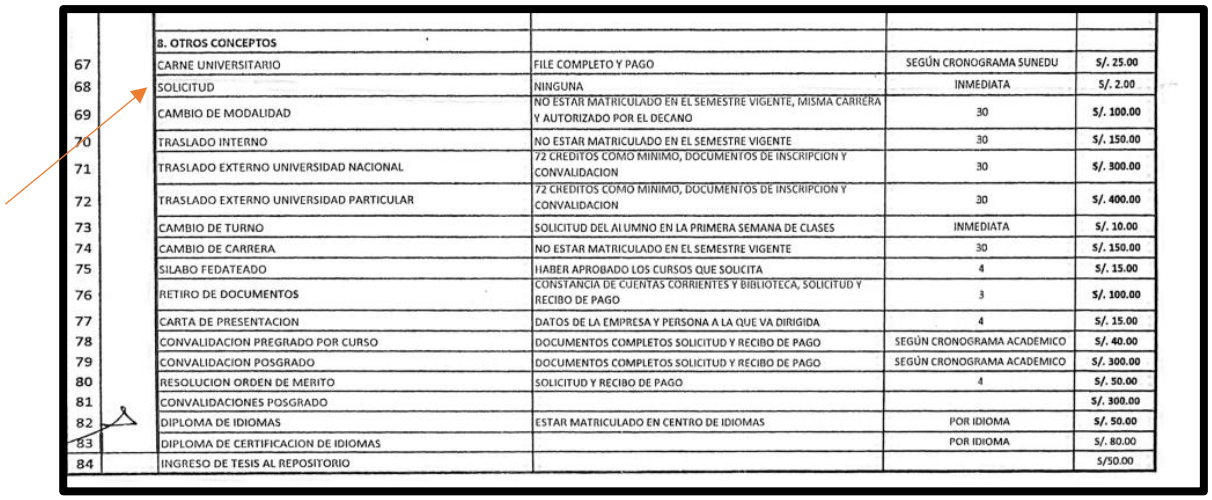


COSTOS SERVICIOS UPCI

Nº	CODIGO	CONCEPTO	REQUISITO	PLAZO (Dias Utiles)	PRECIO
		1. INSCRIPCION			
1		INSCRIPCION A PREGRADO		INMEDIATA	S/. 150.00
2		INSCRIPCION A POSGRADO		INMEDIATA	S/. 200.00
3		INSCRIPCION OTROS CURSOS		INMEDIATA	S/. 20.00
4		PROSPECTO DE ADMISION		INMEDIATA	S/. 60.00
5		INSCRIPCION A PROCESO ESPECIAL DE ADMISION			S/. 180.00
		2. CERTIFICADOS			
6		CERTIFICADO DE ESTUDIOS POR CICLO PREGRADO	FILE COMPLETO SOLICITUD Y PAGO	5	S/. 50.00
7		CERTIFICADO DE ESTUDIOS POSGRADO	SOLICITUD Y PAGO	5	S/. 300.00
8		CERTIFICADO PARTICIPACION EN CURSO CORTO/TALLER	SOLICITUD	CURSO HASTA 10HRS	S/. 20.00
		3. CONSTANCIAS			
9		CONSTANCIA DE INGRESO PREGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 40.00
10		CONSTANCIA DE INGRESO POSGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 100.00
11		CONSTANCIA DE MATRICULA PREGRADO	SOLICITUD Y PAGO	7	S/. 25.00
12		CONSTANCIA DE MATRICULA POSGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 35.00
13		CONSTANCIA DE ESTUDIOS PREGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 25.00
14		CONSTANCIA DE ESTUDIOS DE MAESTRIA			S/. 300.00
15		CONSTANCIA DE CONDUCTA	MATRICULADO MINIMO UN CICLO ACADEMICO	4	S/. 30.00
16		CONSTANCIA DE EGRESADO	SOLICITUD Y PAGO	7	S/. 50.00
17		CONSTANCIA DE NO ADEUDAR A LA UNIVERSIDAD PREGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 20.00
18		CONSTANCIA DE NO ADEUDAR A LA UNIVERSIDAD POSGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 60.00
19		CONSTANCIA DE NO ADEUDAR LIBROS A LA BIBLIOTECA PREGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 20.00
20		CONSTANCIA DE NO ADEUDAR LIBROS A LA BIBLIOTECA POSGRADO	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 40.00
21		CONSTANCIA DE SUSTENTACION DE POSGRADO			S/. 100.00
22		CONSTANCIA DE TRABAJO A PERSONAL DOCENTE	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 10.00
		DE QUINTO TERCIO SUPERIOR	SOLICITUD Y PAGO	4	S/. 30.00
					S/. 25.00

44. Del documento mostrado, se advierte que la Universidad seguiría solicitando como requisito previo, para la realización de diversos trámites la presentación de un *"Solicitud"* adicional al pago por el costo del servicio. Ahora bien, dicho trámite tiene un precio distinto al mostrado en la imagen precedente, conforme se detalla:

Imagen Nº 2: Tarifario aprobado por Resolución Nº 275-2019-UPCI-R (precio de solicitud)



		8. OTROS CONCEPTOS			
67		CARNE UNIVERSITARIO	FILE COMPLETO Y PAGO	SEGÚN CRONOGRAMA SUNEDU	S/. 25.00
68		SOLICITUD	NINGUNA	INMEDIATA	S/. 2.00
69		CAMBIO DE MODALIDAD	NO ESTAR MATRICULADO EN EL SEMESTRE VIGENTE, MISMA CARRERA Y AUTORIZADO POR EL DECANO	30	S/. 100.00
70		TRASLADO INTERNO	NO ESTAR MATRICULADO EN EL SEMESTRE VIGENTE	30	S/. 150.00
71		TRASLADO EXTERNO UNIVERSIDAD NACIONAL	72 CREDITOS COMO MINIMO, DOCUMENTOS DE INSCRIPCION Y CONVALIDACION	30	S/. 300.00
72		TRASLADO EXTERNO UNIVERSIDAD PARTICULAR	72 CREDITOS COMO MINIMO, DOCUMENTOS DE INSCRIPCION Y CONVALIDACION	30	S/. 400.00
73		CAMBIO DE TURNO	SOLICITUD DEL ALUMNO EN LA PRIMERA SEMANA DE CLASES	INMEDIATA	S/. 10.00
74		CAMBIO DE CARRERA	NO ESTAR MATRICULADO EN EL SEMESTRE VIGENTE	30	S/. 150.00
75		SILABO FEDATEADO	HABER APROBADO LOS CURSOS QUE SOLICITA	4	S/. 15.00
76		RETIRO DE DOCUMENTOS	CONSTANCIA DE CUENTAS CORRIENTES Y BIBLIOTECA, SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	3	S/. 100.00
77		CARTA DE PRESENTACION	DATOS DE LA EMPRESA Y PERSONA A LA QUE VA DIRIGIDA	4	S/. 15.00
78		CONVALIDACION PREGRADO POR CURSO	DOCUMENTOS COMPLETOS SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	SEGÚN CRONOGRAMA ACADEMICO	S/. 40.00
79		CONVALIDACION POSGRADO	DOCUMENTOS COMPLETOS SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	SEGÚN CRONOGRAMA ACADEMICO	S/. 300.00
80		RESOLUCION ORDEN DE MERITO	SOLICITUD Y RECIBO DE PAGO	4	S/. 50.00
81		CONVALIDACIONES POSGRADO			S/. 300.00
82		DIPLOMA DE IDIOMAS	ESTAR MATRICULADO EN CENTRO DE IDIOMAS	POR IDIOMA	S/. 50.00
83		DIPLOMA DE CERTIFICACION DE IDIOMAS		POR IDIOMA	S/. 80.00
84		INGRESO DE TESIS AL REPOSITORIO			S/50.00

45. De las imágenes mostradas, se advierte que la Universidad sigue cobrando el importe de S/ 2,00 soles para adquirir una *"Solicitud"* lo cual permitiría la realización de diversos trámites administrativos como en el ejemplo citado.

46. En ese sentido, en en la medida que en el presente caso la infracción se configura desde que dicha disposición ha sido publicada y transmitida a los estudiantes, sin considerar si hubo aplicación efectiva o no, más aún considerando la posición que tiene el proveedor respecto a sus consumidores en la relación de consumo, es que este Colegiado concluye que la Universidad ha cometido una infracción.

47. Por las consideraciones expuestas, se recomienda sancionar a la Universidad por haber vulnerado lo establecido en el literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes a la adquisición de un *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos.

D. En relación al hecho de haber requerido a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación

48. El artículo 56.1 literal g) del Código indica que los proveedores no pueden exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse sólo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.

49. La Sala ha indicado en un procedimiento seguido contra la Universidad Privada de Tacna que no resultaba razonable que dicha casa de estudios exigiera documentos tales como *"constancia de no adeudar libros a la biblioteca" y "constancia de no estar sometido a procedimiento disciplinario"* en la medida que esta información era

posible que sea conocida por la universidad sin necesidad de requerírsela al estudiante[13].

50. En el presente caso, de la revisión del documento denominado *"Reglamento Académico de la Escuela de Posgrado"* aprobado por Resolución Nº 84-2019-UPCI-R del 28 de febrero de 2019, se advirtió que para rendir el examen de subsanación se solicitaba lo siguiente:

> *"Artículo 43º. Los estudiantes que desaprueben una o más asignaturas, deberán volver a matricularse en la misma, por segunda vez. Si dicha asignatura, por motivo de cambio del Plan de Estudios o discontinuidad no se esté ofreciendo, al finalizar el programa cursado, deberán matricularse en el curso equivalente o solicitar un* ***"Examen de Nivelación"*** *para no perjudicarse y alcanzar los créditos requeridos si aprueba el examen se emitirá la Resolución Directoral correspondiente.*
> *Para solicitar el examen de subsanación se requiere presentar los siguientes requisitos:*
> *a) Presentar solicitud valorada dirigida al Director de la Escuela de Posgrado indicando los motivos para rendir el examen de subsanación.*
> ***b) Constancia de notas***
> ***c) Constancia de no adeudo***
> *d) Recibo por derecho de examen"*
>
> *(Resaltado nuestro)*

51. Conforme se evidencia, la Universidad requería la información y documentación antes detallada pese a que contaba con la misma, pues se iba generando conforme los alumnos iban realizando sus estudios.

52. En virtud de ello, la Secretaría Técnica imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación.

53. Pese a haber sido válidamente notificada con la Resolución N.° 1, la Universidad no formuló sus descargos sobre la imputación de la infracción que se realizó en su contra pese a que solicitó una prórroga, la cual fue atendida por esta autoridad mediante Resolución Nº 2.

54. Asimismo, dicho proveedor no ha manifestado su posición respecto a las recomendaciones efectuadas por la Secretaría Técnica a través del IFI, limitándonse únicamente a manifestar su rechazo sobre el particular.

55. Por otro lado, de la revisión del expediente de supervisión, se aprecia que la Universidad mediante Resolución Nº 275-2019-UPCIR del 3 de julio de 2019 aprobó el documento denominado *"Costos por Servicio UPCI"* en el cual dejó sin efecto la presentación de documentación innecesaria para rendir el examen de subsanación; sin embargo, lo cierto es que durante el periodo 2018 y el 2019- I estuvo vigente la disposición materia de análisis, generando una afectación a los consumidores en dichos periodos.

56. En consecuencia, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108 del Código, en relación con en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de

[13] Ver: Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI

dicha norma, toda vez que habría requerido a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria (constancia de notas y no adeudos) para rendir el examen de subsanación.

E. Sobre las medidas correctivas

57. 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 futuro[14].

58. Asimismo, el artículo 251[15] del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (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.

59. En el presente caso, se acreditó que la Universidad condicionó a los estudiantes a la adquisición de un formato denominado *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos.

60. Por tal motivo, esta Comisión considera que en el presente procedimiento corresponde imponer una medida correctiva a la Universidad, con la finalidad de que cumpla con la devolución del monto pagado por los alumnos que se vieron afectados con la comisión de esta conducta infractora.

61. Así, se ordena a la Universidad que en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución final, elabore 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 el formato denominado *"Solicitud".*

---

14 **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. (…)

15 **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.

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

63. 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 2018 y 2019 los montos que pagaron por el documento "Solicitud" para la realización de los trámites en que dicho concepto se requería, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

64. 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.

65. En caso no cumplan con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, serán pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117[16] del Código, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

F. Sobre la graduación de la Sanción

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

67. El Principio de Razonabilidad[17] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

---

16 **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.

17 **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

68. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutivo debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso[18].

---

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

18 **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.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

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 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

69. 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.

70. En 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, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

71. Teniendo en cuenta los criterios señalados, se ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

(i) El uso de medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza.

72. Al respecto, para la graduación de sanción de la presente infracción se tomará en consideración la propuesta metodológica[19] desarrollada en el Informe N.° 014-2020-GEE/INDECOPI del 31 de enero de 2020, elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, siendo de este modo que el poder realizar la gestión de diversos trámites internos vendría a ser sólo una condición que dependería de estar al día en el pago de las pensiones.

---

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

[19] 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 ($DTAM$).

(…)

73. Al respecto, la administrada durante el procedimiento no ha presentado la totalidad de la información requerida mediante Resolución Nº 1, a través de la cual se inició el procedimiento administrativo sancionador, pese a que se le concedió su pedido de prórroga de plazo —a través de la Resolución Nº 2— y que tuvo la oportunidad de presentar sus alegatos de defensa al IFI. Por lo que la graduación de la sanción, se hará con la documentación que obra en el expediente.

- **Beneficio ilícito**

74. El beneficio ilícito lo constituye el costo evitado del administrado 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. A ello deben sumarse los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar dicho beneficio ilícito desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

75. Cabe resaltar que, 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 se encuentra desarrollado por la Sala en la Resolución 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 especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

76. Bajo dicho enfoque, esta Comisión podría presumir probables conductas del infractor, como el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción, para lo cual se cuenta con elementos objetivos para graduar la sanción a imponer.

77. En ese sentido, el mencionado parámetro objetivo viene a ser el costo evitado, 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%[20] 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 administrada asciende al 6% del total de su cartera morosa.

78. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, y el valor de la deuda total de los alumnos morosos[21], el costo evitado asciende a S/ 162 747,70[22].

11. 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. De este modo, el beneficio ilícito representa aquel costo evitado que hubiese involucrado realizar una cobranza de pensiones adeudadas de manera lícita. Por lo cual el que se tenga sustentos y/o evidencias de contar con un área o servicios de gestión de cobranzas como en el presente caso, no conllevó finalmente a evitar la aplicación de medidas ilegales, por consiguiente cobra sentido el uso de este costo estimado de una gestora de cobranza que sí vaya acorde a lo que establece la normativa realizando una gestión adecuada en función a lo que la Ley ordena, utilizando para la estimación del costo evitado, el monto de la deuda de los alumnos morosos informada por la administrada sin considerar los recargos por gastos de cobranza efectuados por la administrada hacia los alumnos[23], ello a efectos de evitar un sentido de duplicidad en el cálculo respecto al costo del servicio de una gestora de cobranza.

79. 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.

---

20 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 2018-2019 asciende a S/ 2,712,461.72. (ver siguiente nota al pie) y tomando en cuenta el tipo de cambio correspondiente a dicho período, 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. http://prodapp2.seace.gob.pe/seacebus-uiwd-pub/fichaSeleccion/fichaSeleccion.xhtml?ptoRetorno=LOCAL.

21 De acuerdo a información remitida por la Universidad, el monto de la deuda total de alumnos morosos en el período 2018-2019 asciende a (CONFIDENCIAL). Fuente: Expediente 085-2019/CC3.

22 El costo evitado resulta de: 6% * S/ 2 712,461.72.

23 Cabe precisar que, a efectos del cálculo de sanción, no se considerarán los montos por concepto de recargo por gastos de cobranza en cuota (detalle por mes de atraso) informado por el administrado, de este modo el monto de la deuda de los alumnos morosos utilizada para la estimación de la sanción sólo contempla los montos por conceptos de: “saldo de documento” y “Recargo por mora (detalle por mes de atraso)”.

80. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 2 771,95[24]. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 23 237,59.

- **Probabilidad de detección**

81. 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 método se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.

- **Calculo de multa**

82. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 42 UIT[25].

(ii) El condicionamiento a los estudiantes a la adquisición de una "Solicitud" para la realización de diversos trámites internos

- **Beneficio ilícito**

83. El beneficio ilícito se encuentra configurado por la ganancia ilícita que obtuvo el administrado producto de requerir a los alumnos el pago del documento denominado *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos. En ese sentido, la ganancia ilícita está configurada por la diferencia entre los ingresos obtenidos por la venta de la solicitud y el costo de asociado a la entrega de dicho documento.

84. Por lo tanto, para estimar la ganancia ilícita se tomará en cuenta el precio de la solicitud[26] y el costo de una fotocopia de dicha solicitud[27], multiplicado por la cantidad

---

[24] 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 + 13.56%)1/12 – 1 = 1.07%. Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/. Al respecto, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2019, la tasa de inflación esperada en moneda local, 2.2% (Fuente: BCRP) 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/ 162,747.70.
- Meses transcurridos desde la fecha estimada de inicio de la infracción, considerándose desde enero de 2020 (mes siguiente al término de la conducta infractora), hasta la fecha de cálculo de la multa (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.
- Ingresos adicionales: S/ 162,747.70 * $[(1 + 0.75\%)^{17} – 1]$ = S/ 22,043.28.

[25] Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 184 790,98 / 1 = S/ 184 790,98.
Multa en UIT = S/ 184 790,98 / 4 400,00 = 42 UIT.

[26] El monto cobrado por la solicitud asciende a S/ 2,00. Fuente: Expediente 85-2019/CC3. El número de hojas que comprende la solicitud se estima en 1 (información obtenida en función a otros expedientes similares).

[27] Costo unitario por fotocopia: S/ 0,20. Fuente: http://www.editoraperu.com.pe/EditoraP/tarifas-cendoctar.html.

de solicitudes emitidas durante el período de infracción[28]. En consecuencia, la ganancia ilícita asciende a S/ 27,00[29].

85. Asimismo, se suman los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto conservar esta ganancia ilícita desde, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 3,65[30]. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 30,65[31].

- **Probabilidad de detección**

86. 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 condicionamiento a la adquisición de la solicitud académica se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.

- **Calculo de multa**

---

28 El período infractor comprende el año académico 2018 - 2019, durante dicho período la cantidad de formatos emitidos ascendieron a 15 (2018, 14 y 2019, 1). Fuente: 085-2019/CC3.

29 Resultado de: Ingresos obtenidos por la venta de solicitudes (precio * cantidad de solicitudes) – (cantidad de solicitudes * (número hojas promedio * costo de fotocopia)) = (S/ 2,00 * 15) – (15 * (1 * S/. 0,20)) = S/ 27,00.

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

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC), como medida para estimar la rentabilidad de la empresa durante el período en que se configuraron los ingresos adicionales, para ello se considerará la tasa WACC del sector Educación al 2020 para países emergentes, el cual asciende a 9.42% anual, y su equivalente mensual, 0.75% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: (1 + 9.42%)1/12 – 1 = 0.75%. Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/.
  Para un mayor alcance respecto a la obtención del valor del WACC, como ya se señaló, éste se encuentra en el link http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/, realizándose a continuación los siguientes pasos: 1) Se ingresa a la pestaña denominada “Data”, 2) Se ingresa a la pestaña “Archived Data”, 3) Se selecciona la opción “Risk/Discount Rate” y finalmente, se procede a descargar la data correspondiente al WACC para mercados emergentes en el año 2020 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado “1/20” el cual se ubica en la celda correspondiente a la fila denominada “Costs of Capital by Industry” y la columna “Emerging Markets”.
  Ahora bien, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2020 (Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), disponible en: http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual); la tasa de inflación esperada a diciembre de 2019 en moneda local, 2.2% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), disponible en: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2019.pdf; y, la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 1.9%, Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED), disponible en: https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/files/fomcprojtabl20191211.pdf
- Monto la ganancia ilícita, S/ 27.00
- 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/ 27.00 * [(1 + 0.75%)^{17} – 1] = S/ 3.65.

31 Resultado de: S/. 27.00 + S/. 3.65.

87. Considerando lo antes señalado y que la cuantía de la multa es poco significativa[32], corresponde amonestar a la Universidad.

(iii) Sobre el requerimiento a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación.

- **Daño**

88. El daño se valora según los efectos negativos generados a los estudiantes de posgrado por el requerimiento de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación, cuyo trámite genera costos adicionales no previstos. Para valorar dicho daño se tendrá en consideración los siguientes efectos:

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

89. La afectación resultante por el valor del costo de presentar la documentación innecesaria se estima teniendo en cuenta el precio unitario de los documentos solicitados[33] y la cantidad total de documentos innecesarios requeridos por el administrado en el periodo infractor[34]. Por lo tanto, el valor de la afectación, en este extremo, asciende a S/ 1 275,00[35].

---

32 Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 30,65 / 1 = S/ 30,65
Multa en UIT (valor al año 2021) = S/ 30,65 / S/ 4 400,00 = 0 UIT.

33 Los documentos innecesarios exigidos por el administrado para diversos trámites internos son: Constancia de no tener deuda con la Universidad y Constancia de notas. Debido a que el administrado no presentó información, se revisó en la página web de la universidad (véase los siguientes enlaces: https://drive.google.com/file/d/0ByZXLTvdefYYM3l6bkhkU19xaU0/view?resourcekey=0-OtDmVffH7kLa284O8VN9sA, para el año académico 2018, y la Resolución N° 275-2019-UPCI-R para el año académico 2019, véase el siguiente enlace https://drive.google.com/file/d/1Z0-kECaQigU5Zwt3RGbeUEQYy8TKUmMu/view), es así que; el precio de la Constancia de no tener deuda con la Universidad para el 2018 y 2019 asciende a S/ 60,00 y Constancia de notas (S/25).

34 De la información proporcionada por la administrada según Expediente 085-2019/CC3.

Nombre del Documento innecesario	Número total de estudiantes de posgrado en 2018 y 2019 que tramitaron documentos innecesarios	Número total de documentos innecesarios en 2018 y 2019
Constancia de no tener deuda con la universidad	15	15
Constancia de notas		15
TOTAL		**30**

35 Resultado de aplicar los siguientes factores:

Nombre del Documento innecesarios	Número total de documentos innecesarios requeridos 2018 y 2019 (a)	Precio unitario (en S/,) (b)	Valor del costo (en S/,) (c)
Constancia de no tener deuda con la universidad	15	60	900
Constancia de notas	15	25	375

90. La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los estudiantes de Posgrado afectados debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la documentación solicitada, está representado por el tiempo destinado por los consumidores para la tramitación de dichos documentos[36]. Para valorar este tiempo perdido se utilizará el valor social del tiempo (VST)[37] promedio para un ciudadano del Perú[38].

91. Por lo tanto, teniendo en consideración lo anterior, la afectación por el tiempo perdido por los consumidores para la tramitación de cada documento requerido asciende a S/ 4,03 soles[39], este valor se multiplica por la cantidad total de documentos solicitados, 30. En tal sentido, la estimación del daño derivado del tiempo empleado por los consumidores para dar trámite a dichos documentos asciende a S/ 120,90[40].

92. En consecuencia, teniendo en cuenta el daño estimado en los extremos antes mencionados, S/ 1 275,00 y S/ 120,90, el daño total asciende a S/ 1 395,90.

93. Considerando que el daño estimado se calculó tomando la infracción en el período lectivo, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del dinero perdido por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

94. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende a 8.50% anual[41]. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 1 566,35[42].

TOTAL	**30**		**1 275**

(a): Documentos innecesarios en 2018 y en 2019.
(b): Ver pie de página 15.
(c): Resultado de (a) * (b)

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

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

38 El VST para los habitantes a nivel Nacional se extrae del Informe Nº 083-2015/GEE realizado por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, en el cual se estima el valor social del tiempo para los habitantes del Perú en S/ 7,32 por hora del año 2014, por lo tanto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados son del periodo de 2018, se procede a realizar una actualización del dicho valor con el fin de representarlo en el periodo infractor, utilizando el IPC, El IPC a nivel nacional en diciembre de 2014, fecha de datos para la estimación del VST, fue 109,20, y el IPC a nivel nacional en marzo de 2018 fue 120,43, por lo tanto, el VST en el periodo infractor asciende a S/ 8,07 (resultado de 7,32 * 120,43 / 109,20).

39 Resultado de multiplicar el VST por el tiempo destinado a la tramitación de cada documento solicitado, utilizando para ello su equivalencia en horas (30 minutos = 0,5 horas), 8.07 * 0.5.

40 Resultado de: 30 * S/ 4.03

41 Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas: Actualización de la tasa social de descuento, 2017 [fecha de consulta: 04/10/2019]. Disponible en: <www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf>.
Para el presente caso, se convertirá la tasa social de descuento anual a mensual: $(1 + 8.5\%)^{1/12} - 1 = 0.68\%$

42 Sumatoria de la actualización del daño.
S/ 1 395,90 * $(1 + 0.68\%)^{17}$ = S/ 1 566,35

- **Probabilidad de detección**

95. 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 del requerimiento de esta documentación innecesaria como requisito para la tramitación de otros documentos se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

96. Considerando lo antes señalado, se debe sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 0.3 UIT[43].

G. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

97. 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[44] del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., con una multa ascendente a 42 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, pues exigía a los estudiantes que se encuentren al día en el pago de las pensiones para (a) poder acceder a la información de las notas correspondientes a los trabajadores académicos, exámenes parciales y finales; y, (b) poder tramitar diversos procedimientos académicos y administrativos ante la institución.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente 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.

Cabe resaltar que los meses transcurridos desde la fecha estimada de inicio de la infracción, considerándose desde enero de 2020 (mes siguiente al término de la conducta infractora), hasta la fecha de cálculo de la multa (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.

[43] Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 1 566,35 / 1 = S/ 1 566,35
Multa en UIT (Valor al año 2021) = S/ 1 566,35 / S/ 4 400,00 = 0.3 UIT.

[44] **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.

SEGUNDO: Amonestar a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., por infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que condicionó a los estudiantes a la adquisición de una *"Solicitud"* para la realización de diversos trámites internos.

TERCERO: Sancionar a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., con una multa ascendente a 0.3 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes de posgrado la presentación de documentación innecesaria para poder rendir el examen de subsanación.

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.

CUARTO: Ordenar a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C. como medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución final, elabore 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 el documento "Solicitud".

Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 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 Peruana de Ciencias e Informática 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 2018 y 2019 los montos que pagaron por el documento *"Solicitud"* para la realización de los trámites en que dicho concepto se requería, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C. 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 no cumplan con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, serán pasible de imponerse 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, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias.

QUINTO: Informar a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el

artículo 218[45] 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.

SEXTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática 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.

SÉPTIMO: Requerir a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática 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 con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[46], 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

45 **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." (…)

46 **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.

Voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti en el extremo de la sanción de 42 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) impuesta a la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C. 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 Nº 1535-2009/SC2-INDECOPI) corresponde a un supuesto que difiere de los hechos investigados en el procedimiento contra la Universidad Peruana de Ciencias e Informática S.A.C (en adelante, Universidad). El referido criterio del Tribunal del Indecopi corresponde a una denuncia de parte formulada contra una entidad bancaria 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 caso de la Universidad, 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 anterior[47], ordinariamente un proveedor tiene derecho de trasladar a los consumidores los gastos de cobranza que le irrogue el incumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, en el caso de pensiones impagas, 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), no sólo ha introducido límites en la tasa de interés moratorio[48] sino también prohibiciones[49] 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 Universidad ascendente a S/ 2 712,461.72, lo que revela son las dificultades de recupero de dicho proveedor, dadas las prohibiciones de cobranza dispuestas por la Ley N° 29947.

4. Aplicar un criterio considerando una presunción de costo evitado con un porcentaje sobre la elevada cartera morosa de la Universidad distorsiona así los presupuestos del presente caso. Considero que, si bien el proveedor ha incurrido en métodos prohibidos de cobranza, tales prácticas no le han acarreado los beneficios que se le atribuyen para calcular una sanción en 42 UIT.

---

47 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.

48 **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.

49 **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 (…).

5. 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