

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se declara la nulidad de la Resolución 1 del 14 de noviembre de 2017, de la Resolución 2 del 26 de enero de 2018 y de la Resolución 0028-2018/CC3 del 27 de abril de 2018, en el extremo que imputó y se pronunció sobre las conductas referidas a las medidas adoptadas por la Universidad de San Martín de Porres, ante el retraso en el pago de las pensiones, consistentes en: (i) restringir el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasar la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionar la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones; como presuntas faltas del deber de idoneidad en el servicio recogidas en el artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que las referidas conductas constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.*

En vía de integración, se declara fundado el procedimiento contra Universidad de San Martín de Porres, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que -ante el retraso en el pago de las pensiones- adoptó las siguientes medidas: (i) restringió el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasó la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionó la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones.

SANCIÓN: 185,2 UIT

Lima, 28 de noviembre de 2018

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización, mediante Memorándum 236-2017/CC3 del 29 de mayo de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica) encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) la realización de acciones de supervisión

a diversas universidades privadas, entre las que se encontró la Universidad de San Martín de Porres¹ (en adelante, la Universidad), a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Informe 435-2017/GSF, la GSF señaló que existían indicios de que la Universidad estaría incurriendo en una infracción del Código, toda vez que -ante el retraso en el pago de las pensiones- estaría aplicando las siguientes medidas: (i) restringir el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; y, (ii) retrasar la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que hagan efectiva la cancelación de su deuda, postergando su derecho a formular reclamos. Así, por Resolución 1 del 14 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica inició un procedimiento de oficio contra la Universidad, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en mérito a la realización de las dos (2) conductas anteriormente referidas.
3. En sus descargos, la Universidad manifestó que adoptó las medidas cuestionadas en mérito a su autonomía universitaria y a fin de garantizar la continuidad de los servicios, al haber advertido que tenía una tasa de morosidad cercana al 50%. La Universidad agregó que, en todo caso, tales medidas fueron dictadas al amparo de la normativa sectorial, dado que las únicas acciones no permitidas, ante la demora en el pago de las pensiones, eran condicionar o impedir: (i) la asistencia de los estudiantes a las clases; (ii) su rendimiento de las evaluaciones; y, (iii) la atención de sus reclamos. Finalmente, la Universidad advirtió que los servicios que ofrecía a su alumnado correspondían con la oportunidad y calidad ofrecidas, por lo que eran idóneos.
4. Mediante Informe 001-2018/GSF-COM, la GSF señaló que también existían indicios de que la Universidad estaría incurriendo en una infracción del Código, toda vez que a partir del 2015 comunicaba a sus alumnos que para rendir el examen de aplazados era requisito no adeudar el pago de las pensiones. De esta manera, por Resolución 2 del 26 de enero de 2018, la Secretaría Técnica amplió los hechos a ser analizados en el procedimiento incluyendo esta conducta como una presunta infracción de la Universidad.
5. El 6 de febrero de 2018, la Universidad presentó sus descargos a la Resolución 2 señalando que si bien en el artículo 29° del Reglamento de Evaluaciones de su institución se estableció como condición que los alumnos no presentaran deudas para poder rendir los exámenes de aplazados, dicha medida no había sido aplicada en la práctica.

¹ RUC 20138149022. Domicilio Fiscal: Av. Circunval. Cl. Gf. Los Incas 154 (Alt. Oval. Monitor. Edif. CapitalGolf – piso 18), Santiago de Surco, Lima.

6. Por Resolución 3 del 10 de abril de 2018, la Secretaría Técnica presentó el Informe Final de Instrucción 0026-2018/CC3-ST, poniendo en conocimiento de la Comisión su posición respecto de los hechos materia del presente procedimiento. Sin embargo, a pesar de ser válidamente notificada, la Universidad no absolvió el contenido del referido informe.
7. Mediante Resolución 0028-2018/CC3 del 27 de abril de 2018, la Comisión halló responsable a la Universidad por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que -ante el retraso en el pago de las pensiones- adoptó las siguientes medidas: (i) restringió el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasó la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionó la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones. En consecuencia, la Comisión sancionó a la Universidad con una multa de 185,2 UIT y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi.
8. El 1 de junio de 2018, la Universidad apeló la Resolución 0028-2018/CC3, reiterando los argumentos de sus descargos y agregando lo siguiente:
 - (i) De acuerdo al principio de tipicidad solo era sancionable la conducta infractora contemplada en la Ley, sin admitir interpretación extensiva. Lo cual fue previsto en las normas del procedimiento administrativo y en la propia Constitución, a fin de garantizar que el administrado conociera con antelación la infracción pasible de sanción. Sin embargo, la Comisión inobservó este principio dado que le atribuyó el haber incurrido en una infracción que no estaba contemplada en la normativa sectorial;
 - (ii) si la vocación del legislador hubiera sido prohibir toda medida a ser adoptada ante el retraso en el pago de las pensiones, así lo habría indicado expresamente en su normativa sectorial; lo cual, sin embargo, no ocurrió. A pesar de ello y en inobservancia del artículo IV del Título Preliminar del Código Civil, la Comisión pretendió hacer extensivos los preceptos restrictivos de la normativa sectorial, incluyendo en su sentido las medidas cuestionadas en el procedimiento y alegando que calificaban como una vulneración al deber de idoneidad;
 - (iii) en ninguno de sus reglamentos institucionales (alojados en su plataforma virtual) ofreció abstenerse de adoptar este tipo de medidas para minimizar el retraso en el pago de las pensiones;

- (iv) consecuentemente, el deber de idoneidad invocado por la Comisión no podía exceder lo previsto en la ley ni lo ofrecido por su institución;
 - (v) el deber de motivación implicaba detallar las razones de un pronunciamiento; sin embargo, la Comisión al graduar la sanción y motivar el beneficio ilícito señaló que el mismo estaba relacionado con el costo de contratar un servicio de gestión de cobranza, siendo que según “fuentes consultadas”, sin mayor especificación, el costo aludido oscilaba entre el 6% y el 12% sobre el monto a recuperar. Así, la primera instancia la sancionó con una multa desproporcional de 185,2 UIT, sin brindar mayor explicación sobre las referidas fuentes; y,
 - (vi) resultaba poco razonable contratar una gestora de cobranza si se consideraba que los pagos debían hacerse efectivos cuando menos al cierre del ciclo académico; de lo contrario, los alumnos no podrían matricularse en el siguiente ciclo. Así, en un periodo de tiempo tan corto no era viable contemplar la posibilidad de una demanda judicial de obligación de dar suma de dinero, que fuera iniciada por esta gestora. Sin perjuicio de advertir que no se explicó las medidas que podría haber efectuado esta gestora de cobranzas sin que resultaran intimidatorias.
9. El 9 de julio de 2018, la Universidad solicitó que se le concediera el uso de la palabra, mediante una audiencia de informe oral.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

(a) Sobre la solicitud de Informe Oral

10. En el presente caso, la Universidad solicitó que se le concediera el uso de la palabra.
11. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
12. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en

concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.

13. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
14. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
15. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
16. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

17. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la Universidad a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por esta institución educativa.

(b) Sobre la tipificación de las conductas

18. El artículo 10° del TUO de la LPAG establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez², entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación³, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, referido en el acápite anterior y que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁴.

19. De la revisión de las Resoluciones 1 y 2, así como de la resolución recurrida, se aprecia que la primera instancia calificó y valoró las conductas presuntamente infractoras, referidas a las medidas adoptadas por la

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 10°. Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 3°. Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Universidad ante el retraso en el pago de las pensiones, consistentes en: (i) restringir el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasar la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionar la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones; como presuntas faltas del deber de idoneidad en el servicio recogidas en el artículo 19° del Código. Sin embargo, el artículo 73° del mismo cuerpo legal establece 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 materia⁵.

20. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad, por lo que esta Sala considera que el presente caso debió imputarse y resolverse al amparo del artículo de la referencia, por tratarse de presuntos defectos en el servicio brindado por la Universidad en su calidad de proveedora de servicios educativos.
21. En consecuencia, dado que la Comisión consideró como tipo infractor el artículo 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como una presunta infracción del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad de las Resoluciones 1 y 2, así como de la resolución recurrida, en el extremo que imputó y se pronunció sobre las conductas controvertidas en el procedimiento, bajo los términos anteriormente citados.
22. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 225° del TUO de la LPAG⁶ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁷, teniendo en cuenta que las imputaciones

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 225°.- Resolución.**
(...)
225.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**
(...)

efectuadas primigeniamente por la Comisión, estuvieron ligadas a una presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por la Universidad, y que, a lo largo del procedimiento, dicho centro de estudios ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a las conductas imputadas en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sobre el particular, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre las conductas imputadas, como una presunta infracción del artículo 73° del Código.

II. Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios⁸. Igualmente, el artículo 1°.1 literal c) del Código contempla el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos⁹.
24. El artículo 73° del Código señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
25. En el marco de la prestación de servicios educativos, 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 (en adelante, la Ley 29947), desarrolla y complementa las disposiciones contenidas en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en el artículo 1°.1 literal c) del Código.

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derecho de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

26. Sobre el particular, el artículo 2° de la Ley 29947 estipula literalmente lo siguiente:

“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 periodo no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula (...)”.

27. Como se advierte, el artículo 2° antes citado tiene como objeto establecer las medidas que los centros educativos privados, como las universidades, se encuentran impedidos de realizar a fin de lograr el cobro de los conceptos adeudados por las pensiones, considerando para ello aspectos propios del proceso formativo que no pueden ser afectados. Así, pese a la existencia de una deuda a favor de una universidad, dicha norma proscribe que ésta afecte la ejecución misma del servicio educativo a favor del alumno (incluyendo su ingreso a las clases), la evaluación de exámenes u otras pruebas académicas; y, la presentación de reclamos.
28. Lo anterior, justamente en el entendido de que, aun cuando existe un derecho de cobro de las pensiones por parte de las universidades, las acciones para procurar dicha finalidad no pueden contravenir aspectos esenciales del proceso formativo de los estudiantes, en particular, el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo durante un determinado ciclo lectivo. En tal sentido, la norma objeto de análisis establece los límites para las acciones de cobro de este tipo de centros de enseñanza.
29. En concordancia con ello, el artículo 3° de la Ley 29947 contempla la prohibición de que las instituciones educativas alcanzadas por dicha norma utilicen fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del derecho fundamental a la educación de calidad en estos centros de enseñanza¹⁰.
30. En ese orden de ideas, resulta evidente que la Ley 29947 tuvo como finalidad proscribir determinadas acciones por parte de los centros educativos privados frente al supuesto de deudas en las pensiones de enseñanza.

¹⁰ 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. 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.

31. Es decir, dicha ley estableció normas de naturaleza prohibitiva (normas que impiden o niegan la posibilidad de hacer algo al destinatario de la misma) y es en ese contexto (de proscribir conductas que los centros educativos no pueden realizar porque afectan el normal desenvolvimiento del proceso educativo) que establece cuál es la medida que estos centros sí pueden realizar con el fin de procurar el cobro de las pensiones: la retención de certificados correspondientes al período impago, siempre que dicha posibilidad haya sido informada al momento de la matrícula. En tal sentido, al establecerse una medida que sí pueden llevar a cabo los centros de enseñanza ante un determinado supuesto (deudas impagas) en un contexto de normas prohibitivas, se colige de manera lógica, finalista y sistemática que dicho dispositivo legal no permite que se adopte otra medida frente al incumplimiento de pago de las pensiones.
32. Así, de una lectura integral de esta disposición normativa con rango legal, se desprende que la intención del legislador fue que, ante una situación de conceptos impagos, los centros educativos privados, como las universidades, se encuentren facultados únicamente a retener la entrega de certificados como medio de garantía de lograr el recupero de sus créditos, sin afectar el proceso formativo de los estudiantes durante el ciclo lectivo. Cabe precisar que el artículo 4° de la Ley 29947 otorga competencia al Indecopi para sancionar las conductas que contravienen las disposiciones antes mencionadas¹¹.
33. En el presente caso, no es un hecho controvertido que la Universidad implementó las medidas cuestionadas, consistentes en: (i) restringir el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasar la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionar la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones. Ello, adicionalmente fue constatado mediante las acciones de supervisión y fiscalización de la GSF y ha sido corroborada en el procedimiento de la diversa documentación aportada por el centro de estudios al expediente.

¹¹

LEY 27665. LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS. 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.

Artículo 4°. De las sanciones. Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados que incumplan con las disposiciones contenidas en la presente Ley son sancionados administrativamente por la autoridad competente del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Por lo tanto, el análisis que corresponde efectuar en la presente resolución está más bien relacionado con el hecho de que, a criterio de la Universidad, la aplicación de estas medidas no representó una infracción como alegó la Comisión.

34. Sobre el particular, la Universidad manifestó -en primer lugar- que la normativa sectorial no contempló expresamente las acciones que adoptó, por lo que las mismas estarían permitidas; y, al señalar lo contrario la Comisión, inobservó el principio de tipicidad recogido en el ordenamiento legal.
35. Al respecto, cabe recordar que, en el derecho administrativo sancionador, el principio de tipicidad¹² tiene características especiales, teniendo en cuenta que “la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”¹³.
36. Siendo así, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras, por lo que la tipificación resulta suficiente “cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra”¹⁴. Por ello, el principio de tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible¹⁵.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

¹³ **NIETO GARCÍA, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; REBOLLO PUIG, Manuel y otros, *Derecho Administrativo Sancionador*, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, *Op. Cit.*, p. 305**

¹⁴ *Ididem. Sin embargo, dicho autor agrega que “En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma” (Op. Cit. P. 305).*

¹⁵ El criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la

37. De acuerdo a ello, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por el proveedor, entendiéndose por idoneidad a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, a las condiciones de la contratación o, en todo caso, a los parámetros legales aplicables, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.
38. De esta manera, una variedad de conductas, dentro de los límites establecidos en la propia definición, pueden constituir una infracción al deber de idoneidad, toda vez que el análisis de idoneidad se realiza evaluando en el caso concreto la adecuación entre lo ofrecido por el proveedor o lo esperado por el consumidor y lo efectivamente recibido por él, de manera que si no existiera dicha correspondencia existirá infracción¹⁶.
39. En este caso, la idoneidad del servicio está enmarcado en lo establecido expresamente en los artículos 2° y 3° de la Ley 29947, comentada en párrafos precedentes y que proscriben que -ante el caso de pensiones impagas- los centros de enseñanza, como las universidades, adopten toda medida que restrinja el proceso formativo de los estudiantes, salvo esta se circunscriba a la retención de certificados, bajo las condiciones también comentadas.
40. Así, siendo que las tres medidas de la Universidad afectaron el proceso formativo de los estudiantes (al no tener acceso a sus notas, a sus evaluaciones físicas para reclamar oportunamente y al no poder rendir exámenes de aplazados), las mismas formaron parte del sentido prohibitivo de la norma bajo comentario, sin que se haya generado una vulneración del principio de tipicidad como alegó la Universidad.
41. Por lo tanto, la Sala coincide con la Comisión en el entendido que las medidas adoptadas por la Universidad implicaron una vulneración del deber de idoneidad, al ser contrarias a los preceptos legales aplicables.

legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificado en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que *"es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas"*. En este Caso, el Tribunal estableció que *"la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General"*.

¹⁶ Ver Resolución 347-2013/SPC del 13 de febrero de 2013.

42. En su recurso de apelación, la Universidad manifestó que considerar sus acciones como parte de las restricciones del artículo 2° de la Ley 29947 implicó también una vulneración del artículo IV del Título Preliminar del Código Civil, referido a la prohibición de utilizar la analogía en normas de carácter restrictivo¹⁷. Sin embargo, es necesario advertir que en este caso no se está efectuando una analogía propiamente, toda vez que la norma fue clara y precisa al señalar que solamente existía una única medida permitida ante el caso de pensiones impagas; con lo cual, todas las demás acciones que un centro educativo tuviera a bien efectuar se encontrarían proscritas en tanto guardaran la misma razón que aquellas medidas expresamente previstas en la norma; esto es, que representarían una limitación al proceso formativo de los alumnos, como ha ocurrido en este caso con las medidas materia de controversia.
43. La Universidad también indicó que en ninguno de sus reglamentos institucionales (alojados en su plataforma virtual) ofreció abstenerse de adoptar este tipo de medidas para minimizar el retraso en el pago de las pensiones; no obstante, lo que este proveedor ofrezca o no como parte de sus servicios, alude directamente a una garantía expresa del servicio, siendo que en este caso resulta de aplicación la garantía legal de los artículos 2° y 3° de la Ley 29947. Así, considerando que una garantía expresa no puede desconocer lo previsto en una garantía legal, no cabe amparar este argumento del centro de estudios¹⁸.
44. En consecuencia, vía integración, corresponde declarar fundado el procedimiento contra la Universidad por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que -ante el retraso en el pago de las pensiones- adoptó las siguientes medidas: (i) restringió el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasó la entrega

¹⁷ **CÓDIGO CIVIL TÍTULO PRELIMINAR. APLICACIÓN ANALÓGICA DE LA LEY. Artículo IV.-** La ley que establece excepciones o restringe derechos no se aplica por analogía.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:
a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionó la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones.

III. Sobre la medida correctiva

45. En el presente caso, se ha verificado que la Universidad ejecutó acciones inadecuadas para garantizarse el cobro de las pensiones impagas.
46. Atendiendo a la referida infracción, corresponde ordenar a la Universidad como medida correctiva que, de forma inmediata, cumpla con lo establecido en la Ley 29947, ante el retraso en el pago de las pensiones por parte de sus estudiantes y que, consecuentemente: (i) deje sin efecto la Resolución 700-2017-CD-P-USMP, por la que resolvió adoptar medidas administrativas para revertir la morosidad de los pagos de los servicios educativos; y, (ii) actualice la información de su página web para que no se incluyan este tipo de medidas ilegales en perjuicio de los estudiantes.
47. Asimismo, se informa a la Universidad que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva dictada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

IV. Sobre la graduación de la sanción

48. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede tener en consideración los siguientes criterios: el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁹.

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

49. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad²⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
50. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta infractora, en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
51. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Universidad con una multa de 185,2 UIT, por haber vulnerado el deber de idoneidad en perjuicio de sus estudiantes.
52. Este extremo de la resolución ha sido cuestionado por la Universidad sobre la base de que la primera instancia inobservó el deber de motivación, ya que al sustentar el beneficio ilícito se basó en “fuentes consultadas” para afirmar que el costo de contratar una gestora de cobranza oscilaba entre el 6% y el 12% sobre el monto a recuperar. Además, esta contratación de una gestora de cobranzas, considerada como criterio central del beneficio ilícito, resultaba poco razonable si se tomaba en cuenta que no podría efectuar acciones judiciales en el corto periodo de cobro, ya que los pagos debían hacerse efectivos cuando menos al cierre del ciclo académico para ser viable la matrícula del ciclo siguiente. La Universidad igualmente agregó que la primera instancia tampoco explicó las medidas que podría haber efectuado esta gestora de cobranzas que, en todo caso, no resultarían

²⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246º.- 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

intimidatorias. Y, bajo tal premisa, la Universidad concluyó que la multa que le fue impuesta fue desproporcional y carente de motivación.

53. Sobre el particular, de una revisión de la resolución recurrida se observa que si bien al motivar los fundamentos del beneficio ilícito, relacionado con la contratación de una gestoría de cobranzas, la Comisión ciertamente hizo referencia a “fuentes consultadas” para sostener que el costo de esta contratación oscilaría entre el 6% y el 12% sobre el monto a recuperar, seguidamente a pie de página citó que la fuente consultada para fijar este criterio fue el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), consignando incluso la página web correspondiente a la que habría ingresado el 18 de diciembre de 2017. De esta manera, de acuerdo a la fuente bajo comentario, la primera instancia incluyó un cuadro en el que se fijaron diversos % de honorarios de éxito, dependiendo del monto a ser recuperado, siendo que en el presente caso resultaba aplicable el 6% atendiendo al valor de la cartera morosa de la Universidad. Por lo tanto, no se aprecia una inobservancia del deber de motivación en este extremo.
54. Si bien la Universidad también cuestionó que se haya considerado como beneficio ilícito el costo evitado de no haber contratado una gestora de cobranza, debido al poco tiempo que tendría para operar, lo cierto es que esta medida fue contemplada por la primera instancia como una referencia razonable, si se toma en cuenta que el hecho infractor precisamente estuvo vinculado con las medidas inadecuadas adoptadas por el centro de estudios para reducir la morosidad en el pago de las pensiones. Así, la Comisión estimó que esta situación bien podría haberse evitado si se hubiese contratado un servicio que se encargara de realizar una gestión apropiada en este proceso de cobranza.
55. Por otro lado, a diferencia de lo señalado por la Universidad, la Comisión no resultaba competente para determinar las acciones que debió efectuar esta gestora de cobranzas, de haber sido contratada. Ello, dado que la primera instancia únicamente podía analizar aquellas medidas ilegales que no debía realizar, en perjuicio de los estudiantes, como ocurrió con el análisis efectuado respecto de las medidas ejecutadas por este centro educativo.
56. Respecto a la falta de proporcionalidad en el valor de la multa impuesta, cabe señalar que la misma fue determinada en mérito al valor de la cartera de morosidad de la Universidad, ascendente a S/ 9'612,255.28. Cifra a la cual se aplicó el 6% anteriormente aludido. Además, se tomó en consideración el hecho de que resultaba materialmente imposible fiscalizar el total de operaciones que realizaba la Universidad en el mercado, por lo cual la probabilidad de detección alcanzó un valor de 0.75. De esta manera,

la multa impuesta atendió a un cálculo razonable, que no desatendió el deber de proporcionalidad. Nótese que el proveedor sancionado ostenta una envergadura tal que no verá afectada su continuidad en el mercado debido al valor de la multa impuesta.

57. De esta manera, al no ser posible amparar los argumentos formulados por la Universidad, corresponde sancionarla con una multa de 185,2 UIT.

V. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi

58. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²¹, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones -RIS del Indecopi.

59. Por lo tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Universidad, por las conductas verificadas en contravención del deber de idoneidad; corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad de la Resolución 1 del 14 de noviembre de 2017, de la Resolución 2 del 26 de enero de 2018 y de la Resolución 0028-2018/CC3 del 27 de abril de 2018, en el extremo que imputó y se pronunció sobre las conductas referidas a las medidas adoptadas por la Universidad de San Martín de Porres, ante el retraso en el pago de las pensiones, consistentes en: (i) restringir el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasar la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionar la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones; como presuntas faltas del deber de idoneidad en el servicio recogidas en el artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que las referidas conductas constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

SEGUNDO: En vía de integración, se declara fundado el procedimiento contra Universidad de San Martín de Porres, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que -ante el retraso en el pago de las pensiones- adoptó las siguientes medidas: (i) restringió el acceso de los alumnos morosos al portal web de la institución para visualizar sus notas; (ii) retrasó la entrega física de las evaluaciones parciales a los alumnos morosos, hasta que cancelaran su deuda, postergando así su derecho a formular reclamos; y, (iii) condicionó la rendición del examen de aplazados al pago oportuno de las pensiones.

TERCERO: Ordenar a Universidad de San Martín de Porres como medida correctiva que, de forma inmediata, cumpla con lo establecido 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, ante el retraso en el pago de las pensiones por parte de sus estudiantes; y, que consecuentemente: (i) deje sin efecto la Resolución 700-2017-CD-P-USMP, por la que resolvió adoptar medidas administrativas para revertir la morosidad de los pagos de los servicios educativos; y, (ii) actualice la información de su página web para que no se incluyan este tipo de medidas ilegales en perjuicio de los estudiantes.

Se informa a Universidad de San Martín de Porres que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva dictada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a Universidad de San Martín de Porres con una multa de 185,2 UIT. Asimismo, requerir a Universidad de San Martín de Porres el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS²², precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 203°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

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

QUINTO: Disponer la inscripción de Universidad de San Martín de Porres en el Registro de Infracciones y Sanciones - RIS de Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y José Perla Anaya.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto difiere del sentido de la decisión adoptada por la mayoría, pues considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 0028-2018/CC3, en tanto la Comisión imputó y emitió un pronunciamiento, respectivamente, sobre la conducta referida a haber adoptado medidas no permitidas para el cobro de las pensiones de enseñanza, como una presunta infracción del deber de idoneidad, contenido en el artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); siendo que, correspondía analizar dicha conducta como presunta infracción del artículo 61° de dicho cuerpo normativo. Asimismo, en vía de integración, hallar responsable a la Universidad respecto de dicha conducta. Sustento mi posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto²³.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. **Objeto o contenido.**- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento

2. En esa línea, el artículo 252° numeral 3 de dicho cuerpo normativo dispone que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se le imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia²⁴.
3. En el presente caso la Comisión imputó y emitió un pronunciamiento sobre la conducta referida a haber adoptado medidas no permitidas para el cobro de las pensiones de enseñanza, como una presunta infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código; asimismo, la Sala en mayoría acordó que la presunta infracción debía ser imputada y analizada como una vulneración del artículo 73° del Código; no obstante, el vocal que suscribe el presente voto considera que correspondía imputarla como presunta infracción a lo establecido en el artículo 61° de dicho cuerpo normativo.
4. En efecto, el artículo 61° del Código²⁵ reconoce el derecho de los consumidores a la protección contra los métodos abusivos de cobranza, en virtud de lo cual, establece que los proveedores deben, entre otros, “(...) *utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.*” (Énfasis nuestro)
5. En esa línea, 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 establece en su artículo 2° la prohibición de que los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados **no pueden**

jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

5. **Procedimiento regular.**- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 252°.- Caracteres del procedimiento sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

(...)

²⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 61°.- Procedimiento de cobranza.**- El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

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 curso²⁶.

6. Como puede apreciarse, el presente procedimiento se inició contra la Universidad por haberse verificado que estableció medidas no permitidas para el cobro de las pensiones de enseñanza; por tanto, la referida imputación debió efectuarse conforme al tipo infractor específico previsto por el artículo 61° del Código.
7. En dicha medida, considero que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 0028-2018/CC3; y, en vía de integración -en aplicación del artículo 225°.2 del TUO de la LPAG²⁷ - declarar la responsabilidad de la Universidad en dicho extremo por infracción del artículo 61° del Código, conforme a los argumentos de fondo expuestos por la mayoría, con los cuales coincido.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA

²⁶ **LEY 27665. LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS. 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.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 225°.- Resolución. –**

(...)

225.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.