



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.07.2021 13:20:58 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH

DENUNCIADA : UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

MATERIAS : CLÁUSULAS ABUSIVAS DE INEFICACIA ABSOLUTA DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad Nacional Santiago Antúñez De Mayolo por las siguientes infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:*

- **38°.1, referida a que la denunciada habría negado la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la denunciada. Ello, en tanto se ha verificado una situación de discriminación en el consumo por razón de parentesco; y,**
- **50° literal e), referida a que dicha proveedora habría impuesto una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario de la denunciada, toda vez que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del Centro Preuniversitario. Ello, en tanto se verificó que la mencionada cláusula abusiva de ineficacia absoluta excluía y limitaba el derecho de los consumidores a recibir la devolución de la contraprestación pagada –en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja– y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

SANCIONES:

Conducta	Sanción
<i>Por haber negado la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la denunciada.</i>	5 UIT
<i>Por haber impuesto una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario, consistente en que sólo devolvería el dinero a los alumnos</i>	2 UIT



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

<i>matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del Centro Preuniversitario.</i>	
--	--

Lima, 26 de julio de 2021

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 11 de junio de 2020, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (en adelante, Acurea), en defensa del interés colectivo de los consumidores, interpuso una denuncia en contra de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo¹ (en adelante, la Unasam) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), bajo los siguientes argumentos:
 - (i) La Universidad tenía un centro de producción denominado “Centro Preuniversitario Unasam” (en adelante, el CPU), el cual se regía por un reglamento difundido en la página web de dicha denunciada, prestando el servicio de educación y ofreciendo el ingreso directo;
 - (ii) el CPU negaba la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro de la comunidad de dicho centro, en el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU (aprobado por Resolución del Consejo Universitario-Rector 699-2017-UNASAM del 20 de diciembre de 2017); lo cual constituía discriminación por razón de parentesco, el cual era un rasgo propio de la identidad de una persona;
 - (iii) si bien dicha medida podría estar dirigida a evitar actos fraudulentos en la modalidad “Extraordinario I” que permitía el ingreso directo a las carreras universitarias, se apreciaba que no era idónea, necesaria ni proporcional en sentido estricto;
 - (iv) el artículo 61° de dicho Reglamento contenía una cláusula abusiva, pues señalaba que el CPU no efectuaba devolución de dinero a los alumnos que estudiaban en ese centro, salvo en los casos siguientes: a) por fallecimiento del alumno, b) por impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU-Unasam; infringiendo los artículos 1°.1 literal c) y 50° literal e) del Código, dado que no contemplaba supuestos vinculados a la falta de idoneidad en el servicio que ameritarían la devolución de su pensión;
 - (v) solicitó como medidas correctivas: a) se retire la cláusula del artículo 56° de su Reglamento; b) publique un aviso contra la discriminación; c) capacite a su personal directivo y autoridades de gobierno para prestar

¹ RUC: 20166550239, con domicilio fiscal en avenida Centenario 200, Centenario (local central de la Unasam), Áncash - Huaraz - Independencia.



- un servicio educativo inclusivo; d) se declare inexigible, ordene que se retire o elimine la cláusula abusiva contenida en el artículo 61° de su Reglamento; e) se ordene la devolución del dinero por causas distintas a las establecidas en artículo 61° de su Reglamento; f) el pago de gastos incurridos para mitigar consecuencias de la infracción; y, g) la publicación de avisos rectificatorios o informativos respecto de la cláusula abusiva; y,
- (vi) solicitó la exhibición de diversos documentos y que se levante un acta de verificación de existencia y difusión del Reglamento; además del pago de las costas y costos del procedimiento, finalizando con un porcentaje de la multa a imponerse.
2. En mérito de lo anterior, por Resolución 2² del 1 de julio de 2020, la Jefatura de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Huaraz (en adelante, la Jefatura de la ORI Áncash – Sede Huaraz) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de la Unasam, según el siguiente detalle:
- (i) Por presunta infracción del artículo 38°.1 del Código, en tanto estaría realizando un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco, toda vez que habría establecido, en el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, negar la matrícula a personas que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la Unasam; y,
- (ii) por presunta infracción del artículo 50° literal e) del Código, en tanto habría impuesto una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, toda vez que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU.
3. De acuerdo con lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia 026-2020 (15 de marzo de 2020), en concordancia con sus sucesivas prórrogas establecidas mediante Decreto Supremo 076-2020-PCM (28 de abril de 2020) y Decreto de Urgencia 053-2020 (5 de mayo de 2020), el presente procedimiento administrativo sancionador estuvo suspendido desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 10 de junio del mismo año.
4. El 14 de julio de 2020, la Unasam solicitó que se suspendiera el trámite del procedimiento hasta el 31 de julio de 2020, debido a que sus actividades estaban paralizadas por la pandemia Covid-19.

² Cabe precisar que, mediante Resolución 1 del 25 de junio de 2020, la Jefatura de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Huaraz solicitó a Acurea precisar el correo electrónico de la denunciada, dado que dicho dato no había sido precisado en la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

5. Mediante la Resolución 3 del 20 de julio de 2020, la Jefatura de la ORI Áncash – Sede Huaraz denegó la solicitud de la Unasam sobre la suspensión del trámite del procedimiento; sin perjuicio de lo cual, le concedió el plazo adicional de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación, para presentar sus descargos.
6. Cabe indicar que, pese a la prórroga concedida, la denunciada no absolvió el traslado de la imputación de cargos.
7. El 4 de diciembre de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT según el siguiente detalle:
 - (i) En la parte considerativa, desestimó la solicitud de Acurea referida a las actuaciones probatorias requeridas en la denuncia;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Unasam, por infracción del artículo 38°.1 del Código, toda vez que consideró acreditada la realización de un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco; toda vez que la proveedora había establecido, en el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, negar la matrícula a personas que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la Unasam. Ello, en tanto la denunciada no acreditó la existencia de alguna justificación para tal restricción; sancionándola con una multa de 5 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Unasam por infracción del artículo 50° literal e) del Código, al considerar acreditado que impuso una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, al establecer que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU; sancionándola con una multa de 2 UIT;
 - (iv) ordenó a la Unasam, como medidas correctivas, que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpliera con:
 - a) Retirar o eliminar la cláusula contenida en el artículo 56° de su Reglamento;
 - b) publicar un aviso que contenga un mensaje contra la discriminación en parte exterior de su establecimiento;
 - c) capacitar al personal directivo y autoridades de los órganos de gobierno para prestar servicio educativo sin discriminación;
 - d) retirar o eliminar la cláusula abusiva (artículo 61° de su Reglamento);



- e) realizar la devolución de dinero por causas distintas a las establecidas en el artículo 61° de su Reglamento cuando proceda legalmente; y,
 - f) publicar avisos rectificatorios o informativos respecto de la citada cláusula abusiva;
 - (v) denegó las medidas correctivas solicitadas por Acurea, referidas a que:
 - a) se declare inexigible la cláusula abusiva contenida en el artículo 61° del Reglamento; y, b) el pago de gastos incurridos para mitigar las consecuencias de la infracción, al no haberse acreditado la cantidad de consumidores afectados y los montos pagados por estos para mitigar las consecuencias de la infracción;
 - (vi) reconoció a favor de Acurea el 20,5% de las multas impuestas;
 - (vii) condenó a la Unasam al pago de las costas del procedimiento;
 - (viii) exoneró a la denunciada del pago de costos del procedimiento; y,
 - (ix) dispuso la inscripción de la Unasam en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
8. El 4 de enero de 2021, ampliado el 8 de enero del mismo año, Acurea interpuso un recurso de apelación en contra de la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT manifestando lo siguiente:
- (i) Cuestionó el porcentaje de multa que le fue otorgado, aduciendo que: a) las infracciones eran difíciles de detectar, por lo que debía calificarse como alto este criterio y asignarse un valor mayor (34); b) el debate era jurídico, respecto del cual aportó medios suficientes, por tanto su nivel de participación fue medio, debiendo calificarse con “34”; c) si bien las conductas sancionadas eran graves, este último criterio debió calificarse con un número más alto (50); y,
 - (ii) en la ampliación de su recurso, solicitó que se condene a la denunciada el pago de costos; aduciendo que, en este caso no estábamos ante un proceso judicial, y que el Código no distinguía entre entidades públicas y privadas al disponer el pago de costos.
9. El 5 de enero de 2021, la Unasam apeló la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, bajo los siguientes argumentos:
- (i) Se le causaba un agravio económico, pues se le obligaba a pagar una multa de 7 UIT, que aparte de injusta y carente de sustento, no respondía a una objetiva valoración de la realidad;
 - (ii) emitió el Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU en uso de su autonomía (normativa, de gobierno, académico, administrativo y económico), respetando el marco legal (Constitución Política del Perú, Ley Universitaria 30220 y Estatuto Universitario) y en función a la labor



- de proyección social que realizaba, pues el CPU era un Centro de Producción autofinanciado sin fines de lucro;
- (iii) asimismo, luego de revisar sus instrumentos de gestión, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, la Sunedu) le había otorgado la licencia institucional mediante Resolución del Consejo Directivo 173-2018-SUNEDU/CD del 28 de diciembre de 2018, evidenciando la legalidad de sus actividades;
 - (iv) la interpretación efectuada por Acurea era subjetiva y equivocada, así como la de la Comisión, al realizar una lectura parcial del artículo 56° de su Reglamento; puesto que este:
 - a) Estaba dirigido al personal operador de matrículas del CPU para evitar una forma de nepotismo, sólo para casos excepcionales donde rebalsen las vacancias (lo cual nunca ocurrió);
 - b) no fue impedimento para recibir familiares en caso hubiese vacantes (lo cual ocurriría escasas veces); demostrándose así que esta norma no afectaba al estudiante postulante; y,
 - c) respetaba el derecho a la igualdad ante la ley de toda persona, puesto que sus servicios estaban dirigidos a jóvenes de diferentes estratos sociales, a quienes incluso brindaba becas y facilidades de pago;
 - (v) en cuanto a la presunta cláusula abusiva, la Comisión le atribuía una especie de apropiación ilícita del dinero de los estudiantes del CPU, lo cual era incorrecto, dado que:
 - a) Era un centro de producción que prestaba un servicio autofinanciado, autorizado por el Ministerio de Educación y la Sunedu; por lo que el artículo 61° de su Reglamento no era una premisa arbitraria ni usurera, pues no se refería a la matrícula, sino a la pensión que se pagaba mensualmente y que por ocasiones de inasistencias injustificadas de un estudiante, se producía un imposible (Sic) desde que estaba en relación al pago de los docentes contratados, personal administrativo, material logístico;
 - b) de haber justificación sobre las faltas, se aplicarían no solo los supuestos descritos, sino también el artículo 97° del Código;
 - (vi) se omitió considerar el Principio de Buena Fe y primacía de la realidad en la lectura de las cláusulas;
 - (vii) por sentido común, ninguna persona contrataba sin pedir información suficiente a la entidad que era su contraparte, por lo que no omitió lo señalado en artículo 1°.1 inciso b), en tanto brindaba información a través de su página web oficial, redes sociales y su estación de radio; y,
 - (viii) la decisión apelada adolecía de motivación expresa, sustancial y congruente, siendo que además no tenía quejas por los hechos denunciados.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

10. Por su parte, el 13 de julio de 2021, la Unasam absolvió el recurso de apelación de la denunciante, solicitando que se confirme la denegatoria del pago de costos del procedimiento³.
11. Cabe precisar que, en tanto Acurea no apeló el extremo de la resolución venida en grado que desestimó parcialmente las medidas correctivas solicitadas, dicho punto ha quedado consentido y no corresponde que esta Sala se pronuncie al respecto.

ANÁLISIS

I. Cuestión previa: sobre la condición de proveedora de la denunciada

12. De acuerdo con el artículo I de su Título Preliminar, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los consumidores dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y del régimen de economía social de mercado previsto en el referido texto constitucional⁴.
13. La determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de tales normas y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.
14. El artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta⁵. A su vez, la relación de consumo es definida como aquella por la cual un consumidor adquiere o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁶.

³ Cabe indicar que, este escrito fue trasladado a la parte denunciante mediante Proveído 2 del 15 de julio de 2021.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I. Contenido.**
El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III. Ámbito de aplicación.**
El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV. Definiciones**
(...)

5. Relación de consumo. Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...)



15. Por su parte, el artículo IV del Código define como proveedor a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores, y define al servicio como cualquier actividad de prestación de servicios ofrecida en el mercado⁷.
16. La protección al consumidor es un mecanismo que forma parte del sistema económico previsto constitucionalmente y que corresponde a una economía social de mercado⁸. En este sentido, si bien las personas de derecho público se encuentran sometidas al cumplimiento del Código, ello tendrá lugar sólo en la medida que tales personas actúen como agentes económicos dentro de relaciones de intercambio de bienes y servicios en términos equiparables a cualquier empresa privada, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto en el mercado captando la preferencia de los consumidores⁹, pues de acuerdo al artículo 60º de la Constitución Política, la actividad empresarial –pública o no pública– recibe el mismo tratamiento legal¹⁰.
17. En el caso particular, siendo que la denunciada es una entidad estatal -en su calidad de universidad pública¹¹- es importante tener claro si esta tiene la

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV. Definiciones**
(...)

2. Proveedores. Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)

5. Servicio. Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 58º.**-La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁹ *La protección al consumidor encuentra su fundamento último en los cambios que han ido operando en el mercado, en la diversificación de productos, las manipulaciones de la información a través de publicidad engañosa, y en la paulatina reducción de la competencia como un fenómeno de la progresiva concentración económica.*
REYES LÓPEZ, JOSÉ Y OTROS. Derecho de Consumo. Ed. Tirant lo Blanch. 1999 Valencia.

¹⁰ **CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ. Artículo 60º.**- El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa. Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional. La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

¹¹ **ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO” - APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 001-AE-UNASAM-2015. Artículo 2º.- Definición de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”.**

La Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, identificada con las siglas UNASAM, es una persona jurídica de derecho público interno, creada por Decreto Ley N° 21856 del 24 de mayo de 1977; fija su domicilio fiscal en la avenida Centenario N° 200, distrito de Independencia, provincia de Huaraz, departamento de Áncash.

La UNASAM es una comunidad académica integrada por docentes, estudiantes y graduados, orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica, con proyección global en las carreras profesionales y programas que ofrece. Aspira a contribuir al desarrollo económico y al bienestar social con una clara conciencia de nuestro país como una realidad multicultural acorde con los lineamientos de la sociedad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

condición de proveedora; para lo cual se debe tener presente, en primer lugar, que las imputaciones a Unasam están relacionadas con las actividades de su Centro de Producción “Centro Preuniversitario de la Unasam”, más no se relacionan con el servicio educativo que brinda en pregrado.

18. Siendo así, de los propios argumentos de la denunciada se desprende que esta brindaba sus servicios académicos de preparación para el ingreso a dicho centro de estudios, al público en general¹². Asimismo, de la revisión del Reglamento en cuestión, aprobado por Resolución de Consejo Universitario-Rector 699-2017-UNASAM¹³, se advierte que efectúa cobros por la enseñanza impartida en dicho Centro de Producción, conforme se aprecia a continuación:

Art.58°.	El alumno del CPU-UNASAM, tiene dos modalidades de pago que por derecho de enseñanza le corresponde. a) Pago al contado por derecho de enseñanza efectuado en el Banco de la Nación al código N° 371-072314. b) Pago por mensualidades, la primera cuota al momento de inscribirse y la segunda antes de la realización del primer examen sumativo , ambas efectuadas en el Banco de la Nación al código N° 371- 072314.
Art.59°.	El costo por derecho de enseñanza es fijado en el presupuesto de cada Ciclo Académico programado por el CPU-UNASAM, es propuesto por el Comité de Dirección y aprobado por el Consejo Universitario.
Art.60°.	Las tasas educativas aprobadas por el Consejo Universitario son incluidas en el TUPA y en el TUOT de la UNASAM y difundidas por los directivos del CPU-UNASAM.

19. Conforme lo anteriormente citado, esta Sala en voto en mayoría considera que, la denunciada actúa dentro del mercado a semejanza de cualquier

de la información y del conocimiento en un mundo crecientemente interconectado. Adopta la educación como un derecho fundamental de la persona y servicio público esencial. Sus graduados son líderes globalmente competitivos con vocación por la excelencia, con iniciativa, con visión holística y responsabilidad social.

Extraído de: <https://www.unasam.edu.pe/img/instrumentos/03-16-29estatutounasam.pdf>

- ¹² Ver, para este efecto, los artículos 2° y 5° del Reglamento del CPU:

Art. 2° El Centro de Estudio Preuniversitario es un Centro de Producción de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, que brinda servicios Académicos a aquellos postulantes que desean seguir estudios de nivel universitario en la UNASAM y en otras universidades del país.

Art. 5° El centro Preuniversitario de la UNASAM tiene la finalidad de brindar Servicios Académicos a sus alumnos y la formación necesaria para alcanzar una vacante y seguir con éxito en su carrera profesional en la Universidad. Depende funcionalmente del Rectorado sus actividades se regulan en el presente reglamento.

Extraído de: <https://unasam.edu.pe/img/instrumentos/05-40-20REGLAMENTO%20DEL%20CPU.pdf>

- ¹³ <https://unasam.edu.pe/img/instrumentos/05-40-20REGLAMENTO%20DEL%20CPU.pdf>



proveedor de servicios educativos del sector privado, más aún si cobra a los alumnos por la prestación de sus servicios. Por lo tanto, la denunciada sí se encuentra sometida al cumplimiento del Código, en la medida que actúa como agente económico dentro de relaciones de intercambio de bienes y servicios en términos equiparables a cualquier empresa privada, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto en el mercado captando la preferencia de los consumidores.

20. A mayor abundamiento, cabe mencionar que Unasam ya ha sido sancionada con anterioridad en su calidad de proveedora de servicios educativos en el nivel superior (Escuela de Postgrado), casos en los cuales -a semejanza del presente- se evidenció su calidad de proveedora¹⁴.

II. Sobre el presunto trato discriminatorio

(II.1) *Marco teórico general*

21. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2º. - Toda persona tiene derecho: (...)

2.A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”

22. En relación con el mandato establecido en el artículo 2º de la Constitución, en diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo¹⁵. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

¹⁴ Ver Resoluciones 0507-2019/SPC-INDECOPI, 0761-2019/SPC-INDECOPI y 0808-2019/SPC-INDECOPI del 25 de febrero, 20 y 25 de marzo de 2019, respectivamente.

¹⁵ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3º de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).



23. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole¹⁶.
24. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁷.
25. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores¹⁸.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

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

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹⁸ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: *"En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato*



26. Lo señalado ha sido plasmado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI (emitida el 24 de julio de 2019) como cambio de criterio, expresándose además que, en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, se debe entender que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
27. Es importante recalcar que el razonamiento planteado no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
28. Dicha interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
29. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por el Colegiado a partir de tal pronunciamiento es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

“Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado.

no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable”.



Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

30. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá a este accionante demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
31. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
32. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

(II.2) Sobre el caso en concreto

33. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 38°.1 del Código, al considerar que, Acurea había acreditado un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco, toda vez que estableció, en el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, negar la matrícula a personas que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la Unasam. Asimismo, estimó que la proveedora no llegó a acreditar la existencia de alguna justificación para tal restricción, puesto que no había presentado descargo alguno.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

34. En su recurso de apelación, la Unasam señaló sobre este extremo diversos argumentos ya descritos en los antecedentes de esta resolución; referidos en esencia, a: (i) su autonomía universitaria para determinar su régimen de organización interna; (ii) el licenciamiento institucional con el que contaba; (iii) la justificación para incluir una cláusula como la cuestionada; y, (iv) la ausencia de afectación a los estudiantes postulantes.
35. Como primer punto previo a evaluar antes del análisis probatorio acorde con las reglas establecidas por el artículo 39° del Código, es necesario precisar que, el hecho de que la Unasam haya obtenido el licenciamiento institucional no acredita por sí mismo que uno de sus Centros de Producción (CPU) esté regulado por disposiciones que no contravengan el ordenamiento jurídico y, por consiguiente, que en este caso no se haya cometido infracción alguna.
36. Ello, considerando que, la Resolución del Consejo Directivo 173-2018-SUNEDU/CD únicamente establece otorgar la licencia institucional para los programas conducentes a grado académico y título profesional, más no se refiere en modo alguno al CPU, conforme puede verse en el siguiente recorte del citado documento:

SE RESUELVE:

PRIMERO. - OTORGAR LA LICENCIA INSTITUCIONAL a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo para ofrecer el servicio educativo superior universitario en su sede, que consta de cuatro (4) locales conducentes a grado académico y título profesional, cuyo local principal se encuentra ubicado en Av. Universitaria s/n, distrito de Independencia (SL01), en la provincia de Huaraz y departamento de

Publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 31 de diciembre de 2014.
Publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 20 de julio de 2018.

3

 **PERÚ** **Ministerio de Educación** **Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria**

Áncash, conforme se detalla en la Tabla n.° 1 del Anexo n.° 1, con una vigencia de seis (6) años, computados a partir de la notificación de la presente resolución.

SEGUNDO. - RECONOCER que la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, cuenta con sesenta y tres (63) programas: (i) veinticinco (25) conducentes al grado de bachiller, (ii) veintiocho (28) conducentes al grado de maestro y (iii) diez (10) conducentes al grado de doctor; de los cuales, cincuenta y nueve (59) son programas existentes, y cuatro (4) nuevos programas de maestría, conforme se detalla en la Tabla n.° 2 del Anexo n.° 1 de la presente resolución.



37. Ahora bien, por cuestiones metodológicas y de estricto cumplimiento de la dinámica probatoria prevista en el Código (artículo 39°) para el tipo infractor materia de este extremo, la Sala evaluará la conducta y argumentos de la Unasam del siguiente modo:

- (i) En primer lugar, se verificará si la denunciante ha comprobado la existencia del trato desigual imputado a la Unasam; es decir, si los medios de prueba que obran en el expediente son suficientes para acreditar que la entidad educativa denegaba el acceso al servicio educativo (matrícula) a las personas que deseaban prepararse e ingresar a la Unasam (postulantes), basándose en su parentesco con alguno de los miembros del CPU (hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad);
- (ii) en segundo término, y siempre que se compruebe el requisito señalado precedentemente, se revisarán los argumentos presentados por la universidad durante todo el procedimiento orientados a acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad; y,
- (iii) finalmente, si es que la Unasam demuestra la causa indicada, se analizará si la misma constituye un pretexto o una simulación para incurrir en una práctica discriminatoria.

a) Sobre la existencia del trato desigual

38. En la resolución venida en grado, la Comisión señaló que la existencia de la restricción de matrícula por razón de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad se demostraba a través del artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, el cual establecía expresamente la restricción denunciada.

39. Al respecto, no es un hecho controvertido que, el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, aprobado por Resolución de Consejo Universitario-Rector 699-2017-UNASAM del 20 de diciembre de 2017¹⁹, sí contenía la disposición cuestionada por Acurea, la cual por cierto seguiría vigente a la fecha, en tanto la denunciada no acreditó lo contrario:

Art. 56°	No se admite la matrícula de los alumnos en el CPU-UNASAM si éste tiene parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad, con algún miembro de la comunidad del CPU (Directivo, Docente, administrativo o funcionario). El incumplimiento de éste artículo acarrea la separación inmediata del personal involucrado.
----------	---

¹⁹ Ver foja 16 vuelta del expediente.



40. Al respecto, si bien la Unasam ha señalado que, en los hechos, dicho artículo estaba dirigido a personal operador de matrículas del CPU para evitar una forma de nepotismo, y no fue impedimento para recibir familiares en caso hubiera vacantes (lo cual habría ocurrido en escasas ocasiones), demostrando así que esta norma no afectaba al estudiante postulante; no es menos cierto que, ha omitido acreditar dicho alegato con algún medio probatorio idóneo.
41. En efecto, de la lectura del artículo citado, se desprende que la prohibición no sólo describe las medidas que se adoptaban frente al personal que fuera familiar del postulante a matricular (esto es, la separación inmediata del trabajador), sino que expresamente dispone -para empezar- que la matrícula de este tipo de personas -con parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad- **no** era admitida.
42. Por consiguiente, quedan desvirtuados los alegatos de la denunciada, referidos a desestimar que la disposición incluida en una de sus normas internas no establecía restricción alguna a los estudiantes que deseaban acceder al servicio del CPU.
43. Siendo así, queda claro que, en este caso, la denunciada estableció una disposición normativa interna que evidencia un trato desigual entre las personas con y sin familiares que fueran trabajadores del CPU, impidiendo a los primeros su matrícula; por lo que, el primer filtro establecido por la dinámica probatoria del artículo 39° del Código queda comprobado.
- b) Sobre la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica discriminatoria*
44. Superado el primer nivel de análisis previsto por el artículo 39° del Código, corresponde ahora evaluar si la Unasam ha cumplido con acreditar la existencia de una causa objetiva, bajo un enfoque de razonabilidad, que justifique la restricción impuesta a los postulantes con cierto grado de parentesco con los miembros del CPU (impedimento de matrícula).
45. Como principales fundamentos para justificar la restricción de matrícula, la Unasam adujo que: (i) se había realizado una lectura parcial del artículo 56° de su Reglamento, así como que su interpretación era subjetiva y equivocada, tanto por parte de la Comisión como por Acurea; (ii) pretendía evitar una forma de nepotismo, sólo para casos excepcionales donde rebalsen las vacancias (lo cual nunca ocurrió); (iii) se omitió considerar el Principio de Buena Fe y primacía de la realidad en la lectura de las cláusulas cuestionadas; y, (iv) contaba con autonomía para establecer su organización interna.



46. Sobre el primer punto, debemos indicar que, la lectura del artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU no fue subjetiva por parte de la Comisión, pues que únicamente reflejó lo que está dispuesto, de manera literal, en tal disposición normativa interna; lo cual esta instancia también ha podido ratificar.
47. No está de más indicar que, la Unasam no ha demostrado, en todo caso, como es que la interpretación del artículo cuestionado devenía en subjetiva o vulneraba el Principio de Buena Fe; por lo que estos devienen en meros alegatos.
48. Asimismo, en cuanto al alegato referido a la aplicación de la “Primacía de la realidad”, se reitera que no se ha acreditado con medio probatorio alguno, por ejemplo, que la cláusula cuestionada haya sido dejada sin efecto por parte de la denunciada.
49. De otro lado, en relación con el argumento (ii) del precedente párrafo 45, es necesario precisar en principio que, las situaciones comparadas por la proveedora no son similares, por lo que sus conclusiones no pueden hacerse extensivas al caso de una relación de consumo, en la que una persona desea acceder los servicios educativos del CPU; ello, por cuanto, el caso que usa como parámetro de comparación, está referido más bien a una relación laboral (contratación de personal en entidades públicas):
- (i) En este caso, estamos discutiendo la restricción establecida por la Unasam para la matrícula al CPU, basada en una condición personal del solicitante (tener parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con algún miembro del CPU), lo cual está relacionado directamente con el derecho a la educación, igualdad y no discriminación;
 - (ii) en cambio, el caso citado por la proveedora (Ley 26771, Ley que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco), está vinculado con el derecho al trabajo, aspecto que no es materia de evaluación en este pronunciamiento;
 - (iii) en consecuencia, no se puede pretender usar el tratamiento restrictivo previsto en la Ley 26771, como justificante para establecer limitaciones a efectos del acceso al servicio educativo que brinda el CPU (administrado por la Unasam) a personas con cierto grado de parentesco con los trabajadores del CPU; y,
 - (iv) del mismo modo, se observa que, la declaración como discriminatoria de la conducta ejecutada por Unasam, no tendría mayor incidencia en las disposiciones de la Ley 26771, en la medida que ambos están vinculados a contextos distintos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

50. De otro lado, Unasam alegó que, las universidades contaban con autonomía constitucionalmente reconocida, la misma que las habilitaba a organizar, entre otros, su régimen normativo, administrativo y académico.
51. Sobre el particular, es importante señalar que, si bien en anteriores pronunciamientos²⁰ -en línea con lo dispuesto en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú²¹-, esta Sala ha reconocido que los centros de estudios poseen autonomía, entendida esta como la facultad para organizar y desarrollar el plan educativo de manera particular y coherente con los principios y directrices que posea cada institución; no es menos cierto que también se ha expresado que, el ejercicio de la autonomía no debe desnaturalizar ni desconocer la Constitución Política, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Perú y las normas en general²².
52. En atención a lo mencionado, se aprecia que el reconocer la existencia de autonomía universitaria no conlleva a desconocer las facultades que tiene la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor, por cuanto el desarrollo de las actividades que realizan las instituciones educativas se encuentra limitado por el respeto y la protección de los derechos reconocidos a los consumidores. De este modo, por ejemplo, la autoridad podría analizar la posible afectación de un alumno que reciba información inadecuada sobre la oferta educativa de dicha institución.

²⁰ Resolución 608-2015/SPC-INDECOPI del 23 de febrero de 2015, emitida en atención a la denuncia presentada por la señora Glendys Yeny Zapata Saavedra en contra de Institución Educativa De Básica Regular Divino Niño. En el mismo sentido, ver Resolución 3290-2019/SPC-INDECOPI del 20 de noviembre de 2019.

²¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 18°.-** La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

²² El Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 037-2009-PI/TC sostiene que:
“(…) Asimismo, en la STC 00025-2006-PI/TC fundamentos 19 al 24, este Colegiado ha establecido que la autonomía universitaria debe comprenderse a partir de la Constitución y las leyes que regulen su funcionamiento, debiendo rechazarse interpretaciones que contemplen la autonomía universitaria como una autarquía. El nivel de autodeterminación debe medirse sobre la base de la Constitución, que determina que los estatutos de las universidades deben encontrarse adecuados a la Constitución y a la Ley. (...) (..) En efecto, si bien es cierto que la autonomía universitaria garantiza la independencia de las universidades, en diversos aspectos, también lo es que la misma no le da carta blanca para actuar abusando de una libertad irrestricta, más aún cuando dicha actuación es contraria a la ley o a la Constitución, pues de este modo se estaría avalando el abuso de derecho. En ese orden de ideas, la Corte Constitucional de Colombia ha precisado que “la autonomía universitaria no es soberanía educativa, pues si bien otorga un margen amplio de discrecionalidad a la institución superior, le impide la arbitrariedad” (Sentencia C-008/2001, fundamento 3). (...)”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

53. Por ende, no es posible justificar la existencia de prácticas que afecten los derechos reconocidos a los consumidores; y, en el caso concreto, el ejercicio de la autonomía universitaria por la Unasam no podría justificar la existencia de una práctica discriminatoria que afecte a los consumidores en el mercado.
54. Habiendo desestimado los argumentos propuestos por la Unasam para demostrar la existencia de una causa objetiva que justifique la restricción que se impuso a los consumidores con cierto grado de parentesco con los miembros del CPU (no admitir su matrícula en el CPU), este Colegiado evidencia que, de acuerdo con la dinámica probatoria del artículo 39° del Código, la práctica confrontada no tiene una justificación razonable, comprobándose así su carácter discriminatorio.
55. En mérito de lo expuesto, siguiendo la lógica de lo dispuesto en los artículos 38° y 39° del Código, atendiendo a los medios probatorios obrantes en el expediente respecto de la infracción detectada, la Sala concluye que la restricción de la Unasam para que los estudiantes aspirantes a una vacante en la Unasam puedan matricularse en el CPU, basada en su grado de parentesco (cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad) con trabajadores de dicho establecimiento, constituye una práctica discriminatoria.
56. De otro lado, en tanto se ha verificado la existencia de una práctica discriminatoria en las relaciones de consumo por parte de la denunciada, su argumento referido a que respetaba el derecho a la igualdad ante la ley de toda persona queda desvirtuado, pues se ha demostrado lo contrario.
57. Para cerrar, también corresponde señalar que, la Unasam no especificó las razones concretas por las cuales la decisión apelada adolecería de motivación expresa, sustancial y congruente; por lo que ello deviene en un mero alegato.
58. Por último, respecto de que la Unasam no tendría quejas por los hechos denunciados, cabe indicar que ello por sí mismo no desvirtuaría que la disposición discriminatoria estuviera vigente y pudiera afectar a los consumidores; en tanto que incluso antes de solicitar su matrícula, estos ya tendrían la certeza de que no serían aceptados por razón de su parentesco, disuadiéndolos por tanto de entablar algún contacto con la denunciada.
59. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Unasam por infracción del artículo 38°.1 del Código; referida a que la denunciada habría negado la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la Unasam. Ello, en tanto se ha verificado una situación de



discriminación en el consumo, a razón del grado de parentesco de dichos consumidores.

III. Sobre la presunta cláusula abusiva

60. El artículo 49° del Código señala que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato²³.
61. En esa misma línea, el artículo 1398° del Código Civil indica que en los contratos celebrados por adhesión²⁴ y en las cláusulas generales de contratación²⁵ no aprobadas administrativamente, no son válidas las cláusulas que establezcan a favor de quien las ha redactado: (i) exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; y (ii) facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato²⁶.
62. Es importante precisar que las cláusulas mencionadas en los párrafos anteriores son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con estos.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas. -**

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

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

²⁴ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1390°.-** El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar integrante las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

²⁵ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1392°.-** Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

²⁶ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1398°.-** En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.



63. Asimismo, conviene resaltar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta modalidad de contratación consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (aquella que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (aquella que redactó el contrato).
64. En ese sentido, la Sala Especializa en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado en reiterados pronunciamientos²⁷ que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar (la capacidad de elegir con qué proveedor contratan), más no la libertad contractual (la potestad de establecer el contenido del contrato), la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor²⁸.
65. Ahora bien, para la evaluación de las cláusulas abusivas se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato y todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

²⁷ Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

²⁸ En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: *"no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual"* (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel *"Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor"*, Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, N° 31, págs. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: *"Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocar a las cláusulas vejatorias"*. **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, *"Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente"*, en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

66. Adicionalmente, cabe acotar que los artículos 50^o²⁹ y 51^o³⁰ del Código enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría la aplicación de una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
67. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
 - (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor
68. Cabe anotar que, esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el

29

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

30

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

M-SPC-13/1B

22/51



artículo 51º), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50º).

69. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código³¹, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
70. En el literal e) del artículo 50º del Código³² se establece que se considera como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, entre otras, las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores.
71. En este punto, es preciso señalar que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que el contrato celebrado entre los consumidores (cuya defensa colectiva ha sido invocada por Acurea) y la proveedora era un contrato de adhesión, siendo que al mismo le aplicaban las disposiciones contenidas en el Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU de la Unasam.
72. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por Acurea en contra de la Unasam por infracción del artículo 50º literal e) del Código, referida a que impuso una cláusula abusiva en el artículo 61º del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, al establecer que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU. Ello, al considerar dicha conducta acreditada, en tanto no contemplaba la devolución del dinero en casos donde, por ejemplo, existiera una deficiencia en el servicio prestado y se requiriera la devolución de la contraprestación.

³¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**

(...)

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

³² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50º.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

(...)

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



73. En su apelación, la Unasam manifestó lo siguiente:

- (i) Emitió el Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU en uso de su autonomía (normativa, de gobierno, académico, administrativo y económico), respetando el marco legal vigente;
- (ii) luego de revisar sus instrumentos de gestión, la Sunedu le había otorgado la licencia institucional mediante Resolución del Consejo Directivo 173-2018-SUNEDU/CD, evidenciando la legalidad de sus actividades;
- (iii) la Comisión le atribuía una especie de apropiación ilícita del dinero de los estudiantes del CPU, lo cual era incorrecto, dado que: a) el artículo 56° de su Reglamento no era una premisa arbitraria ni usurera, pues no se refería a la matrícula, sino a la pensión que se pagaba mensualmente y que por ocasiones de inasistencias injustificadas de un estudiante, se producía un imposible desde que estaba en relación al pago de los docentes contratados, personal administrativo, material logístico; y, b) de haber justificación a las faltas, se aplicarían no solo los supuestos descritos, sino también el artículo 97° del Código; y,
- (iv) se omitió considerar el Principio de Buena Fe y primacía de la realidad en la lectura de las cláusulas.

74. En este punto, debe recordarse que, ante denuncias de parte sobre el presunto carácter abusivo de una cláusula pueden presentarse tres (3) escenarios. El primero de estos se da cuando se denuncia la mera estipulación de una cláusula abusiva, esto es, sin que dicha cláusula haya sido aplicada; el segundo de estos, cuando se denuncia que la estipulación cuestionada fue opuesta al consumidor generándose un detrimento a sus derechos; y, el tercero, cuando se denuncie el carácter abusivo de determinada estipulación en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

75. Siendo el tercer escenario el que nos convoca en este caso, debe partirse de que la autoridad administrativa debe analizar con precisión ante qué clase de interés se encuentra, supraindividuales -difusos o colectivos- o individuales, pues dependiendo de ello, la tutela otorgada a tales intereses será distinta, así como los efectos jurídicos que le correspondan a la resolución de la controversia planteada³³.

³³

"(...) Actualmente, es cada vez más frecuente que las relaciones de consumo se establezcan en forma masiva, situación que trae aparejada como consecuencia que cuando un proveedor lleve a cabo una conducta contraria a las normas de protección al consumidor, esta no solo vulnere a un consumidor en particular, sino que, por el contrario, se vea afectado simultáneamente un gran número de consumidores.

Los intereses difusos, a diferencia de los colectivos, pertenecen a un grupo de personas que no tienen vinculación alguna entre sí –más allá de haber consumido el producto o servicio materia de investigación–, siendo por ello indeterminado o de difícil determinación el número de personas afectadas. El ejemplo por excelencia de un interés difuso es la contaminación ambiental. En materia de protección al consumidor, podría plantearse un caso de esta naturaleza en productos farmacéuticos, cuando se ha comercializado un medicamento que contenía por error un componente distinto a los consignados en el rótulo del mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

76. En este caso, siendo que Acurea es una asociación de consumidores, y ha especificado que actúa en tutela del interés colectivo de los consumidores, sí supera los filtros referidos a la procedencia de la denuncia antes señalados, correspondiendo que esta Sala analice el fondo de la controversia y emita el pronunciamiento respectivo.
77. Como punto previo a evaluar antes del análisis de la presunta conducta infractora, es necesario precisar que, aun cuando la Unasam haya obtenido el licenciamiento institucional, ello no acredita por sí mismo que uno de sus Centros de Producción (CPU) esté regulado por disposiciones que no contravengan el ordenamiento jurídico y, por consiguiente, que en este caso no se haya cometido infracción alguna.
78. Ello, considerando que, la Resolución del Consejo Directivo 173-2018-SUNEDU/CD únicamente establece otorgar la licencia institucional para los programas conducentes a grado académico y título profesional, más no se refiere en modo alguno al CPU, conforme puede verse en el recorte insertado en el párrafo 36 de este pronunciamiento.
79. Ingresando al análisis del caso concreto, se observa que el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU estipulaba expresamente lo siguiente (ver foja 16 vuelta del expediente):

Art. 61°. El Centro Preuniversitario no efectúa devolución de dinero a los alumnos que estudian en este centro, salvo en los casos siguientes:

- a) Por fallecimiento del alumno.
- b) Por impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU-UNASAM.

80. Respecto de esta cláusula, Acurea ha manifestado que la misma limitaría los derechos legalmente reconocidos a los consumidores, por lo que el análisis que efectuará esta Sala, en consonancia con lo denunciado y la imputación de cargos, se restringirá a lo estipulado en el literal e) del artículo 50° del Código, el cual establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta "las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción

Los efectos de una sentencia o resolución administrativa en la que se discutan intereses difusos y colectivos sería de aplicación para todos los posibles afectados. Ello quiere decir, siguiendo el ejemplo de los productos farmacéuticos, que, si se declarara fundada la denuncia, la sanción debería ser ejemplar para el infractor y la medida correctiva debería extenderse a todos aquellos que se vieron dañados con la ingesta de dichos medicamentos.

Por el contrario, si la pretensión se declara infundada, cualquier otra denuncia que verse sobre los mismos hechos en el mismo intervalo de tiempo debería ser declarada improcedente en forma liminar por la autoridad administrativa, debido a que los hechos denunciados fueron materia de un pronunciamiento anterior que liberó de responsabilidad al denunciado. Afirmar lo contrario, implicaría una trasgresión al principio de non bis in ídem reconocido en el artículo 139° incisos 3 y 13 de la Constitución Política del Perú. (...)" Cfr. Resolución 512-2012/SC2-INDECOPI del 23 de febrero de 2012.

M-SPC-13/1B

25/51

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

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

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros”.

81. Asimismo, se debe tener en cuenta que el referido artículo del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU contemplaba: (i) como presunta exclusión o limitación a los derechos de los consumidores, la no devolución del dinero pagado a dicho centro de estudios (CPU), estableciendo únicamente dos (2) excepciones, relacionadas a condiciones personales de los estudiantes; y, (ii) los conceptos que comprenderían dicho dinero abonado, serían la matrícula y los pagos por derecho de enseñanza, conforme se desprende del artículo 57° del referido Reglamento (ver recorte insertado a continuación):

Art.57°. No procede la reserva de matrícula ni la devolución de pago por concepto de matrícula y enseñanza, en el caso de que un estudiante decida retirarse voluntariamente o haya sido separado del Centro de Estudios Preuniversitarios, por medida disciplinaria.

82. En primer lugar, sobre la naturaleza de la matrícula, corresponde señalar que el pago por el concepto de matrícula, de acuerdo con las prácticas comerciales en los servicios educativos, tiene como finalidad otorgar al consumidor el derecho de acceso a un servicio educativo y asegurar su permanencia en el mismo durante un período académico específico. Esto la diferencia de las pensiones, las cuales son la contraprestación pagada por la prestación de un servicio educativo.
83. En el caso particular, la Universidad exigiría el pago del concepto de matrícula³⁴ en una sola ocasión, y el pago por derechos de enseñanza bajo dos modalidades, al contado (una sola armada) y por mensualidades, conforme a lo estipulado en el artículo 58° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU³⁵:

Art.58°. El alumno del CPU-UNASAM, tiene dos modalidades de pago que por derecho de enseñanza le corresponde.

a) Pago al **contado** por derecho de enseñanza efectuado en el Banco de la Nación al código N° 371-072314.

b) Pago por mensualidades, la primera cuota al momento de inscribirse y la segunda antes de la **realización del primer examen sumativo**, ambas efectuadas en el Banco de la Nación al código N° 371- 072314.

Art.59°. El costo por derecho de enseñanza es fijado en el presupuesto de cada Ciclo Académico programado por el CPU-UNASAM, es propuesto por el Comité de Dirección y aprobado por el Consejo Universitario.

Art.60°. Las tasas educativas aprobadas por el Consejo Universitario son incluidas en el TUPA y en el TUOT de la UNASAM y difundidas por los directivos del CPU-UNASAM.

³⁴ Ninguna de las partes especificó el monto al cual ascendía cada concepto.

³⁵ Ver foja 16 vuelta del expediente.
M-SPC-13/1B



84. Cabe indicar que, el CPU contaba con diferentes ciclos de preparación, que tenían tiempos de duración particulares, tal como puede verse en el artículo 51° de su Reglamento:

Art. 51° Los ciclos académicos tienen la siguiente nominación:

- a) Ciclo Intensivo desarrollado de enero a marzo.
- b) Ciclos Regular I desarrollado de abril a julio.
- c) Ciclo Regular II desarrollado de setiembre a diciembre.

85. Sobre el particular, como argumento de apelación, la denunciada adujo que el artículo 61° de su Reglamento no era una premisa arbitraria ni usurera, pues no se refería a la matrícula, sino a la pensión que se pagaba mensualmente y que, por ocasiones de inasistencias injustificadas de un estudiante, era imposible devolverla desde que estaba relacionada con el pago de los docentes contratados, personal administrativo y material logístico. En la misma línea, añadió que, de haber justificación a las faltas, se aplicarían no solo los supuestos descritos, sino también el artículo 97° del Código.
86. En principio, no pasa desapercibido que, por su redacción, el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, evidencia que la negativa de devolución aplicaba para todo concepto pagado a la Unasam con motivo de la prestación del servicio, sin especificar -contrario a lo alegado por dicha proveedora- que sólo correspondía a las mensualidades (derechos de enseñanza); quedando desestimado, en consecuencia, dicho alegato.
87. Por otro lado, de la lectura de la cláusula cuestionada, se aprecia que, a diferencia de lo alegado por la proveedora, en dicha disposición interna no se establecen los matices que ahora recién alega (esto es, que la restricción sólo aplicaba en casos de inasistencias injustificadas); sino más bien, por el contrario, se evidencia la imposición de una regla de aplicación general para todos los casos, con las únicas excepciones allí precisadas (fallecimiento, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada del alumno).
88. En segundo lugar, sobre la no devolución de los conceptos educativos (matrícula y derechos de enseñanza), cabe señalar que el literal e) del artículo 1.1° del Código, reconoce expresamente el derecho de los consumidores a recibir devoluciones de la contraprestación pagada por el producto o servicio, en determinados supuestos, según el siguiente tenor: *“Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias”*.



89. Dichas circunstancias, además, se encuentran detalladas en el artículo 97° del mencionado cuerpo normativo³⁶. Entre ellas, se encuentran aquellos casos en los que la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
90. Asimismo, esta Sala también considera, más allá de los supuestos consignados en el artículo 97° del Código, que el consumidor podría eventualmente tener un derecho a la devolución de la contraprestación en los casos en los que la falta de prestación del servicio no se genere por causa imputable al consumidor. *A contrario sensu*, en determinadas situaciones, el consumidor tendrá derecho a la devolución de lo pagado, si es que el servicio no pudo ser prestado por culpa del proveedor (por ejemplo, en aquellos casos en los que el servicio educativo no pudiera ser prestado en tanto el establecimiento del proveedor fuera clausurado por una Autoridad Administrativa, etc.).
91. En tercer lugar, se observa que, en este caso, si bien la universidad contempló dos (2) excepciones a la negativa de devolución, no es menos cierto que ninguna de estas se refiere a uno de los supuestos descritos anteriormente (es decir, cuando el servicio contratado pudiera dejar de prestarse o prestarse inidóneamente por parte de la proveedora); sino que, más bien, hacen referencia a situaciones que atañen exclusivamente a los alumnos de su centro de estudios, tales como (a) el fallecimiento o (b) un impedimento físico permanente, accidente y enfermedad, debidamente comprobados.
92. En se sentido, queda desestimado lo alegado por la Unasam, quien adujo en su recurso de apelación que la cláusula cuestionada no impediría la aplicación del artículo 97° del Código; puesto que, de dicha estipulación -así como de las demás disposiciones- contemplada en su Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, no se desprende la señalada salvedad.

36

LEY 29571. Artículo 97°.- Derechos de los consumidores. Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
 - Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
 - Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
 - Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
 - Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
 - Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
 - Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.
- En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera. Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

93. Cabe indicar que, si bien la proveedora alegó que no tenía alguna queja sobre el particular, y que debía considerarse el principio de primacía de la realidad, lo cierto es que en el presente caso se está tutelando el interés colectivo de los consumidores, por lo que la afectación al establecer cláusulas abusivas no se produce con una efectiva aplicación de dicha cláusula a consumidores particulares, sino con su sola estipulación, la cual es puesta en conocimiento de los consumidores en la etapa previa y al momento de contratar, condicionando de aquella manera su actuar, más allá de lo que, presuntamente, en la práctica pudiera suceder.
94. Asimismo, es necesario precisar que lo antes desarrollado es una apreciación en general, por lo que es importante señalar que esto no quita que, en determinados casos, pudieran existir excepciones. Es importante remarcar que la evaluación de controversias en materia de protección al consumidor se deben hacer caso por caso y teniendo en cuenta, además, que, en algunos supuestos, siempre y cuando no se transgreda normas de carácter imperativo, los consumidores y proveedores pueden conjuntamente determinar, en ejercicio de su autonomía privada, los remedios que consideren pertinentes a fin de resolver sus controversias.
95. De otro lado, Unasam alegó que, las universidades contaban con autonomía constitucionalmente reconocida, la misma que las habilitaba a organizar, entre otros, su régimen normativo, administrativo y académico.
96. Sobre el particular, es importante reiterar que, sin perjuicio del reconocimiento de que los centros de estudios poseen autonomía, entendida esta como la facultad para organizar y desarrollar el plan educativo de manera particular y coherente con los principios y directrices que posea cada institución; no es menos cierto que, el ejercicio de la autonomía no debe desnaturalizar ni desconocer la Constitución Política, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Perú y las normas en general³⁷.
97. Por ende, no es posible justificar la existencia de prácticas que afecten los derechos reconocidos a los consumidores; y, en el caso concreto, el ejercicio de la autonomía universitaria por la Unasam no podría justificar la existencia de una práctica (imposición de cláusula abusiva) que limite los derechos de los consumidores en el mercado.
98. No está de más indicar que, la Unasam no ha demostrado cómo es que el análisis de este extremo vulneraría el Principio de Buena Fe, tal como aseveró en su recurso de apelación (lo cual, por nuestra parte, no apreciamos); por lo que este deviene en un mero alegato.

³⁷ Ver fundamentos expuestos sobre el particular en el acápite previo (discriminación en el consumo).
M-SPC-13/1B 29/51



99. Para cerrar, también corresponde señalar que, la Unasam no especificó las razones específicas por las cuales la decisión apelada adolecería, en este extremo, de una motivación expresa, sustancial y congruente; por lo que ello deviene en un mero alegato.
100. En síntesis, considerando que el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU establecía la no devolución de la matrícula exceptuando únicamente condiciones personales de los alumnos, sin incluir causas que le fueran atribuibles como proveedora, este Colegiado es del parecer que esta era, en efecto, una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, pues excluía el derecho de los consumidores a, en determinadas circunstancias que los colocaban -en su perjuicio- en una situación de desventaja, recibir la devolución de la contraprestación.
101. Finalmente, cabe indicar que, en ningún momento se ha imputado a la denunciada la presunta infracción del artículo 1°.1 inciso b) del Código, por lo que carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre el particular.
102. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Acurea en contra de la Unasam por infracción del artículo 50° literal e) del Código, referida a que dicha proveedora habría impuesto una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, toda vez que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del CPU. Ello, en tanto se verificó que la mencionada cláusula abusiva de ineficacia absoluta excluía y limitaba el derecho de los consumidores a recibir la devolución de la contraprestación pagada –en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja– y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1° del Código.

IV. Sobre las medidas correctivas

103. El artículo 114° del Código³⁸ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.

³⁸

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

104. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.
105. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG³⁹, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

(IV.1) Sobre la discriminación en el consumo

106. Respecto de este extremo, la Comisión ordenó a la Unasam, en calidad de medidas correctivas, que cumpliera con: (i) retirar o eliminar la cláusula contenida en el artículo 56° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU; (ii) publicar un aviso que contenga un mensaje contra la discriminación en parte exterior de su establecimiento; y, (iii) capacitar al personal directivo y autoridades de los órganos de gobierno para prestar servicio educativo sin discriminación. Para ello, le otorgó un plazo de quince (15) días hábiles.
107. Considerando que la Unasam no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar las medidas correctivas complementarias ordenadas respecto de la conducta antes referida, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁴⁰ a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

³⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

⁴⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

(IV.2) Sobre la inclusión de una cláusula abusiva

108. Respecto de este extremo, la Comisión ordenó a la Unasam, en calidad de medidas correctivas, que cumpliera con: (i) retirar o eliminar la cláusula abusiva (artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU); (ii) realizar la devolución de dinero por causas distintas a las establecidas en el artículo 61° de su Reglamento cuando proceda legalmente; y, (iii) publicar avisos rectificatorios o informativos respecto de la citada cláusula abusiva. Para ello, le otorgó un plazo de quince (15) días hábiles.
109. En su recurso de apelación, la Universidad no cuestionó este extremo, más allá de los argumentos dirigidos a desvirtuar su responsabilidad, que han sido desestimados previamente.
110. Sin perjuicio de lo expuesto, este Colegiado considera pertinente modificar la segunda medida correctiva dictada por la Comisión, de tal modo que se pueda asegurar su cumplimiento. En consecuencia, corresponde ordenar a la proveedora que, en el mismo plazo concedido para el cumplimiento de las demás medidas correctivas complementarias, cumpla con inaplicar la cláusula cuestionada como abusiva, a fin de no restringir el derecho a la devolución de la contraprestación cancelada por los consumidores, en aquellos casos donde legalmente proceda.
111. De otro lado, respecto de la tercera medida correctiva dictada por la Comisión, referida a la publicación de avisos rectificatorios o informativos respecto de la cláusula abusiva analizada en este procedimiento (artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU), esta Sala considera que, al ordenar la modificación del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, se está cumpliendo con la finalidad buscada por las medidas correctivas complementarias, por lo que no resulta necesario ordenar la publicación de los avisos solicitados por la parte denunciante; así, corresponde revocar este extremo de la decisión venida en grado, y dejar sin efecto este mandato.

(IV.3) Conclusión

112. Por las razones expuestas, corresponde:

- (i) Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a la Unasam, en calidad de medidas correctivas complementarias, que cumpliera con: (a) retirar la cláusula contenida en el artículo 56° del



Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU; (b) publicar un aviso que contenga un mensaje contra la discriminación en parte exterior de su establecimiento; (c) capacitar al personal directivo y autoridades de los órganos de gobierno para prestar servicio educativo sin discriminación; y, (d) retirar la cláusula declarada abusiva, contenida en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU. Dichos mandatos deberán ser cumplidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución;

- (ii) modificar la decisión recurrida, en el extremo que ordenó a la Unasam, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpliera con realizar la devolución de dinero por causas distintas a las establecidas en el artículo 61° de su Reglamento cuando proceda legalmente. En consecuencia, corresponde ordenar a la proveedora que, cumpla con inaplicar la cláusula declarada abusiva (artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU), a fin de no restringir el derecho a la devolución de la contraprestación cancelada por los consumidores, en aquellos casos donde proceda legalmente. Dicho mandato deberá ser cumplido en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución; y,
- (iii) revocar la decisión recurrida, en el extremo que ordenó a la Unasam, en calidad de medidas correctivas, que cumpliera con publicar avisos rectificatorios o informativos respecto de la cláusula abusiva contenida en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU; y, en consecuencia, se deja sin efecto este mandato.

(IV.3) Sobre la acreditación del cumplimiento de los mandatos

113. Finalmente, se informa a la Unasam que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias -confirmadas y ordenada- 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.

114. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el

Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴¹.V. Graduación de la sanción

115. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad⁴², el cual señala que la autoridad administrativa debe cuidar que la sanción no resulte más ventajosa para el infractor que el incumplimiento de la norma.
116. El artículo 112º del Código⁴³ establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la

41

DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40º.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

42

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- 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 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.

43

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.



realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar⁴⁴.

117. En el presente caso, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión sobre las conductas referidas a: (i) la realización de un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco y (ii) la introducción de cláusulas abusivas en un documento normativo interno que regulaba las relaciones de consumo entre el CPU de la Unasam y sus consumidores; extremos sobre los cuales, dicha instancia impuso sendas multas de 5 y 2 UIT, respectivamente.
118. Por su parte, la Unasam no ha cuestionado puntualmente la cuantía de las sanciones impuestas, más allá de alegar genéricamente que la multa era injusta y carente de sustento, además de que no respondía a una objetiva valoración de la realidad.
119. Sobre el particular, cabe reiterar que, en tanto en acápites previos se ha determinado que la proveedora sí cometió infracciones, corresponde imponerle las sanciones correspondientes; por lo que no puede alegarse que la multa no tuviera sustento, o que no se basara en una valoración objetiva de la realidad. Además, no ha precisado las razones por las cuales la multa impuesta sería injusta, razón por la cual corresponde desestimar este alegato.

(V.1) Por haber establecido una disposición discriminatoria

120. En este extremo, la Comisión impuso a la Unasam una multa de 5 UIT, considerando los siguientes criterios de graduación:

(a) Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado;

-
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.
 - (...)

⁴⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- b. La probabilidad de detección de la infracción.
- c. El daño resultante de la infracción.
- d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

- (b) Efectos generados en el mercado;
- (c) Probabilidad de detección, considerada como baja, en tanto si bien los consumidores podrían advertir una infracción como esta, no serían conscientes de sus derechos, por lo que no denunciaban; y,
- (d) El riesgo potencial de materialización de conducta como atenuante, puesto que los medios probatorios no permitían detectar la cantidad de consumidores afectados en casos concretos con esta conducta.

121. Sobre el particular, esta instancia está de acuerdo con haber considerado los tres (3) primeros criterios antes mencionados; con la precisión de que, en cuanto a la probabilidad de detección, esta no se consideraría baja sino media, debido a que para el caso concreto no necesariamente se puede asumir que, en todos los casos, los consumidores omitan denunciar prácticas discriminatorias como evaluada; más aún si se considera que esta, se materializaría no sólo con su inclusión en un documento (es decir, en el Reglamento del CPU), sino también implicaría su aplicación práctica (negativa de matrícula).
122. De otro lado, se estima que, el último criterio señalado anteriormente, no corresponde -para esta Sala- a un factor atenuante, puesto que justamente una de las particularidades de un procedimiento en defensa de intereses colectivos o difusos constituye, en muchas ocasiones, el desconocimiento de la cantidad exacta de usuarios afectados en concreto; circunstancia que no disminuye por sí sola la gravedad de un hecho infractor, al menos en el caso concreto.
123. No obstante los ajustes a la graduación de la sanción previamente desarrollados, cabe indicar que, si bien se ha eliminado un factor atenuante (por lo que la multa a imponerse debería ser mayor), también debe considerarse que se ha elevado la probabilidad de detección, lo cual implicaría rebajar la multa.
124. En este punto, es importante indicar que la conducta sancionada es grave en el mercado, en tanto se trata de un acto discriminatorio que de por sí es lesivo a los derechos de las personas y que afecta seriamente a los consumidores; más aún si, en este caso, la infractora es una institución de educación superior universitaria. A mayor abundamiento, cabe recordar que estas conductas suelen ser sancionadas severamente por el Indecopi a fin de dar un mensaje claro y ejemplificador a los proveedores para que corrijan su conducta (en otras denuncias sobre discriminación, la Sala ha impuesto multas de 50 UIT como



máximo⁴⁵), siendo que en este caso no se puede imponer una sanción más gravosa a la apelante, en atención a la prohibición de reforma en peor.

125. En efecto, la prohibición de la *reformatio in peius*⁴⁶ (reforma en peor), establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada⁴⁷; por lo que, la sanción a imponer no puede ser incrementada respecto de la que es cuestionada (en este extremo, 5 UIT).
126. Siendo así, y en atención a los criterios de graduación de la sanción ratificados (con la precisión realizada), corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Unasam con una multa de 5 UIT por la conducta referida a la realización de un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco.

(V.2) Por haber establecido una cláusula abusiva

127. En este extremo, la Comisión impuso a la Unasam una multa de 2 UIT, considerando los siguientes criterios de graduación:
- (a) Daño resultante;
 - (b) Efectos generados en el mercado;
 - (c) Probabilidad de detección, considerada como baja, en tanto si bien los consumidores podrían advertir una infracción como esta, no serían conscientes de sus derechos, por lo que no denunciaban; y,
 - (d) El riesgo potencial de materialización de conducta como atenuante, puesto que los medios probatorios no permitían detectar la cantidad de consumidores afectados en casos concretos con esta conducta.

⁴⁵ Ver Resolución 3246-2016/SPC-INDECOPI del 6 de setiembre de 2016, en el procedimiento seguido por los señores David Castillo Hidalgo y Clara Yuliana Criollo Gálvez contra Clínica San Pablo; Resolución 3167-2017/SPC-INDECOPI del 6 de noviembre de 2017, en el procedimiento seguido por Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez contra Inversiones Vacarli S.A.C.; entre otras.

⁴⁶ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

“25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)”.

⁴⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución. (...)**

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



128. Sobre el particular, esta instancia está de acuerdo con haber considerado los tres (3) primeros criterios antes mencionados; con la precisión de que, en cuanto a la probabilidad de detección, esta no se consideraría baja sino media, debido a que para el caso concreto no necesariamente se puede asumir que, la detección de esta conducta fuera difícil, pues bastaba para ello la lectura de un dispositivo normativo que la misma universidad había publicado en su página web.
129. De otro lado, se estima que, el último criterio señalado anteriormente, no corresponde -para esta Sala- a un factor atenuante, puesto que justamente una de las particularidades de un procedimiento en defensa de intereses colectivos o difusos constituye, en muchas ocasiones, el desconocimiento de la cantidad exacta de usuarios afectados en concreto; circunstancia que no disminuye por sí sola la gravedad de un hecho infractor, al menos en el caso concreto.
130. No obstante los ajustes a la graduación de la sanción previamente desarrollados, cabe indicar que, si bien se ha eliminado un factor atenuante (por lo que la multa a imponerse debería ser mayor), no es menos cierto que también se ha elevado la probabilidad de detección, lo cual implicaría rebajar la multa; por lo que se determina mantener la cuantía de la multa impuesta por la primera instancia, considerando además que no podemos imponer sanciones más gravosas en atención a la prohibición de reforma en peor.
131. Siendo así, y en atención a los criterios de graduación de la sanción ratificados (con la precisión realizada), corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Unasam con una multa de 2 UIT por la conducta referida a la imposición de una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU.

(V.3) Requerimiento del pago de multas

132. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁴⁸, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo del pago de las multas previamente confirmadas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento

⁴⁸

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

VI. Sobre el porcentaje de las multas otorgado a Asociación

133. En el presente caso, la Comisión reconoció a favor de Acurea el 20,50% de las multas impuestas.
134. En su recurso de apelación, Acurea entre otros, cuestionó el porcentaje de multa que le fue otorgado, aduciendo que: a) las infracciones eran difíciles de detectar, por lo que debía calificarse como alto este criterio y asignarse un valor alto (34); b) el debate era jurídico, respecto del cual aportó medios suficientes, por tanto su nivel de participación fue medio, debiendo calificarse con 34; y, c) si bien las conductas sancionadas eran graves, este último criterio debió calificarse con un número más alto (50).
135. Teniendo en cuenta que esta Sala ha confirmado los extremos de fondo que sustentaron el reconocimiento del porcentaje de multa antes indicado han sido confirmados, corresponderá determinar si el porcentaje de participación de la multa otorgado a Acurea es correcto.
136. Al respecto, el artículo 156.1° del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
137. En esa línea, el artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores (en adelante, la Directiva), establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió⁴⁹.

49

DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible. La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos



138. Por su parte, el artículo 157° del Código, establece los criterios para la graduación del porcentaje de las multas impuestas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, siendo que la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:
- a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
 - b) participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
 - c) trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma; y,
 - d) otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.
139. En ese sentido, el artículo 28° de la Directiva⁵⁰ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:
- (i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
 - (ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
 - (iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.
140. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción⁵¹.

entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁵⁰ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.** - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

⁵¹ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°.** - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:



141. Sobre el particular, en relación con los argumentos planteados por Acurea, y aplicando de manera objetiva los criterios establecidos en los artículos 28° a 31° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, es preciso indicar lo siguiente:

- A. **Dificultad en la detección de la conducta infractora:** la evaluación de este factor debe tomar en cuenta dos elementos: (i) la probabilidad de detección de la conducta; y, (ii) los mecanismos de la asociación de poder advertir este tipo de conductas.

En efecto, a diferencia de la valoración de la probabilidad de detección utilizada para graduar la sanción, en este supuesto, debe tomarse en cuenta como sujeto activo de la relación a la asociación de consumidores, y no a un consumidor particular. De esta manera, aun cuando esta Sala haya considerado que la probabilidad de detección guarda un nivel de complejidad medio, en tanto si bien la conducta es fácil de advertir, no siempre se denunciarían conductas como las sancionadas (prácticas discriminatorias e inclusión de cláusulas abusivas); lo cierto es que ello no vincula necesariamente de modo directo a Acurea, al tratarse de un agente con una esfera de información distinta a la de un consumidor.

A mayor abundamiento, este Colegiado sostiene que, en su calidad de asociación de consumidores, Acurea posee cierto nivel de experiencia y conocimiento en la evaluación y detección de estos tipos de hechos infractores, siendo por ello razonable colegir que esta entidad cuenta con información necesaria para poder observar y detectar con mayor exactitud conductas como las evaluadas en este procedimiento.

En ese sentido, esta Sala coincide con la primera instancia en el sentido de considerar que la dificultad de detección de esta conducta es de carácter bajo, pero considera que debe elevarse la calificación numérica, **asignándole un valor de 10⁵²**.

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$

⁵²

Ver, por ejemplo, la Resolución 1641-2019/SPC-INDECOPI del 19 de junio de 2019.



- B. **Participación de la asociación durante el procedimiento:** esta Sala considera que el nivel de participación de Acurea puede ser evaluado desde un enfoque procedimental e incidental. El primero está relacionado con un factor cuantitativo respecto al número de apariciones de Acurea en ambas instancias de este caso; y, de otro lado, el segundo está vinculado a la importancia o impacto de los alegatos y medios probatorios aportados por dicha asociación de consumidores para dilucidar el hecho infractor detectado en este procedimiento.

En el caso particular, este Colegiado considera pertinente hacer prevalecer el enfoque incidental de los aportes realizados por Acurea, identificándose que los mismos consistieron en: (i) conseguir el Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU, documento que pudo extraer fácilmente de la página web de la denunciada; (ii) detectar, de su lectura, la existencia de dos (2) conductas infractoras, concretamente la realización de un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco y la imposición de una cláusula abusiva; y, (iii) presentar alegatos evidenciando con fundamentos jurídicos la calificación de dichas infracciones.

A mayor abundamiento, esta Sala advierte que la identificación de las referidas conductas infractoras por parte de la Autoridad fue posible, en parte, por la actuación desplegada por Acurea, consistente en recabar el medio de prueba principal (Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del CPU), y elaborar un análisis preliminar orientado a cuestionar la inclusión de dos (2) disposiciones que condujeron a calificarlas como conductas infractoras. Aun cuando, de forma posterior, el Indecopi efectúa actuaciones de instrucción para dilucidar dicha controversia, también es cierto que su discusión en este procedimiento fue propiciada por la asociación de consumidores.

En ese sentido, esta Sala considera, a diferencia de la primera instancia, que participación de Acurea en este procedimiento es de nivel medio, **asignándole un valor de 18⁵³**.

- C. **La gravedad de la infracción detectada:** este factor viene a estar determinado por el nivel de afectación del bien jurídico protegido por el Código, específicamente, en este caso, los derechos de los consumidores a la igualdad y a la protección de sus intereses económicos, especialmente la inclusión de cláusulas abusivas y libertad de contratar.

⁵³

Ver, por ejemplo, las Resoluciones 1408-2020/SPC-INDECOPI y 0689-2021/SPC-INDECOPI del 26 de agosto de 2020 y 25 de marzo de 2021.



Al respecto, esta Sala considera que las conductas verificadas se configuran como infracciones de gravedad alta, en tanto: (i) la imposición de una práctica discriminatoria significó que los consumidores no recibieran un trato igualitario; y, (ii) la aplicación de cláusulas abusivas a un colectivo de consumidores implica un detrimento mayor a su libertad de contratar.

En ese sentido, para efectos del presente factor, esta Sala discrepa con la primera instancia en la calificación otorgada, por lo que estima que corresponde asignarle un **valor de 40**⁵⁴.

142. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a Acurea en las multas impuestas a la Unasam (un total de 7 UIT), previamente confirmadas:

Fórmula para determinar el porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,50) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 10

Calificación de criterio 2 = 18

Calificación de criterio 3 = 40

$$(10 \times 0,25) + (18 \times 0,25) + (40 \times 0,50) = 27$$

143. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a Acurea es equivalente al 27% de las multas impuestas a la Universidad por la Comisión y confirmadas por esta instancia (7 UIT); correspondiendo, por tanto, revocar la decisión apelada en este extremo, que concedió a dicha denunciante el porcentaje de 20,50% sobre las sanciones referidas.

VII. Sobre las costas y los costos del procedimiento

144. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión

⁵⁴ Ver, por ejemplo, la Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante⁵⁵.

145. El reembolso de las costas⁵⁶ y costos⁵⁷ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
146. En el presente caso, la Comisión condenó a la Unasam al pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, y la exoneró del pago de los costos aduciendo que como entidad pública no estaba obligada al pago de gastos judiciales.
147. Por su parte, Acurea solicitó que se condenara a la proveedora al pago de los costos del procedimiento; ante lo cual, la Unasam adujo que estaba de acuerdo con lo resuelto por la Comisión.
148. Al respecto, si bien la denunciada es una entidad pública, no debe olvidarse que en este caso no se le ha incluido como denunciada a razón del servicio educativo que brindaba bajo tal régimen (servicio de pregrado), sino más bien por las prestaciones que ofrecía en su calidad de CPU, es decir, como un proveedor más en el mercado (semejante a los privados); ello de conformidad con lo establecido en el artículo IV del Título Preliminar del Código que define a los proveedores, y por tanto los sujeta a las disposiciones de dicha Ley.
149. A ello se suma que, el artículo 47° de la Constitución hace referencia a la defensa judicial del Estado, y el artículo 413° del TUO del Código Procesal Civil ejerce su alcance a procesos judiciales, lo cual no se ajusta al presente procedimiento administrativo.

⁵⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

⁵⁶ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.**
Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

⁵⁷ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.**
Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

150. Por lo expuesto, corresponde revocar la decisión de primera instancia, en el extremo que exoneró del pago de los costos del procedimiento a la denunciada, y en consecuencia, ordenar el pago de dicho concepto.
151. Asimismo, se comunica a la parte denunciante que, de considerarlo pertinente, podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
152. Por otro lado, teniendo en cuenta que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto al extremo de la resolución venida en grado que la condenó al pago de las costas del procedimiento, respecto de las conductas consistentes en la realización de un acto de discriminación en el consumo por razón de parentesco y la introducción de cláusulas abusivas en un documento normativo interno que regulaba las relaciones de consumo entre el CPU de la Unasam y sus consumidores, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dicho punto.
153. Finalmente, se informa a la denunciada que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante 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 118° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que – en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas del procedimiento.

VIII. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

154. Considerando que la Unasam no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar su inscripción en el RIS respecto de las conductas cuya responsabilidad se ha ratificado en esta instancia, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

IX. Cuestión final

155. Atendiendo a la materia discutida en este procedimiento, corresponde disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión remita una copia de la presente resolución a la Sunedu, a fin de que evalúe la adopción de las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT del 4 de diciembre de 2020 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash en contra de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo por infracción del artículo 38°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que la denunciada habría negado la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la denunciada. Ello, en tanto se ha verificado una situación de discriminación en el consumo por razón de parentesco.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash en contra de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo por infracción del artículo 50° literal e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que dicha proveedora habría impuesto una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario de la denunciada, toda vez que sólo devolvería el dinero a los alumnos matriculados en el caso de: fallecimiento del alumno, impedimento físico permanente, accidente y enfermedad debidamente acreditada y constatada por los directivos del Centro Preuniversitario.

Ello, en tanto se verificó que la mencionada cláusula abusiva de ineficacia absoluta excluía y limitaba el derecho de los consumidores a recibir la devolución de la contraprestación pagada –en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja– y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en los extremos que ordenó a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, en calidad de medidas correctivas complementarias, que cumpliera con: (i) retirar la cláusula contenida en el artículo 56° de su Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario; (ii) publicar un aviso que contenga un mensaje contra la discriminación en parte exterior de su establecimiento; (iii)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

capacitar al personal directivo y autoridades de los órganos de gobierno para prestar servicio educativo sin discriminación; y, (iv) retirar la cláusula declarada abusiva, contenida en el artículo 61° de su Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario. Dichos mandatos deberán ser cumplidos en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución.

CUARTO: Modificar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que ordenó a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, en calidad de medida correctiva complementaria, que cumpliera con realizar la devolución de dinero por causas distintas a las establecidas en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario cuando proceda legalmente. En consecuencia, corresponde ordenar a la proveedora que, cumpla con inaplicar la cláusula declarada abusiva (artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario de la denunciada), a fin de no restringir el derecho a la devolución de la contraprestación cancelada por los consumidores, en aquellos casos donde proceda legalmente.

Dicho mandato deberá ser cumplido en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución.

QUINTO: Informar a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo que deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias -confirmadas y modificada- 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.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Revocar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que ordenó a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, en calidad de medida correctiva, que cumpliera con publicar avisos rectificatorios o informativos respecto de la cláusula abusiva contenida en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario; y, en consecuencia, se deja sin efecto este mandato.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que sancionó a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo con las siguientes multas:

- (i) 5 UIT, por haber negado la matrícula a personas que tuvieran parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad con algún miembro del Centro Preuniversitario de la denunciada; y,
- (ii) 2 UIT, por la conducta referida a la imposición de una cláusula abusiva en el artículo 61° del Reglamento de Gestión Administrativa y Académica del Centro Preuniversitario.

OCTAVO: Revocar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que otorgó a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 20,50% de las multas impuestas a Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo en el presente procedimiento, en virtud del convenio suscrito con Indecopi; y, en consecuencia, asignar a Acurea el 27% de las sanciones referidas.

NOVENO: Requerir a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo el cumplimiento espontáneo del pago de las multas confirmadas 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que condenó a la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo al pago de las costas del procedimiento.

Asimismo, se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante 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 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

UNDÉCIMO: Revocar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que exoneró a Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo del pago de los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

costos del procedimiento, respecto de las conductas cuya responsabilidad se ha verificado en esta instancia; y, en consecuencia, condenarla al pago de dicho concepto a favor de Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash.

DUODÉCIMO: Confirmar la Resolución 0181-2020/INDECOPI-CHT, en el extremo que dispuso la inscripción de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en este procedimiento.

DÉCIMO TERCERO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash - Sede Chimbote, remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, para que evalúe la adopción de las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

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

Si bien el vocal que suscribe el presente voto coincide con el sentido de la decisión adoptada por los vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio; considera necesario precisar que el Indecopi tiene competencia para conocer hechos denunciados no sólo en el marco del servicio prestado por el centro de producción de la Unasam denominado “Centro Preuniversitario”, sino también respecto de los servicios que se prestan a nivel de pregrado. Sustento mi posición con los siguientes fundamentos:

1. Según el numeral 1 del artículo III del Título Preliminar del Código, se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo⁵⁸, siendo que, la misma ha sido definida como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁵⁹.
2. Cabe recalcar que, según el propio Código, un proveedor es aquella persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que de manera habitual suministra productos o presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores⁶⁰.
3. Así, puede apreciarse claramente que la normativa en materia de protección al consumidor no ha establecido ningún tipo de distinción entre aquellos proveedores que ofertan productos o servicios en el mercado y que, a su vez, califican como personas de derecho público o privado, lo cual es correcto, en la medida que no existiría ningún fundamento válido para brindar una disparidad de tratamiento en una situación de igualdad de condiciones entre instituciones, máxime si ello implicaría una contravención del principio de igualdad reconocido en nuestra Constitución.

 Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.07.2021 21:04:10 -05:00

⁵⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.**

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
(...)

⁵⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.**

(...)
5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.
(...).

⁶⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.(...)**

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran, productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1668-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/CPC-INDECOPI-ANC

4. Ahora bien, el hecho que el Estado brinde prestaciones asistenciales en favor de los ciudadanos (esto es, que preste servicios con la finalidad de garantizar el bienestar social), no significa en modo alguno que tales servicios no puedan ser fiscalizados en virtud de las normas de protección al consumidor, por no brindarse bajo una “lógica de mercado”, pues al margen de ello, el Código ha previsto que dicha norma podrá aplicarse luego de verificar la existencia de una relación de consumo entre las partes, de acuerdo a lo indicado precedentemente. Aunado a ello, es preciso señalar que, en este tipo de casos, el Estado no ejerce su *imperium*, sino que está actuando como cualquier otro particular.
5. A mayor abundamiento, debe indicarse que, en virtud del Principio Pro Consumidor previsto en el Título Preliminar del Código⁶¹, la autoridad de consumo se encuentra en el deber de recoger la interpretación de la norma más favorable para este, por lo que, aun en caso de duda en el juzgador sobre los alcances de dicho cuerpo legal, debería optarse por la interpretación descrita anteriormente.
6. Dicho esto, si bien no resulta controvertido que la Unasam es una institución pública, lo cierto es que, bajo los fundamentos expuestos, incluso la relación sustentada en el servicio educativo de pregrado –y no sólo la de su Centro Preuniversitario– que presta la denunciada, cuenta con los elementos propios de una relación de consumo; y, por tanto, tiene un amparo bajo el marco de las normas de protección al consumidor.



Firma Digital

Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.07.2021 21:03:59 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA

⁶¹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios. El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.