



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1473-2016/PS3**



**PRESENTADO POR
KEEVIN SANTIAGO KONG TOYCO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
DEBER DE INFORMACIÓN

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 1473-2016/PS3

DENUNCIANTE : PICHLING DEL BARCO, VANESSA

DENUNCIADOS : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS
APLICADAS S.A.C.

BACHILLER : KONG TOYCO, KEEVIN SANTIAGO

CÓDIGO : 2012143683

LIMA – PERÚ
2020

I. RELACIÓN DE HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1. Denuncia

Con escrito de fecha 12 de agosto de 2016, la señora Vanessa Pichling del Barco interpuso denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi (en adelante, ORPS), contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. (en adelante, “la UPC” o “la Universidad”) por presunta infracción al deber de información, de acuerdo a la regulado en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.1 Fundamentos de hecho

- El 9 de mayo de 2016, mientras se encontraba llevando el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual (perteneciente a la carrera de Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos) la UPC le informó que el trámite para subsanar exámenes parciales no rendidos era duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final.
- Sin embargo, posteriormente, le comunicó que hubo un “error de comunicación” y que no se duplicaría la nota del examen o trabajo final, sino que por el contrario rendiría un examen sustitutorio con el contenido de todo el ciclo del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual.
- Por dicho error de comunicación tuvo que volver a llevar dicho curso, el cual involucraba no avanzar con otros del siguiente ciclo académico, toda vez que el mismo era pre requisito de varios de ellos, lo cual perjudicó su economía y afectó el normal desarrollo de sus estudios universitarios.

- Solicitó como medidas correctivas: (i) que la UPC haga el reembolso del monto pagado correspondiente al ciclo 2016 – 01; (ii) que la UPC asuma el cargo de los cursos que por su negligencia no pudo llevar en su momento; y, (iii) el reintegro del pago realizado por el derecho a rendir el examen de subsanación, además del pago de costas y costos del procedimiento.

1.2 Medios probatorios

- (01) CD que contiene el video grabado en las oficinas de Atención al Alumno del campus Monterrico de la UPC.
- Constancia de pago por el derecho a rendir el examen de subsanación de la evaluación parcial.
- Constancias de pago de las boletas del ciclo 2016 – 01.
- Constancia de pago por la primera boleta del ciclo 2016 – 02 para volver a llevar el curso de Financiamiento y Marketing.
- Copia de constancia de notas de los últimos dos (02) años.
- Copia detallada de las notas del curso materia de análisis.

2. Admisión a trámite y formulación de cargos

Mediante Resolución N° 1 del 30 de diciembre de 2016, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra la UPC por presunta infracción a lo establecido en los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría informado a la señora Pichling que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académico 2016 – 01 la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un “error en la comunicación” y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso.

3. Descargos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.

Con fecha 13 de julio de 2016, la UPC se apersonó al procedimiento administrativo y formuló sus descargos, solicitando al ORPS que la denuncia sea desestimada en todos sus extremos.

1.1 Fundamentos de hecho

- El CD presentado por la denunciante como medio probatorio que contiene la grabación de una presunta trabajadora de la UPC, se obtuvo en contravención a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, en tanto que no se contó con el consentimiento de su titular.
- El video no acredita que se le informó que en caso no rindiera el examen parcial, la nota sería subsanada duplicando la obtenida en el examen o trabajo final.
- El trámite de subsanación de evaluaciones no rendidas se encuentra establecido en el numeral 1 del artículo 2° del Reglamento de Estudios de Pregrado de la UPC (el cual fue puesto a disposición de la señora Pichling al momento de su postulación, y además podía ser visualizado en la página web de la misma), el cual la denunciante no realizó.
- Durante el año 2016 no realizó cambios en su política establecida respecto de la subsanación de nota en caso un alumno no rindiese algún examen parcial o final durante el ciclo académico.

1.2 Medio probatorio

- Copia del Reglamento de Estudios de Pregrado donde se encuentra el procedimiento a seguir en caso el alumno no haya rendido un examen parcial.

4. Resolución final emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi

Mediante Resolución Final N° 0159-2017/PS3 de fecha 20 de febrero de 2017, el ORPS del Indecopi resolvió archivar la denuncia iniciada contra la UPC por presunta infracción a los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Lo visualizado en el CD alude a la información solicitada por la señora Pichling a la UPC respecto de las consecuencias de no rendirse un examen parcial, obteniendo como respuesta que la nota obtenida en un examen final o trabajo final pudiera duplicarse; en ese sentido no se observa del mismo los datos personales como nombre o dirección del docente de la Universidad. En consecuencia y en atención a las definiciones brindadas por la Ley de Protección de Datos Personales, la denunciante no requería ningún tipo de consentimiento para poder presentar el CD como medio probatorio.
- La fecha en el que el video fue grabado, 12 de agosto de 2016 (observado del detalle del CD presentado – propiedades), es una fecha posterior en la que ocurrieron los hechos, por lo que dicho medio probatorio no logra acreditar lo manifestado por la interesada, respecto de la información que indica le brindó la UPC al momento de solicitar información para poder subsanar la omisión de no haber rendido parcial.
- No obra en el expediente medio probatorio que acredite un error en la comunicación sobre la nota final del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual el cual sería realizado mediante un trabajo final y en consecuencia debiera rendir un examen sustitutorio, no logrando generar convicción en el ORPS sobre ello.

- Si bien la UPC establece dentro de su Reglamento la posibilidad de que un alumno que no rindió un examen parcial, pueda subsanar dicha nota con la obtenida en el examen final, en el documento también se precisa que resulta necesario ser solicitada a través del “trámite de Subsanación de evaluación no rendida”, situación que no ocurrió.
- De la información contenida en el CD se evidencia que efectivamente el trámite a realizar para poder subsanar una evaluación no recuperable será realizado a través de la nota obtenida en el examen final o trabajo final, lo que se contradice con lo manifestado por la denunciante, el cual incluso evidencia que no se realizó ningún cambio durante el año 2016 en la política de subsanación de notas.
- El Reglamento de Estudios de la UPC es una documentación que se puso de conocimiento de la interesada al momento de su postulación y que además se encuentra publicada en su página web, por lo que declaró conocer y aceptar sus condiciones administrativas, en consecuencia, no resulta amparable pretender desconocer ello o que hubo un error de comunicación al momento de solicitar información.
- Cuando un consumidor es alumno en una universidad para el estudio de una carrera profesional, toma conocimiento de las acciones pertinentes para realizar todos los trámites necesarios, como sería leer el Reglamento de Estudios y sus procedimientos para trámites administrativos, pues, de lo contrario, se encontrará limitado en el conocimiento de sus derechos y obligaciones. En el presente caso, la interesada conoció la documentación correspondiente a la Universidad, con lo cual no puede alegarse desconocimiento bajo ningún punto de vista.
- Denegó las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

5. Síntesis del escrito de apelación interpuesto por la denunciante contra la Resolución final emitida por el ORPS

Con fecha 20 de marzo de 2017, la señora Pichling interpuso recurso de apelación por los siguientes fundamentos:

- La fecha de grabación de los hechos fue el día 9 de mayo de 2016 y no la fecha que consideró el ORPS (12 de agosto de 2016), siendo esta última la fecha de copia del CD.
- La UPC unilateralmente emitió la nota de débito N° B200-249, en el que cambia la descripción de “trámite de subsanación de evaluación MO” a “Recuperación de Evaluación”.
- Puso a disposición de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 el equipo celular con el que se realizó la grabación presentada, con la finalidad de acreditar la fecha de la misma.

6. Síntesis del escrito de absolución de apelación presentado por la denunciada

Con fecha 15 de junio de 2017, la UPC presentó un escrito de absolución del recurso de apelación señalando lo siguiente:

- El video presentado por la denunciante carece de elementos visibles que la permitan identificar como su personal de atención.
- La persona imputada como su personal de atención no se identifica con la denunciante.
- Si no se ha comprobado de manera indubitable que la persona que se muestra en el video pertenece al personal de atención de la Universidad, impide a su vez el desarrollo de cualquier actuación de pruebas.

7. Resolución final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi

Mediante Resolución Final N° 1201-2017/CC2 de fecha 24 de julio de 2017, la Comisión de Protección N° 2 del Indecopi (en adelante “la Comisión”) revocó la Resolución Final N° 159-2017/PS3 emitida por el ORPS y reformándola declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que la UPC infringió el deber de información.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- A fin de verificar lo manifestado por la señora Pichling, resulta necesario realizar una nueva evaluación de los medios probatorios que obran en el expediente, a efectos de determinar si existe o no responsabilidad de la denunciada sobre el hecho imputado.
- De la verificación del video contenido en el CD presentado por la denunciante, se observa que una persona no identificada, le indicó que la subsanación de un examen parcial no rendido se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final.
- Sobre este punto la UPC señaló que dicho medio probatorio presentado no era pertinente en tanto la denunciante no acreditó que el personal que le brindó la referida información haya sido una trabajadora de dicha institución; sin embargo, es preciso indicar que quien se encontraba en mejor posición de probar dicha alegación, era la propia universidad denunciada, quien además no negó el mencionado vínculo durante el trámite del procedimiento.
- Del mismo modo, del acta de visualización de medio probatorio mencionada, queda acreditado que el video presentado por la denunciante fue grabado con fecha 9 de mayo de 2016 a horas 6:26 p.m., es decir, en la fecha señalada en la denuncia, así como que los hechos se registraron en las instalaciones de la Universidad.

- La Comisión considera que cuenta con indicios suficientes que acreditan que la información brindada a la señora Pichling fue por parte de una trabajadora de la UPC.
- De acuerdo a lo verificado en el expediente la denunciante presentó como medio probatorio de la boleta venta electrónica N° B066-96708 del 30 de mayo de 2016, con la descripción “Trámite subsanación de evaluaciones MO”, con la cual acreditaría que cumplió con realizar lo establecido en el Reglamento; a fin de que se le considere la nota del trabajo final como subsanación del examen parcial no rendido.
- Ha quedado acreditado que a pesar de que la Universidad le informó a la señora Pichling que, ante la omisión de rendir un examen parcial, la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcó todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico en el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual, cuando ello no correspondía según el Reglamento.
- Sancionó a la UPC con una multa de una (1) U.I.T. (Unidad Impositiva Tributaria).
- Ordenó a la denunciada, como medida correctiva de oficio, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, cumpla con aplicar a la señora Pichling la nota correspondiente en el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual, tal como le fue informado y como además lo establece su Reglamento de Estudios de Pregrado.
- Ordenó que la UPC pague las costas procedimentales (S/ 36.00 soles), sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.
- Dispuso la inscripción de la universidad denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

Los principales problemas jurídicos identificados son: 1) ¿El ORPS cumplió con el principio de verdad material?; y, 2) ¿Se advirtió que hubo infracción al deber de idoneidad?

1. ¿El ORPS cumplió con el principio de verdad material?

El artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que, respecto del principio de verdad material, en el procedimiento administrativo la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de sustento a sus decisiones, para ello debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias y autorizadas por la ley, aunque no hayan sido propuestas por los administrados o hayan pactado eximirse de ellas.

Asimismo, la citada norma agrega que en los procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos planteados por las partes, sin que ello implique una sustitución del deber probatorio que le corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa está obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento involucre el interés público.

Al respecto, Morón (2015) sostiene lo siguiente:

Por el principio de verdad material (...), las autoridades instructoras de los procedimientos tienen la obligación de agotar de oficio los medios de prueba a su alcance para investigar la existencia real de hechos que son las hipótesis de las normas que debe ejecutar y resolver conforme a ellas, para aplicar la respectiva consecuencia prevista en la norma. Por ejemplo, la Administración debe acreditar si se incurrió en la conducta descrita en la norma como infracción administrativa. (Pág. 88)

En esa línea, Guzmán (2013) enfatiza que:

(...) la Administración no debe contentarse con lo aportado por el administrado, sino que debe actuar, aun de oficio, para obtener otras pruebas y para averiguar los hechos que hagan a la búsqueda de la verdad material u objetiva, (...) La verdad material implica que, en el momento de la correspondiente toma de decisiones, la administración debe remitirse a los hechos, independientemente de lo alegado o probado por el particular. (Pág. 54)

Aunado a ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor precisó que: “(...), el principio de verdad material supone que la Autoridad Administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, realizando una investigación de los hechos que dieron lugar a la reclamación, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material” (Resolución 0674-2019/SPC-INDECOPI, fundamento 15).

Por tanto, en virtud del principio de verdad material, en el procedimiento administrativo la autoridad administrativa tiene el deber de actuar todos los medios probatorios ofrecidos por los administrados y adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por ley para verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, es decir, para llegar a la verdad material u objetiva de los hechos suscitados.

En consecuencia, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, tanto el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos como la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, tienen el deber de aplicar el principio de verdad material para determinar si constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. ¿Se advirtió que hubo infracción al deber de idoneidad?

El artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el “Código del Consumidor”) preceptúa que idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción comercial, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.

Asimismo, el artículo 19° del Código del Consumidor señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrece.

Por su parte, el artículo 20° de dicho Código indica que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, este debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

En esa línea, citando a Mesarina (2010):

(...) cuando el proveedor vende un bien o servicio establece garantías, condiciones o términos, que en su conjunto nos pueden ayudar a determinar si ha cumplido o no con el deber de idoneidad del proveedor (...) dentro de estas condiciones o ‘garantías’ tenemos las ‘legales’, las ‘explícitas’ y las ‘implícitas’. (Pág. 101)

Tal es así que, el artículo 20° de la norma citada, establece que una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o de cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.

Por consiguiente, citando a Merino (2008), puede colegirse que:

La idoneidad es un concepto que se encuentra directamente relacionado con aquel de garantía, tanto implícita como explícita. La relación entre estos institutos se puede resumir de la siguiente manera: La actividad comercial del proveedor creará expectativas razonables en los consumidores, las que serán satisfechas solo si el bien (producto o servicio) adquirido es idóneo. (Págs. 47-48).

A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor precisa que: “el objetivo de estas garantías es que el proveedor responda por el bien puesto a disposición de los consumidores en caso no resulte idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, de manera que asegure que los productos cumplan con un estándar legal mínimo, con lo ofrecido de acuerdo a la información brindada y con la finalidad y usos previsibles al momento de la compra” (Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI, Fundamento 22).

Ahora bien, se advierte que la garantía explícita se puede referir a diversos aspectos vinculados con las características, condiciones o términos que el proveedor informa al consumidor y que se obliga a cumplir para la comercialización de un bien o la prestación de un servicio.

A manera de ejemplo, en los servicios de educación superior, las garantías explícitas constan en los términos y condiciones del Reglamento de Estudios de Pregrado de la Universidad, el cual contiene las características del servicio que brinda y los derechos y obligaciones de los alumnos.

En ese sentido, a efectos de determinar la idoneidad de servicio (como el de educación superior), este debe compararse con las garantías legales, implícitas o explícitas; estas últimas son los términos o condiciones ofrecidos por el proveedor (universidad) a los consumidores (estudiantes), los cuales constan en la documentación brindada, como por ejemplo el Reglamento de Estudios de Pregrado de la casa de estudios.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Sobre la resolución de primera instancia

No comparto lo resuelto por el ORPS en cuanto a archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la UPC por presunta infracción a los artículos 2° y 3° del Código del Consumidor, por los motivos que desarrollo a continuación.

El ORPS señaló que la grabación audiovisual contenida en el CD que presentó la denunciante (en el que se observa que personal de la UPC le informó que, en caso de rendir un examen parcial, se duplicaría la nota obtenida en el examen o trabajo final) no acredita lo alegado por la interesada, ya que la fecha en la que dicho video fue grabado (12 de agosto de 2016) es una fecha posterior a la que ocurrieron los hechos.

Lo afirmado por el ORPS no es cierto, ya que el 12 de agosto de 2016 fue la fecha en la que se grabó el video en el CD para que posteriormente pueda ser presentado como medio probatorio en el escrito de denuncia de la señora Pichling; lo cual se comprueba del *screenshot* de su celular.

A decir verdad, la fecha en la que dicho video fue grabado en el celular de la denunciante fue el 9 de mayo de 2016, esto es, antes de la fecha en la que cumplió con realizar el trámite de subsanación de evaluación a fin de se le duplique la nota obtenida en el examen o trabajo final.

Por ende, el video contenido en el CD que presentó la señora Pichling sí acredita lo que alegó en su denuncia, respecto a la información que le brindó la UPC al momento de solicitar información para poder subsanar la omisión de no haber rendido un examen parcial, lo que la llevó a tomar la decisión de no rendirlo por encontrarse delicada de salud, en la confianza legítima que la nota de su examen o trabajo final se duplicará para subsanar la omisión de su examen parcial no rendido.

Por otro lado, el ORPS indicó que la consumidora no cumplió con realizar el “trámite de subsanación de evaluación no rendida” para que pueda subsanar la nota del examen parcial que no rindió con la nota obtenida en el trabajo o examen final, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de estudios de pregrado de la Universidad.

Lo aseverado por el órgano de primera instancia es incorrecto, toda vez que la señora Pichling sí cumplió con realizar dicho trámite, como se puede apreciar del documento N° B066-96708 que presentó, cuya descripción dice expresamente “Trámite subsanación de evaluaciones MO”.

Cabe recalcar el mencionado documento fue emitido el 30 de mayo de 2016, fecha en la que la denunciante realizó el trámite de subsanación, a pesar que con fecha 07 de junio de 2016 la UPC haya emitido el documento N° B200-249 con la descripción “recuperación de evaluación”.

Finalmente, es necesario precisar que la Universidad indicó que el CD presentado por la interesada se obtuvo en contravención a la Ley N° 29700, Ley de Protección de Datos Personales, la cual señala que el tratamiento de datos personales debe realizarse con el consentimiento del titular, lo cual no sucedió, por lo que requirió la presentación del consentimiento otorgado por el personal de la UPC además de solicitar su rechazo.

Al respecto, el ORPS sostuvo que de lo visualizado en el CD no se observan datos personales como nombre o dirección del personal de la Universidad, por lo que la señora Pichling no requería ningún tipo de consentimiento para poder presentar el CD como medio probatorio.

Por tanto, sí estoy de acuerdo con lo resuelto por el ORPS sobre dicha cuestión previa, habida cuenta que el contenido del video grabado en el CD alude a la información solicitada por la denunciante respecto de las consecuencias de no rendir un examen parcial, obteniendo como respuesta que la nota obtenida en el examen o trabajo final iba a duplicarse (previo trámite), por lo que no hubo vulneración a los datos personales.

2. Sobre la resolución de segunda instancia

Estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión en el sentido que declaró responsable a la UPC por infracción a los artículos 2° y 3° del Código del Consumidor, en tanto que infringió el deber de información brindada a la señora Pichling, en razón de los siguientes fundamentos.

Ante todo, considero que fue pertinente que la Comisión haya realizado una nueva evaluación de los medios probatorios que obran en el expediente, a efectos de determinar si existe o no responsabilidad de la denunciada sobre el hecho imputado.

Ello toda vez que el ORPS no realizó un análisis correcto al respecto (como ya se demostró en el acápite anterior del presente informe), especialmente sobre el video contenido en el CD y la boleta de venta electrónica del trámite de subsanación de evaluación.

En efecto, la Comisión verificó que el video presentado por la denunciante fue grabado con fecha 9 de mayo de 2016 a las 6:26 p.m., es decir, en la fecha señalada en el escrito de denuncia, así como que los hechos se suscitaron en las instalaciones del campus de Monterrico de la UPC.

Por consiguiente, en el presente caso se contaba con suficientes indicios que acreditaban que la información brindada a la señora Pichling fue por parte de una trabajadora de la UPC y que dicha información consistía en que, ante la omisión de rendir un examen parcial, la subsanación se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final.

Ello guarda relación con un pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor: “(...) la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales se acrecienta al igual que su valoración conjunta por parte de la autoridad administrativa para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio prestado materia de denuncia” (Resolución 442-2014/SPC-INDECOPI, Fundamento 14).

Por otro lado, en concordancia con lo establecido en el Reglamento de Estudios de Pregrado de la denunciada, el proceso de subsanación de una evaluación no rendida (como el examen parcial), consistía en ser reemplazada por la nota del examen o trabajo final; asimismo, para que el estudiante pueda acceder a dicho proceso de subsanación, este debía pagar el derecho correspondiente a la Universidad.

Ahora bien, de conformidad con la boleta de venta electrónica N° B066-96708 del 30 de mayo de 2016 (con la descripción “Trámite de subsanación de evaluaciones MO”), se acredita que la señora Pichling efectivamente cumplió con realizar lo establecido en el Reglamento, para que se le considere la nota del examen o trabajo final como subsanación del examen parcial que no rindió.

Es de notar que, a diferencia de la Comisión, el ORPS no tomó en cuenta dicho documento, a pesar que el mismo denota objetivamente que la denunciante tuvo la diligencia de efectuar la gestión respectiva para la subsanación de la evaluación no rendida.

Y es que, al haberse cumplido con lo establecido en el Reglamento para subsanar la nota del examen parcial, correspondía que la UPC la reemplace por la nota del examen o trabajo final; sin embargo, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que comprendió todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico, cuando ello no correspondía.

Es por ello que estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, habida cuenta la UPC sí le informó a la señora Pichling que, ante la omisión de rendir un examen parcial, la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida, empero no lo hizo.

Finalmente, manifiesto mi conformidad en lo relativo a la multa impuesta (1 UIT), la medida correctiva ordenada, así como la disposición de la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y el pago de las costas procedimentales.

3. **¿El ORPS cumplió con el principio de verdad material?**

Ante todo, es necesario precisar que, según los numerales 4.6.1 y 4.6.2 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, los medios probatorios que sustentan los argumentos de los administrados son documentales, los cuales pueden ser escritos u objetos que acreditan un hecho, como por ejemplo reproducciones de audio y video.

Ahora bien, tal como se determinó en los acápites anteriores, el ORPS no realizó un análisis idóneo de los medios probatorios adjuntados por la denunciante, principalmente respecto del video contenido en el CD y de la boleta de venta electrónica del trámite de subsanación de evaluación.

En efecto, el órgano de primera instancia señaló que el video contenido en el CD fue grabado el 12 de agosto de 2016, esto es, en una fecha posterior a la que ocurrieron los hechos; sin embargo, el 12 de agosto de 2016 fue la fecha en la que la señora Pichling grabó el video en el CD para que pueda ser presentado como medio probatorio en su denuncia.

En realidad, el video contenido en el CD fue grabado en su celular el 9 de mayo de 2016, es decir, antes de la fecha en la que cumplió con realizar el trámite de subsanación de evaluación correspondiente; dicha circunstancia se comprueba del *screenshot* de su dispositivo móvil.

Lo descrito constituye una contravención al principio de verdad material, consagrado en la Ley N° 27444, habida cuenta que dicho órgano no realizó una adecuada investigación de los hechos acontecidos para poder llegar a la verdad material u objetiva.

Y es que, el ORPS no evaluó de forma idónea el video contenido en el CD presentado por la denunciante, a diferencia de la Comisión quien realizó una nueva evaluación de dicho medio probatorio, a fin de determinar si hubo o no responsabilidad de la denunciada sobre el hecho imputado.

De modo similar, el órgano de primera instancia no tomó en cuenta la boleta de venta electrónica de fecha de 30 de mayo de 2016 (con la descripción “Trámite de subsanación de evaluaciones MO”) que presentó la señora Pichling en su escrito de denuncia.

Mediante el mencionado documento se acredita que la denunciante efectivamente cumplió con realizar lo establecido en el Reglamento Estudios de Pregrado de la denunciada, para que se le considere la nota del examen o trabajo final como subsanación del examen parcial que no rindió.

A decir verdad, de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, el proceso de subsanación de una evaluación no rendida (como el examen parcial), consistía en ser reemplazada por la nota del examen o trabajo final; asimismo, para que el estudiante pueda acceder a dicho proceso de subsanación, este debía pagar el derecho correspondiente a la Universidad.

No obstante, el ORPS señaló que la consumidora no cumplió con realizar el trámite antes mencionado para que se pueda subsanar su nota del examen parcial que no rindió, a pesar que obraba en el expediente la boleta de venta electrónica con la descripción “Trámite de subsanación de evaluaciones MO”, lo cual denota que dicho órgano no adoptó todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley a efectos de verificar plenamente los hechos que sirvieron de motivo a su decisión.

En suma, se advierte que en primera instancia no se analizó de forma acuciosa el video grabado en el CD ni se consideró a la boleta de venta electrónica N° B066-96708. Ello determinó que la Comisión tuviera que realizar una nueva evaluación de los medios probatorios para verificar plenamente la verdad de los hechos suscitados.

Con base en lo expuesto, considero que el OPRS no aplicó el principio de verdad material en el presente caso, toda vez que no adoptó las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley para determinar si la conducta de la UPC constituía infracción administrativa.

4. ¿Se advirtió que hubo infracción al deber de idoneidad?

En el presente expediente, la Comisión resolvió que hubo infracción a los artículos 2° y 3° del Código del Consumidor, toda vez que la UPC dispuso injustificadamente que la señora Pichling rinda un examen sustitutorio que abarcó todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico.

No obstante, considero que pasó desapercibido tanto para el ORPS como para la Comisión el hecho que dicha conducta también constituye infracción al deber de idoneidad, en concordancia a los artículos 18°, 19° y 20° del Código del Consumidor, conforme a los siguientes fundamentos.

De conformidad con los artículos 18° y 19°, la idoneidad de un producto o servicio es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, el precio, entre otros factores.

A su vez, el artículo 20° indica que, para determinar la idoneidad de producto o servicio, este debe compararse con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son aquellas características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

En esa línea, las garantías pueden ser legales, implícitas y explícitas; siendo estas últimas las que se derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido.

Entonces la garantía explícita puede referirse a aspectos vinculados con los términos y condiciones que el proveedor informa al consumidor; como por ejemplo, en los servicios de educación superior, las garantías explícitas constan en el reglamento de estudios de las universidades (proveedores), el cual contiene las características del servicio educativo que brinda y los derechos y obligaciones de los alumnos (consumidores).

Ahora bien, en el caso materia de análisis existe una garantía explícita que regula el proceso de subsanación de una evaluación no rendida, prevista en el literal d) del numeral 2.1 del Reglamento de Estudios de Pregrado de la UPC, la cual consistía en ser reemplazada por la nota del examen o trabajo final, siempre y cuando el alumno realizara el trámite respectivo.

Es de notar que, la señora Pichling cumplió con realizar lo establecido en el referenciado Reglamento, a fin de que se le considere la nota del trabajo final como subsanación del examen parcial que no pudo rendir, conforme se puede apreciar de la boleta de venta electrónica N° B0066-967708 con la descripción “trámite de subsanación de evaluaciones MO”.

Sin embargo, la universidad denunciada dispuso que la interesada rindiera un examen sustitutorio que abarcó todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico, cuando en realidad correspondía que duplique la nota que sacó en el trabajo final.

Se advierte que no hubo correspondencia entre lo que la señora Pichling esperaba recibir y lo que efectivamente recibió en función a la garantía explícita contemplada en el Reglamento de Estudios de Pregrado, toda vez que cumplió diligentemente con realizar el trámite correspondiente para que la nota del examen parcial que no rindió sea subsanada, empero la UPC procedió de una manera distinta injustificadamente.

Y es que, la señora Pichling tuvo la confianza legítima de que la nota del examen parcial que no rindió iba a ser reemplazada por la nota del examen final, por lo que optó por no rendir dicho examen en razón de que en aquel entonces se encontraba mal de salud.

Por tanto, considero que la UPC incurrió en infracción al deber de idoneidad en función al incumplimiento de la garantía explícita prevista, ya que no cumplió con lo establecido en su Reglamento de Estudios de Pregrado, en tanto que no procedió a reemplazar la nota del examen parcial no rendido a pesar de que la alumna cumplió con el trámite respectivo.

IV. CONCLUSIONES

1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, resolvió archivar la denuncia interpuesta por la señora Vanessa Pichling del Barco contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. (UPC), determinando que el video grabado en el CD no acredita lo manifestado por la denunciante ya que la fecha en la que el mismo fue grabado (12 de agosto de 2016) es una fecha posterior en la que ocurrieron los hechos (9 de mayo de 2016) y que la alumna no acreditó haber cumplido con el trámite de subsanación de evaluación no rendida.
2. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, resolvió que hubo infracción a los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que a pesar de que la Universidad le informó a la señora Pichling que, ante la omisión de rendir un examen parcial, la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio de todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico.
3. EL ORPS no cumplió con el principio de verdad material, esto es, no adoptó las medidas probatorias necesarias para verificar plenamente los hechos que motivaron su decisión, toda vez que no realizó una adecuada investigación respecto de la fecha en la que el video contenido en el CD fue grabado ni tomó en cuenta a la boleta de venta electrónica N° B066-96708, la cual acreditaba que la alumna realizó el trámite para que se le considere la nota del examen o trabajo final como subsanación del examen parcial que no rindió.
4. La UPC incurrió en infracción al deber de idoneidad en función al incumplimiento de la garantía explícita establecida en su Reglamento de Estudios, en tanto que la Universidad injustificadamente no procedió a reemplazar la nota del examen parcial no rendido a pesar que la señora Pichling cumplió con el trámite correspondiente, esto es, no hubo correspondencia entre lo que esperaba y que lo que efectivamente recibió.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República (2001). Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Merino Acuña, R. (2008). *Contratos de Consumo e Idoneidad de los Productos y Servicios en la Jurisprudencia del Indecopi*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Mesarina De Zela, R. (2010). ¿Habemus Código de Consumo o qué? *Derecho & Sociedad*. 34 (9), 96-105
- Morón Urbina, J. (2015). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (2012). Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 501-2011/ILN-PSO
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2014). Resolución 0442-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 440-2012/ILN-CPC
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (2019). Resolución 0674-2019/SPC-INDECOPI. Expediente 0087-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Señor Secretario Técnico de la Comisión de PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

Vanessa Pichling del Barco, identificada con el D.N.I. N° 46295260, con domicilio para estos efectos sito en Calle Loma Hermosa N° 291, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, con número celular 987109185, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

1. Que, debido al agravio sufrido en mi calidad de consumidor, interpongo la presente denuncia contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (en adelante, UPC o la denunciada, de manera indistinta) con dirección Av. Alonso de Molina N° 1161, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por los hechos que a continuación paso a exponer.
2. En mi calidad de alumna de la Carrera de Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos, en el ciclo 2016 – 01 llevé el curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual. En ese escenario, en semana de parciales tuve una fuerte infección estomacal que me impedía ingerir alimentos o líquidos, consta en el registro de la universidad mi asistencia a la enfermería. Por tal razón me acerque a la oficina de Atención al Alumno para solicitar información respecto del trámite para subsanar exámenes parciales que no se hayan rendido. En Dicha oficina, me informaron que la modalidad de subsanación había cambiado, siendo que a partir de la fecha la nota del alumno que no rinda examen parcial sería subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final (adjunto video en el que el personal de la UPC da cuenta de lo antes señalado: Anexo 1). Es así que únicamente debido a la información indicada, tomé la decisión de darle prioridad a mi salud y no rendir el referido examen.
3. Luego de ello, me enteré gracias a mis compañeros que arbitraria y unilateralmente la UPC había decidido cambiar sus políticas y no duplicaría la nota en caso la evaluación final de un curso sea trabajo final. Debido a tal situación, me acerqué nuevamente al área indicada y me dijeron **que habían tenido UN ERROR DE COMUNICACIÓN, que no duplicarían la nota del trabajo final y que me vería obligada, en mérito a este "error de comunicación" a rendir un examen sustitutorio con el contenido de todo el ciclo.**
4. Que, dada la premura de los hechos previamente relatados, me vi forzada a dar una injusta evaluación con el contenido de todo el ciclo cuando, lo que me correspondía era un examen parcial, recayendo en mi persona toda la

Vanessa Pichling del Barco
30/03/2016

responsabilidad por el "error comunicativo" del área de Atención al Alumno de la universidad.

5. Debido a todo lo relatado, y ante la reacia actitud de la UPC de subsanar el problemas que me ocasionaron únicamente debido a un hecho atribuible enteramente a su responsabilidad, me vi en la necesidad de acudir a vuestra institución a fin de salvaguardar mis derechos como consumidor de la referida universidad.
6. En ese orden de acontecimiento, en la conciliación llevada a cabo el 04 de agosto último, la representante de la universidad únicamente señala que tienen autonomía de su metodología de evaluación cuando mi reclamo **NO** se refiere a ello, sino al hecho de que debido a un error de información, cuyo único responsable es la propia universidad, tomé una decisión basada en un supuesto que no se cumplió, hecho que no sólo perjudica la economía de mi familia, dado que este curso pre-requisito para otros cursos, afecta el normal desarrollo de mis estudios; así como, retrasar mi desarrollo profesional, manteniéndome en situación salarial de practicante debido únicamente al problema suscitado por responsabilidad de la UPC.
7. A fin de dar fe a lo expuesto, adjunto a la presente en calidad de medio probatorio mi consolidado de notas de los últimos dos (02) años, en los que podrás apreciar que **JAMÁS** he jalado un curso y que, específicamente en el curso que he jalado por la **MALA** información brindada por la universidad, mis notas hasta el parcial era aprobatorias, hecho que evidencias las posibilidades que hubiera tenido de aprobar un examen con el contenido del curso hasta el examen parcial, el mismo que tomé la decisión de no rendir únicamente para la pésima información brindada por la oficina de Atención al Alumno de la universidad. 10/08/16
3/20/16
8. Por lo hechos previamente expuestos, solicito a la Comisión de Protección al Consumidor atienda mi denuncia y se tomen las siguientes medidas correctivas y subsanarías:
 - a. Que la denunciada haga el reembolso del monto pagado correspondiente al ciclo 2016 – 01, dado que debido a la negligencias de la referida universidad, me estoy viendo obligada a llevar el curso en el presente ciclo, teniendo que volver a pagar el mismo.

000007

~~000005~~

- b. Que la UPC asuma el cargo de los cursos que por su negligente proceder no podré llevar en su debido momento, a fin de que los mismos sean recuperados en el ciclo de verano 2017 – 00, así no me vea aún más afectada por los hechos señalados.
- c. Del mismo modo, solicito el reintegro del pago de realizado por el derecho a rendir un examen de subsanación.
- d. Por último, el pago de las costas y costos procedimentales, las mismas que se rendirán al concluir el presente procedimiento.

En suma, quiero reiterar mi disgusto e inconformidad por no sólo la pésima atención brindada por la denuncia, sino también reprochar la rehacía actitud de sus representantes al revisar mi caso, dado que en todo momento han tenido la intención de desconocer los hechos relatados, alegando una autonomía al momento de evaluar que no es parte del reclamo interpuesto, demostrando una nula intención de reconocer los perjuicios ocasionados por los lineamientos elaborados por ellos mismos, los que ocasionan un desmedro patrimonial en sus alumnos, y que se niegan a reconocer, situación que evidencia el único afán de lucro de la denunciada, lo que es ampliamente reprochable para una casa de estudios.

POR LO TANTO.-

A Ud. solicito se sirva tener presente lo expuesto, admitir a trámite la presente denuncia y, en su momento, declararla fundada en todos sus extremos, ordenando a la denunciada a tomar las medidas correctivas del caso, así como reembolsar el monto correspondiente a los gastos incurridos debido a su negligente proceder, y el pago de las costas y costos procedimentales.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS.-

Que, en calidad de anexos, sírvase encontrar adjunto a la presente los siguientes documentos:

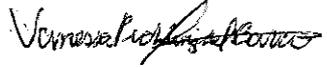
- CD que contiene el video grabado las oficinas de Atención al Alumno del campus Monterrico de la UPC.
- Constancia de pago por el derecho a rendir el examen de subsanación de la evaluación parcial.
- Muestreo de las constancias de pago de las boletas del ciclo 2016 - 01.
- Constancia de pago de la primera boleta del ciclo 2016-02 pagada para llevar nuevamente el curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual.
- Copia de mi constancia de notas de los últimos dos (02) años.

0000008

~~0000006~~

- Copia detallada de las notas del curso materia de análisis.
- Copia de mi D.N.I.

Lima, 09 de agosto de 2016.


Vanessa Pichling del Barco
D.N.I. N° 46295260


JUAN DIEGO PICHLING DEL BARCO
ABOGADO
CAL. 66666

Alonso de Molina 1611 Urb. Lima
Polo And Hunt Club Sige. de Surco
Lima - Lima
Telf: 3133333
Av. Salaverry 2255 - San Isidro
Lima - Lima
Telf: 4192800



UPC
Unidad Registral
del Comercio Exterior

RUC:20211614545

0000010

Boleta de Venta Electrónica

N° B200-1132092

0000000

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	01.03.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00

Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1487.00
IGV	0.00
Importe total	1487.00

Son: MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE Y 00/100 Soles

N° Interno	Categoría	Cuota	Fecha Emisión
B200-1132092	SU	1	22.02.2016

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

TQCpbXcW3+YAcmSAU3GSW4SIBQ=

Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT

Alonso de Molina 1611 Urb. Lima
Polo And Hunt Club Sige. de Surco
Lima - Lima
Telf: 3133333
Av. Salaverry 2255 - San Isidro
Lima - Lima
Telf: 4192800



UPC
Unidad Registral
del Comercio Exterior

RUC:20211614545

Boleta de Venta Electrónica

N° B200-1180382

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	01.04.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00

Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1487.00
IGV	0.00
Importe total	1487.00

Son: MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE Y 00/100 Soles

N° Interno	Categoría	Cuota	Fecha Emisión
B200-1180382	SU	2	24.03.2016

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

jkzfSJa+JZp61v5d5NcdFPBxqhlM=

Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT

Alerce de Molina 1611 Urb. Lima
 Polo And Hunt Club Sigo. de Surco
 Lima - Lima
 Telf.: 3133333
 Av. Salaverry 2255 - San Isidro
 Lima - Lima
 Telf.: 4192800



UPC
 Universidad Peruana
 de Ciencias Aplicadas

RUC:20211614545

000012

Boleta de Venta Electrónica

N° B200-1228199

000005

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	02.05.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTEERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00
2	Fotocopias e Impresiones A4	ZZ	0.08	88.00	7.27

Total Valor de Venta-Operaciones Gravadas	6.16
Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1487.00
IGV	1.11
Importe total	1494.27

Son: MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO Y 27/100 Soles

N° Interno B200-1228199	Categoría SU	Cuota 3	Fecha Emisión 22.04.2016
----------------------------	-----------------	------------	-----------------------------

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

qrzGx6*1YVLOdPivH88ke1pS1k3=
 Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
 Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT

Alerce de Molina 1611 Urb. Lima
 Polo And Hunt Club Sigo. de Surco
 Lima - Lima
 Telf.: 3133333
 Av. Salaverry 2255 - San Isidro
 Lima - Lima
 Telf.: 4192800



UPC
 Universidad Peruana
 de Ciencias Aplicadas

RUC:20211614545

Boleta de Venta Electrónica

N° B200-1278682

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	01.06.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTEERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00
2	Fotocopias e Impresiones A4	ZZ	0.08	175.00	14.46
3	Impresiones Color A4	ZZ	1.00	14.00	14.00
4	Impresiones B/N A4 Strans	ZZ	0.10	350.00	35.00
5	CARNE UNIVERSITARIO PREGRADO	ZZ	16.00	1.00	16.00

Total Valor de Venta-Operaciones Gravadas	53.80
Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1503.00
IGV	9.68
Importe total	1566.48

Son: MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS Y 48/100 Soles

N° Interno B200-1278682	Categoría SU	Cuota 4	Fecha Emisión 21.05.2016
----------------------------	-----------------	------------	-----------------------------

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

6w1CVd0U28I+PwGxr4TUygY/Nio=
 Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
 Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT

Alonso de Molina 1611 Urb Lima
Polo And Hunt Club Sgo. de Surco
Lima - Lima
Tel: 3133333
Av. Naborreya 2255 - San Isidro
Lima - Lima
Tel: 4152800



UFC

RUC:20211614545
Boleta de Venta Electrónica
N° B200-1337986

000010

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	01.07.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 199 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTEERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00
2	Impresiones Color A4	ZZ	1.00	3.00	3.00
3	Fotocopias e Impresiones A4	ZZ	0.08	10.00	0.83

Total Valor de Venta-Operaciones Gravadas	3.24
Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1487.00
IGV	0.58
Importe total	1490.82

Son: MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO Soles

N° Interno B200-1337986	Categoría SU	Cuota 5	Fecha Emisión 30.06.2016
----------------------------	-----------------	------------	-----------------------------

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

09RW+ZBbTQ3Vq9Pr+dB4Jty1bU=
Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 015005000345/SUNAT

000013

000011

Alonso de Molina 1611 Urb Lima
Polo And Hunt Club Sgo de Surco
Lima - Lima
Telf: 3133333
Av. Salaverry 2255 - San Isidro
Lima - Lima
Telf: 4192800



UPC

RUC:20211614545
Boleta de Venta Electrónica
N° B201-92912

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	01.08.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto Ib SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	COMUNICACION AUDIOVISUAL Y MEDIOS INTERACTIVOS	ZZ	1487.00	1.00	1487.00

Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	1487.00
IGV	0.00
Importe total	1487.00

Son: MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE Y 00/100 Soles

N° Interno B201-92912	Categoría U5	Cuota 1	Fecha Emisión 23.07.2016
--------------------------	-----------------	------------	-----------------------------

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

zHRHas0KzVE2ItZ25UyyVCpYAs=
 Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
 Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT

000014

000014

Alonso de Molina 1611 Urb. Lima
Polo And Hunt Club Sigo. de Surco
Lima - Lima
Telf.: 3133333
Av. Salaverry 2255 - San Isidro
Lima - Lima
Telf.: 4192800



UPC
Unión Peruana
de Consumidores

RUC:20211614545

Boleta de Venta Electrónica

N° B066-96708

Código Alumno:	U200913064	Fecha de Vencimiento:	30.05.2016
Apellidos y Nombres:	PICHLING DEL BARCO VANESSA	DNI:	46295260
Dirección:	Calle Uno 195 Dpto 1b SANTIAGO DE SURCO LIMA	Sede:	CAMPUS MONTEERRICO
Moneda:	Soles		

Item	Descripción	UM	PU	Cantidad	Importe
1	TRAMITE SUBSANACION DE EVALUACIONES MO DOCUMENTO GENERADO POR TRÁMITE	ZZ	70.00	1.00	70.00

Total Valor de Venta-Operaciones Inafectas	70.00
IGV	0.00
Importe total	70.00

Son: SETENTA Y 00/100 Soles

N° Interno B066-96708	Categoría	Cuota	Fecha Emision 30.05.2016
--------------------------	-----------	-------	-----------------------------

Cancelar en: Interbank / BCP / Scotiabank

s5a0hTYQKPaY2Tctt6zb9QUV/SI=
Representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado para ser Emisor electrónico mediante la resolución N° 0180050000845/SUNAT



Consulta de comprobantes electrónicos

Esta consulta corresponde solo a documentos emitidos electrónicamente

Alumno: U200913064 - PICHLING DEL BARCO VANESSA

Año: 2016

Mes: TODOS

Tipo: TODOS

Consultar

Num. Documento	Moneda	Importe	Recargo	Descuento	Impuesto	Importe Cancelado	Saldo	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Mora	Estado	Cuota	Periodo	Ver Documento
BV-200-1096331	Soles	505.98	0.00	183.51	0.00	505.98	0.00	22.01.2016	01.02.2016	0.00	COBRADO	2	AC201601	[Ver]
BV-200-1132092	Soles	1487.00	0.00	0.00	0.00	1487.00	0.00	22.02.2016	01.03.2016	0.00	COBRADO	1	AC201601	[Ver]
BV-200-1180382	Soles	1487.00	0.00	0.00	0.00	1487.00	0.00	24.03.2016	01.04.2016	0.00	COBRADO	2	AC201601	[Ver]
BV-200-1278682	Soles	1566.48	9.68	0.00	9.68	1566.48	0.00	21.05.2016	01.06.2016	0.00	COBRADO	4	AC201601	[Ver]
BV-200-1337986	Soles	1490.82	0.58	0.00	0.58	1490.82	0.00	20.06.2016	01.07.2016	0.00	COBRADO	5	AC201601	[Ver]
BV-201-0092912	Soles	1487.00	0.00	0.00	0.00	1487.00	0.00	23.07.2016	01.08.2016	0.00	COBRADO	1	AC201602	[Ver]
BV-200-1228199	Soles	1494.27	1.11	0.00	1.11	1494.27	0.00	22.04.2016	02.05.2016	0.00	COBRADO	3	AC201601	[Ver]
BV-200-1068137	Soles	734.00	0.00	0.00	0.00	734.00	0.00	17.12.2015	04.01.2016	0.00	COBRADO	1	AC201600	[Ver]
NC-201-0030449	Soles	-70.00	0.00	0.00	0.00	70.00	0.00	06.06.2016	06.06.2016	0.00	COBRADO		AC201601	[Ver]
NC-200-0113008	Soles	-70.00	0.00	0.00	0.00	70.00	0.00	07.06.2016	07.06.2016	0.00		7	AC201601	[Ver]
ND-200-0000249	Soles	70.00	0.00	0.00	0.00	70.00	0.00	07.08.2016	07.07.2016	35.00	COBRADO	7	AC201601	[Ver]
BV-200-1122354	Soles	505.98	0.00	183.51	0.00	505.98	0.00	18.02.2016	29.02.2016	0.00	COBRADO	3	AC201600	[Ver]
BV-066-0096708	Soles	70.00	0.00	0.00	0.00	70.00	0.00	30.05.2016	30.05.2016	0.00	COBRADO		AC201601	[Ver]
BV-201-0086382	Soles	70.00	0.00	0.00	0.00	70.00	0.00	06.06.2016	30.06.2016	0.00	COBRADO	7	AC201601	[Ver]

1000015
1000015

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

mar 31/05/2016 07:57 p.m.

UPC

Para: juandiegopdb@hotmail.com <juandiegopdb@hotmail.com>;

000016

~~000014~~

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

Credimás: xxxx-xxxx-xxxx-3105

Titular: PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

Fecha y hora: 31/05/2016 19:57

Número de operación: 00914384

Titular de servicio: PICHLING DEL BARCO VANESSA

Empresa: univ. peruana de ciencias aplicadas-upc

Código de usuario: BVU200913064

N° doc. Pago: 2001278682

Vencimiento: 01/06/2016

Importe: S/. 1,566.48

Cargo Fijo: S/. 0.00

Mora: S/. 0.00

Comisión: S/. 0.00

Pagado desde: Tarjeta Visa Oro Lan 4634-0201-9515-7023

Monto pagado: S/. 1,566.48

Si deseas verificar la operación, puedes hacerlo en cualquiera de nuestros canales alternativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono (311-9898), Cajeros Automáticos, Agente BCP o en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

000017

PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

Lun 02/05/2016 08:57 a.m.

Para: juandiegopdb@hotmail.com <juandiegopdb@hotmail.com>;

~~000015~~

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

Credimás: xxxx-xxxx-xxxx-3105

Titular: PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

Fecha y hora: 02/05/2016 08:57

Número de operación: 09150467

Titular de servicio: PICHLING DEL BARCO VANESSA

Empresa: univ. peruana de ciencias aplicadas-upc

Código de usuario: BVU200913064

N° doc. Pago: 2001228199

Vencimiento: 02/05/2016

Importe: S/. 1,494.27

Cargo Fijo: S/. 0.00

Mora: S/. 0.00

Comisión: S/. 0.00

Pagado desde: Tarjeta Visa Oro Lan 4634-0201-9515-7023

Monto pagado: S/. 1,494.27

Si deseas verificar la operación, puedes hacerlo en cualquiera de nuestros canales alternativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono (311-9898), Cajeros Automáticos, Agente BCP o en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

9/8/2016

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP - Juan Diego Pichling del Barco

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

000018

PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

vie 01/04/2016 09:20 a.m.

~~000016~~

Para: juandiegopdb@hotmail.com <juandiegopdb@hotmail.com>;

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

Credimás: xxxx-xxxx-xxxx-3105

Titular: PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

Fecha y hora: 01/04/2016 09:20

Número de operación: 07006898

Titular de servicio: PICHLING DEL BARCO VANESSA

Empresa: univ. peruana de ciencias aplicadas-upc

Código de usuario: BVU200913064

° doc. Pago: 2001180382

Vencimiento: 01/04/2016

Importe: S/. 1,487.00

Cargo Fijo: S/. 0.00

Mora: S/. 0.00

Comisión: S/. 0.00

Pagado desde: Tarjeta Visa Oro Lan 4634-0201-9515-7023

Monto pagado: S/. 1,487.00

Si deseas verificar la operación, puedes hacerlo en cualquiera de nuestros canales alternativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono (311-9898), Cajeros Automáticos, Agente BCP o en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

9/8/2016

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP - Juan Diego Pichling del Barco

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

000019

PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

~~000017~~

mar 01/03/2016 02:57 p.m.

Para: juandiegopdb@hotmail.com <juandiegopdb@hotmail.com>;

Envío Automático - Constancia de Pago - BCP

Credimás: xxxx-xxxx-xxxx-3105

Titular: PICHLING DEL-BARCO JUAN DI

Fecha y hora: 01/03/2016 14:56

Número de operación: 03440183

Titular de servicio: PICHLING DEL BARCO VANESSA

Empresa: univ. peruana de ciencias aplicadas-upc

Código de usuario: BVU200913064

N° doc. Pago: 2001132092

Vencimiento: 01/03/2016

Importe: S/. 1,487.00

Cargo Fijo: S/. 0.00

Mora: S/. 0.00

Comisión: S/. 0.00

Pagado desde: Tarjeta Visa Oro Lan 4634-0201-9515-7023

Monto pagado: S/. 1,487.00

Si deseas verificar la operación, puedes hacerlo en cualquiera de nuestros canales alternativos: Banca por Internet, Banca Móvil, Banca por Teléfono (311-9898), Cajeros Automáticos, Agente BCP o en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

000020

000018

2016-01 Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos

Código	Nombre	Nivel	Créditos	Promedio Final	Num. Veces
AV13	FINANC. Y MARKETIN AUDIOV	07	3	12	1
AV15	DIRECCIÓN ARTISTICA	06	3	18	1
AV36	DIRECCIÓN DE FOTOGRAFIA	06	4	15	1
PE21	TAL PRODUC Y REAL RADIOF	06	3	15	1
AV02	FUNDAMENTOS DE EXPRESION	06	2	19	1
CO05	ANALIS DISCURS LITER	06	2	14	1
CO07	LEGISLACION COMUNICA	06	3	14	1
AV39	TALLER DE EDICION	06	3	16	1

Matrícula		Ciclo	Créditos		Ponderado		Observ.		Mérito	
Tipo	Estado		Matricul.	Aproba.	Actual	Acumul.	Cons.	Alt.	Orden	Pertenece
Regular	Regular	06	23	20	15.26	14.24	0	0	670 de 1373	

2016-00 Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos

Código	Nombre	Nivel	Créditos	Promedio Final	Num. Veces
HL02	INGLES 3	03	3	16	1
HL03	ECONOMIA PARA GESTIO	05	3	13	1

Matrícula		Ciclo	Créditos		Ponderado		Observ.		Mérito	
Tipo	Estado		Matricul.	Aproba.	Actual	Acumul.	Cons.	Alt.	Orden	Pertenece
Regular	Regular	05	3	3	13	14.75	0	0		

2015-02 Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos

Código	Nombre	Nivel	Créditos	Promedio Final	Num. Veces
AV11	TALLER DE SONIDO Y MUSICA	07	4	16	1
AV12	GEST PROD AUDIO E INTERAC	07	3	16	1
AV14	T DE PROD Y REA PROC ENTRE	06	4	16	1
PJ01	FOTOGRAFIA PUBLICITARIA	05	3	16	1
HL12	LENGUAJES ARTISTICOS	05	3	14	2
HL05	ECONOMIA PARA GESTIO	05	3	Retraco	1
HL06	INGLES 2	02	3	15	1
CO22	T DE DISENO GRAFICO 1	04	3	17	1

Matrícula		Ciclo	Créditos		Ponderado		Observ.		Mérito	
Tipo	Estado		Matricul.	Aproba.	Actual	Acumul.	Cons.	Alt.	Orden	Pertenece
Regular	Regular	05	23	20	15.85	14.31	0	0	336 de 1753	TERCIO SUPERIOR

2015-01 Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos

Código	Nombre	Nivel	Créditos	Promedio Final	Num. Veces
AV07	NARRATIVA Y CUON AUDIOV	05	3	15	1
AV08	TALLER DE AUDIO Y VIDEO	05	4	15	1
AV10	TALLER DE TELEVISION INTE	06	4	14	1
SL353	PAC - PASAPORTE DE ACTIVI	01	3	0	1
HL07	INGLES 1	01	3	14	1
PE01	INTRODUCC AL PERIOD'S	06	3	15	1
PE04	TAL FOTOGRAF PERIOD.	06	4	16	1
HL10	SOCIOLOGIA COMUNICAC	02	3	19	1

Matrícula		Ciclo	Créditos		Ponderado		Observ.		Mérito	
Tipo	Estado		Matricul.	Aproba.	Actual	Acumul.	Cons.	Alt.	Orden	Pertenece
Regular	Regular	04	21	21	15.43	14.66	0	0	434 de 1746	

2015-00 Nivel De Inglés

Código	Nombre	Nivel	Créditos	Promedio Final	Num. Veces
HU171	INGLES REMEDIAL	INI	3	16	1

Matrícula		Ciclo	Créditos		Ponderado		Observ.		Mérito	
Tipo	Estado		Matricul.	Aproba.	Actual	Acumul.	Cons.	Alt.	Orden	Pertenece
Regular	Regular	04	3	3	0	14.31	0	0		

Código	AV13						
Sección	AV71	Grupo	00	Vez	1	Nivel	07
Descripción	FINANCIAMIENTO Y MARKETING AUDIOVISUAL					Créditos	3
Fórmula	7.5% (PC1) + 7.5% (PC2) + 7.5% (PC3) + 7.5% (PC4) + 30% (EA1) + 10% (CL1) + 30% (TF1)						
Tipo	Evaluación			N°	Peso	Nota	
PC	PRÁCTICAS PC			1	7.50%	15.00	
PC	PRÁCTICAS PC			2	7.50%	20.00	
PC	PRÁCTICAS PC			3	7.50%	14.00	
PC	PRÁCTICAS PC			4	7.50%	8.00	
EA	EVALUACIÓN PARCIAL			1	30%	11.00	
CL	CONTROL DE LECTURA			1	10%	14.00	
TF	TRABAJO FINAL			1	30%	10.00	
Observaciones							
NOTA OFICIAL						12	

~~000019~~

000021

09 ENE 2017

008394

1 PS3

Exp. N°	1473-2016/PS3
Escrito N°	01
Jefe	María Graciela Rejas Jiménez
Sumilla	Contestación de denuncia

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOPI:

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. (UPC), identificada con R.U.C. N° 20211614545, debidamente representada por el señor **Crosby Augusto Buleje Díaz** según poder que obra en el expediente; en el Procedimiento Sancionador iniciado de oficio por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI (ORPS 3) por **PRESUNTA INFRACCIÓN A LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**; a usted atentamente decimos:

Que, el 09 de enero de 2017 hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual el ORPS 3 inició un procedimiento administrativo sancionador contra nuestra casa de estudios, por presunta infracción a la normativa de Protección al Consumidor. En tal sentido, dentro del plazo legal, cumplimos formalmente con presentar la **CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIA**, negándola y contradiciéndola en todos sus extremos, debiendo declararse la misma **INFUNDADA** en su oportunidad, de acuerdo con los argumentos que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES.

- Mediante escrito del 12 de agosto de 2016, la señora Vanessa Pichling del Barco (la señora Pichling) denunció a la UPC por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código de Consumo). En tal sentido, la señora Pichling alegó que, en caso no rindiera

Indecopi
 Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
 19 ENE. 2017
 Hora: Firma:
RECIBIDO

el examen parcial, la nota de este sería subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final. Sin embargo, posteriormente, se habría enterado que ello no sería así, sino que tendría que rendir un examen sustitutorio con el contenido de todo el ciclo.

- 2. Así, en virtud de la denuncia presentada por la señora Pichling, el ORPS N° 3 decidió admitirla a trámite. Consecuentemente, mediante Resolución N° 1 del 30 de diciembre de 2016 se imputó a UPC la presunta infracción a los artículos 2° y 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello en la medida que la UPC habría informado a la señora Pichling que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académico 2016-01 la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un presunto "error en la comunicación" y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso.
- 3. En ese orden de ideas, considerando que la UPC se encuentra en total desacuerdo con los argumentos expuestos por la contraparte, así como con las imputaciones realizadas por el ORPS N° 3, a continuación exponremos de manera detallada nuestra posición respecto de ellos.

II. POSICIÓN DE LA UPC RESPECTO DEL CARGO IMPUTADO POR EL ORPS 3.

SOBRE EL MARCO LEGAL APLICABLE

- 4. El artículo 2° del Código dispone que los proveedores tienen la obligación de poner a disposición del consumidor toda aquella información necesaria a fin

de adoptar una decisión adecuada de consumo¹. Dicho deber es, a su vez, el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para actuar responsable en materia de consumo.

Sobre la carga probatoria en los procedimientos de protección al consumidor.

5. Es importante mencionar que el artículo 162º.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General², establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196º del Código Procesal Civil -de aplicación supletoria al presente procedimiento³- dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión⁴. En síntesis, se debe precisar que los administrados se encuentran obligados a presentar la documentación pertinente para acreditar sus afirmaciones.

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162º.- Carga de la prueba.

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁴ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196º. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

6. En este contexto, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina de la siguiente manera:
- (a) Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,
 - (b) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.
7. Precisado lo anterior, debemos enfatizar que en caso el consumidor no presente medios probatorios que logren acreditar el hecho denunciado, la autoridad deberá desestimar la denuncia, absolviendo de toda responsabilidad al proveedor.

II.1 Presunta infracción al Deber de Información.

8. **En primer lugar**, la denunciante alega que se le habría informado que, en caso no rindiera el examen parcial, la nota de este sería subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final. Sin embargo, posteriormente, se habría enterado que ello no sería así, sino que tendría que rendir un examen sustitutorio con el contenido de todo el ciclo.
9. Al respecto, la señora Pichling ha presentado un CD-ROM que contiene una grabación de una presunta trabajadora de la UPC, la cual le habría indicado que en caso no rindiera el examen parcial, dicha nota sería subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final.

- 10. Sobre este punto, es menester poner en relieve que dicho medio probatorio se obtuvo en contravención a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Dicha norma ordena que todo tratamiento de datos personales se realice con el consentimiento de su titular⁵.
- 11. Ahora bien, existen dos conceptos que debemos analizar antes de explicar nuestra posición respecto al presente extremo:
 - (i) Dato personal: es toda información sobre una persona natural que la identifique o la haga identificable a través de medios razonablemente utilizados. Ejemplos de datos personales pueden ser el nombre, la dirección, imagen, dirección, voz, documento de identidad, entre otros.
 - (ii) Tratamiento: es cualquier operación que permite la recopilación, registro, organización, entre otros, que facilite el acceso a los datos personales.
- 12. Como se puede apreciar, la denunciante ha realizado un tratamiento (recopilación) indebido de un dato personal (imagen y voz), en la medida que lo obtuvo sin el consentimiento de su titular. En caso, el denunciante sí haya obtenido la autorización de la presunta trabajadora de la UPC para la grabación de su imagen y voz, agradeceremos a vuestro Despacho requiera al denunciante la presentación del consentimiento que otorgaron los docentes a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- 13. Por tanto, en la medida que dicho medio probatorio fue obtenido en contravención de una norma imperativa, corresponde que vuestro Despacho lo rechace y, de considerarlo conveniente, comunique a la Autoridad

⁵ Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

Artículo 5. Principio de consentimiento
 Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular.

Nacional de Protección de Datos Personales el tratamiento indebido de datos personales, debido a que no ha mediado el consentimiento de su titular.

14. Ahora bien, en caso vuestro Despacho considere que dicho medio probatorio no se obtuvo en contravención de la Ley N° 29733, debemos indicar lo siguiente respecto al video aportado:
- (i) Es imposible conocer la identidad de la persona grabada, puesto que en ningún momento se identifica con su nombre o documento de identidad.
 - (ii) La persona grabada no viste algún distintivo que la pueda identificar como trabajadora o representante de la UPC.
 - (iii) No sabemos con exactitud en que momento ni donde fue grabado dicho video.
15. En efecto, el video presentado por la denunciante no acredita en forma alguna que se le hubiere informado que, en caso no rindiera el examen parcial, dicha nota sería subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final. En tal sentido, podemos concluir válidamente que la señora Pichling no ha presentado medio probatorio alguno que acredite sus afirmaciones.
16. Sin perjuicio de ello, debemos señalar que nuestra institución tiene previsto el trámite de subsanación de evaluaciones no rendidas, el cual se encuentra en el Reglamento de Estudios (**Anexo 1-A**), el cual fue puesto a disposición de la señora Pichling al momento de su postulación y además se encuentra alojado en la página web de nuestra institución. Dicho reglamento indica en su artículo 2° lo siguiente:

**2. RÉGIMEN DE ESTUDIOS: DICTADO, CALIFICACIÓN,
ASISTENCIA A CLASES Y EVALUACIONES**

2.1. Asistencia a clases y evaluaciones

La asistencia a clases y evaluaciones se rigen por las siguientes disposiciones:

(...)

d. El alumno que no rinda una evaluación recuperable prevista en el sílabo, a excepción del examen final, puede solicitar el trámite de Subsanación de evaluación no rendida. Dicho trámite consiste en subsanar una de las notas de las evaluaciones no rendidas, con la nota obtenida en el examen final. El plazo para la presentación de la solicitud de subsanación y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al trámite de Recuperación de evaluaciones estipulado en el literal "e" del presente artículo.

e. Si un alumno no rinde el examen final, cabe su recuperación en fecha posterior a la inicialmente programada. El examen de recuperación incluye todos los temas vistos en clase y el alumno que no se presente al mismo obtiene una calificación equivalente a cero. El plazo para la presentación de la solicitud y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica, que programa en una sola oportunidad la fecha para la recuperación de la evaluación y la publica. El examen de recuperación sólo reemplaza la nota del examen final que el alumno no rindió en la fecha originalmente programada y no así otras evaluaciones del curso. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al trámite de Subsanación de evaluación no rendida estipulado en el literal "d" del presente artículo."

17. Sobre el particular, se puede apreciar que el procedimiento para subsanar una evaluación no rendida es solicitar la misma mediante el "Trámite de subsanación de evaluación" previsto en el Reglamento de Estudios. La señora Pichling no realizó dicho trámite y no pudo subsanar la nota del examen no rendido, razón por la cual finalmente reprobó el curso.
18. Sin perjuicio de ello, debemos mencionar que, al tratarse de información tan importante como es la reprogramación de una evaluación no rendida, la señora Pichling la hubiera requerido a la UPC, lo cual hubiera constituido un mínimo de diligencia por parte de la denunciante. Como se puede apreciar, a pesar que la señora Pichling nunca nos solicitó la información relacionada a

la reprogramación de evaluaciones no rendidas, nuestra casa de estudios la puso a su disposición oportunamente.

19. En tal sentido, se debe declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora Pichling, en la medida que nuestra casa de estudios no ha cometido infracción alguna a la normativa de protección al consumidor

POR TANTO:

AL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS N° 3 DEL INDECOPI: Sírvase tener presente los argumentos expuestos y, en su oportunidad, declarar infundada la presente denuncia.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, de conformidad con lo requerido en el punto Quinto de la parte resolutive de vuestra Resolución N° 1, cumplimos con:

- (i) Adjuntar copia del Reglamento donde se encuentra el procedimiento a seguir en caso el alumno no haya rendido un examen parcial (**Anexo 1-A**); y,
- (ii) Señalamos que durante el año 2016 **NO** hubieron cambios en la política establecida respecto a la subsanación de notas en caso un alumno no rindiese algún examen parcial o final durante un ciclo académico.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Adjuntamos en calidad de anexos copia simple del Reglamento de Estudios (**Anexo 1-A**).



Lima, 03 de octubre de 2016

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 1 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

1. RÉGIMEN DE ESTUDIOS: LINEAMIENTOS GENERALES

1.1. Plan de Estudios

La formación de los alumnos de pregrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) se desarrolla a través de actividades académicas que se rigen por el presente Reglamento y de actividades extraacadémicas que se regulan por sus propios procedimientos, encontrándose éstos a disposición de los alumnos en la página web y los sistemas de información de la Universidad.

El Plan de Estudios refleja el régimen de estudios de la Universidad. Se organiza por créditos, con currículo flexible y se desarrolla en ciclos académicos.

1.2. Año Académico

El año académico se compone de dos ciclos ordinarios. Puede ofrecerse un ciclo académico extraordinario durante el verano, cuyo seguimiento es opcional para el alumno.

Los ciclos académicos ordinarios y extraordinarios comprenden las semanas de dictado efectivo y períodos de exámenes.

1.3. Currículo académico

El currículo académico contiene:

- La carga académica establecida para cada ciclo académico ordinario.
- La relación de asignaturas que contiene el Plan de Estudios.
- El carácter obligatorio o electivo de las asignaturas; así como sus prerrequisitos.
- El número de créditos de cada asignatura.

Los estudios de pregrado tienen una duración mínima de 200 créditos, que comprenden los estudios generales, específicos y de especialidad. Los estudios generales están dirigidos a la formación integral de los estudiantes y tienen una duración mínima de 35 créditos; en tanto los estudios específicos y de especialidad proporcionan los conocimientos propios de la profesión y especialidad correspondientes y tienen una duración mínima de 165 créditos.

1.4. Asignaturas

- Las asignaturas pueden ser de diverso tipo, como cursos, seminarios, talleres o laboratorios.
- Las asignaturas obligatorias se dictan -al menos- una vez cada año académico. No obstante, si el número de alumnos que desea seguir una asignatura obligatoria en un ciclo que no corresponda dictarse, es igual o mayor a doce, la Universidad podría programarla.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 2 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

1.5. Crédito académico

El crédito académico es una medida del tiempo formativo exigido a los estudiantes para lograr aprendizajes teóricos y prácticos. Es equivalente a un mínimo de 16 horas lectivas de teoría o el doble de horas de práctica.

Una hora lectiva es toda actividad programada que ejecuta el alumno, en interacción y/o supervisión presencial o virtual con el docente, que tiene como finalidad desarrollar un aprendizaje alineado a las competencias propuestas en el perfil de egresado de la carrera o programa.

Las asignaturas tienen el siguiente valor en créditos:

- a. *Un (1) crédito académico, por 16 horas lectivas de clase teórica programada, entendiendo por clase teórica el espacio presencial o virtual de interacción alumno-docente, en el que se desarrolla el aprendizaje de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes.*
- b. *Un (1) crédito académico, por 32 horas lectivas de clase práctica programada, entendiendo por clase práctica el espacio presencial o virtual en el que el alumno participa activamente en la aplicación e integración de conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas.*

Las asignaturas de Nivelación tienen una equivalencia en créditos para fines administrativos.

1.6. Carga académica

La carga académica del alumno es la suma de créditos de las asignaturas en las que esté matriculado en un determinado ciclo académico. Se regula por las siguientes disposiciones:

- a. En los ciclos académicos ordinarios, el alumno debe matricularse en asignaturas que equivalgan a un mínimo de quince créditos. Excepcionalmente, cuando el rendimiento académico del alumno lo sitúa en riesgo inminente de baja, el Director de Carrera puede autorizar que se matricule en un menor número de créditos. Asimismo, en la Escuela de Medicina, cuando la asignatura es anual y el caso lo amerite, el Director de Carrera puede autorizar -en forma excepcional- que el alumno se matricule en un número menor de créditos.
- b. El alumno en observación, en riesgo académico o matriculado en alguna asignatura de Nivelación, no puede matricularse en más de dieciocho créditos académicos.
- c. El alumno que -en el ciclo ordinario inmediato anterior- haya obtenido un promedio ponderado entre 13.00 y 15.00 puntos, puede matricularse hasta en un máximo de veintitrés créditos académicos.
- d. El alumno que -en el ciclo inmediato anterior- haya obtenido un promedio ponderado superior a 15.00 puntos, puede matricularse hasta en un máximo de veintisiete créditos académicos.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

017

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 3 de 21
---	---	--------------------	---------------------	--------------------------

- e. El alumno que esté llevando una o más asignaturas por tercera vez, puede -por un solo semestre durante su permanencia en la Universidad- matricularse en menos de quince créditos.
- f. El alumno ingresante que se matricule en el primer ciclo académico ordinario debe seguir la estructura fija de asignaturas establecida en el currículo correspondiente, que podrá incluir asignaturas de Nivelación.
- g. En el ciclo académico extraordinario, el alumno puede matricularse en un máximo de doce créditos. Si su promedio ponderado del ciclo académico inmediato anterior es superior a 14.00 puntos, podrá matricularse hasta en quince créditos.

2. RÉGIMEN DE ESTUDIOS: DICTADO, CALIFICACIÓN, ASISTENCIA A CLASES Y EVALUACIONES

2.1. Asistencia a clases y evaluaciones

La asistencia a clases y evaluaciones se rigen por las siguientes disposiciones:

- a. La asistencia a clases teóricas y prácticas programadas -así como a las evaluaciones- es obligatoria. El profesor pasa lista al inicio de las clases.
- b. Para que el alumno pueda recibir calificación aprobatoria en una asignatura, debe asistir -al menos- al 75% de las clases. Las sesiones no presenciales no son consideradas en este cálculo. El alumno que por -cualquier causa- asista a un número de clases equivalente a un porcentaje inferior, recibe una calificación en la asignatura equivalente a cero. Para estos efectos, el alumno que no se encuentre presente al momento de tomarse lista en la clase programada, incurre en falta (considerándosele ausente).
- c. El alumno que no rinda una evaluación o no cumpla con la entrega de un trabajo académico, recibe una calificación equivalente a cero.
- d. *El alumno que no rinda una evaluación recuperable prevista en el sílabo, a excepción del examen final, puede solicitar el trámite de Subsanación de evaluación no rendida. Dicho trámite consiste en subsanar una de las notas de las evaluaciones no rendidas, con la nota obtenida en el examen final. El plazo para la presentación de la solicitud de subsanación y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al trámite de Recuperación de evaluaciones estipulado en el literal "e" del presente artículo.*
- e. *Si un alumno no rinde el examen final, cabe su recuperación en fecha posterior a la inicialmente programada. El examen de recuperación incluye todos los temas vistos en clase y el alumno que no se presente al mismo obtiene una calificación equivalente a cero. El plazo para la presentación de la solicitud y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica, que programa en una sola oportunidad la fecha para la recuperación de la evaluación y la publica. El examen de recuperación sólo reemplaza la nota del examen final que el alumno no rindió en la fecha originalmente programada y no así otras evaluaciones del curso. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al*

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 4 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

trámite de Subsanación de evaluación no rendida estipulado en el literal "d" del presente artículo.

2.2. Dictado y recuperación de clases

El sílabo de la asignatura es colocado en el aula virtual del curso y es revisado por el profesor, junto con los alumnos, el primer día de clases.

Las clases programadas son dictadas en las fechas y horas previstas. Si por cualquier causa, esta disposición no fuera cumplida, el profesor -bajo su responsabilidad- debe recuperar la clase otro día y hora, de acuerdo con los alumnos y con conocimiento de Secretaría Académica.

2.3. Sistema de calificación

La calificación es vigesimal. Para aprobar una asignatura se requiere una calificación de 13 puntos. Se considera un buen rendimiento a calificaciones superiores a 15.00 puntos y a la ubicación del alumno en el tercio superior de su respectiva Carrera.

2.4. Tipos de calificación

a. Calificación de la asignatura

La evaluación es continua y produce como resultado calificaciones que se determinan para cada asignatura en las proporciones que se consignan en el sílabo respectivo. En su defecto, las proporciones son las siguientes: 40% la evaluación continua, 30% el examen parcial y 30% el examen final.

Los profesores remiten a Secretaría Académica -y ésta las da a conocer a los alumnos- las calificaciones de los exámenes parciales y finales dentro de la semana siguiente a su realización; y las de la evaluación continua, antes del inicio del período de exámenes finales. Todas estas calificaciones son expresadas sin redondear, manteniendo la fracción centesimal.

Para el cálculo de la calificación de la asignatura, resultante de la ponderación de las anteriores, las fracciones de 0,50 y superiores se consideran como la unidad inmediata superior.

b. Promedio ponderado

Es el obtenido al final de cada ciclo académico, ponderando las calificaciones de las asignaturas según su valor en créditos. La sumatoria de los productos de tales multiplicaciones se divide entre el número de créditos académicos en que el alumno estuvo matriculado, excluyendo las asignaturas en que formalizó retiro e incluyendo aquellas en las que obtuvo calificaciones equivalentes a cero. El promedio ponderado se expresa con fracción centesimal.

c. Promedio ponderado acumulado

Es el acumulado por cada alumno al final de sus estudios en la Universidad, calculado según la metodología indicada en el inciso precedente. El promedio ponderado acumulado se expresa con

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

018

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 5 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

fracción centesimal.

2.5. Evaluación

La evaluación del rendimiento académico de los alumnos es de los siguientes tipos:

- a. Evaluación continua.
- b. Examen parcial.
- c. Examen final.

2.6. Calendario de exámenes

Los exámenes parciales se realizan al culminar la primera mitad del ciclo académico y los exámenes finales se realizan al término del mismo.

2.7. Forma de los exámenes

- a. Los exámenes escritos parciales y finales son anónimos para efectos de su calificación. Cualquier dato de identificación que el alumno consigne en el cuadernillo invalida la prueba.
- b. El profesor tiene derecho a determinar que los exámenes de su asignatura sean orales.
- c. Las pruebas y exámenes cuya calificación pueda efectuarse mediante sistemas de cómputo, son rendidos en forma nominativa y pueden indicar el código del alumno o cualquier otro dato de identificación.

2.8. Autoridad en las evaluaciones

El profesor de cada asignatura decide la duración de las evaluaciones y el uso de materiales, apuntes o libros en éstas, a cuyo efecto lo indica expresamente en el encabezado de la prueba.

Si un alumno comete alguna falta contra la probidad académica al momento de rendir cualquier evaluación, sea un examen, una práctica calificada o similares, recibe una calificación equivalente a cero en la asignatura, además de la aplicación de las sanciones disciplinarias correspondientes.

La identificación de una falta contra la probidad académica en una evaluación se produce de la siguiente manera: Si la falta se descubre al momento de aplicación de la prueba, corresponde señalar el hecho a quien la está supervisando. Si ésta se descubre al corregir la evaluación, la identificación y comunicación de la existencia de la falta estará a cargo del profesor de la asignatura. En ambos casos, en los que debe existir evidencia objetiva de la falta producida, se presenta a la Secretaría Académica un Informe de notificación del incidente, describiendo los hechos y adjuntando la evaluación y evidencia señalada, a fin remitirlo al Director de Carrera y al Director Académico del Campus donde estudia el alumno.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 6 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

2.9. Revisión de notas de exámenes y evaluaciones

La solicitud de revisión de notas se presenta en el acto de devolución del examen y a través del formato establecido. La Secretaría Académica remite la solicitud y examen al profesor, quien -para evaluar y resolver el pedido realizado- tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. Se acepta una revisión de nota cuando haya habido un error de suma u omitido corregir la totalidad o una parte de la respuesta. No se admiten reclamos sobre los criterios de evaluación ni sobre la rigurosidad de la calificación.
- b. El examen que se solicita revisar debe anexarse a la solicitud. No se acepta exámenes respondidos total o parcialmente con lápiz o lapicero borrable (salvo que se trate de un error en la suma para obtener la calificación del examen) ni los que tengan alguna identificación del alumno distinta a su código o aquéllos en los que el estudiante haya añadido algo luego de corregido el examen. En este último caso, el alumno incurre en una falta contra la probidad académica, siendo posible de recibir la sanción académica y disciplinaria correspondiente.
- c. El trámite debe ser realizado por el propio alumno o por aquella persona a quien éste le haya otorgado poder para recoger la evaluación.
- d. Toda gestión directa ante el profesor de la asignatura cuya nota se solicita revisar invalida el proceso de revisión de nota, además de aplicarse las sanciones correspondientes.
- e. No se puede reclamar más de una vez por una misma evaluación.

Después de revisar las solicitudes y exámenes remitidos por la Secretaría Académica, el profesor debe elaborar un cuadro resumen y presentarlo -dentro de las 48 horas siguientes, junto con los exámenes- a la Secretaría Académica, remitiendo una copia del cuadro al Director de Carrera o Director de Departamento Académico respectivo.

La Secretaría Académica comunica a los alumnos las decisiones relativas a las solicitudes presentadas. Si un alumno acumula dos reclamos injustificados, no podrá reclamar -bajo ningún concepto- en el período de exámenes siguiente.

No se considera para estos efectos como solicitud de revisión de nota la dirigida a corregir un eventual error de digitación al registrar las calificaciones en el sistema. Tal solicitud debe presentarse dentro de un plazo máximo de 10 días calendario después de ingresada la nota al sistema, salvo en el caso de la nota del examen final, cuya solicitud debe presentarse el mismo día de su devolución. Pasados estos plazos, el alumno pierde su derecho a reclamo.

3. PROCESOS ORDINARIOS

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

044

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 7 de 21
---	---	--------------------	---------------------	--------------------------

3.1. Matrícula

La matrícula implica el compromiso de cumplir con los principios y reglamentos de la Universidad. Se ajusta a las siguientes normas:

- a. La matrícula se realiza de acuerdo al orden de prioridad con que cuenta el alumno, establecido por el promedio ponderado que alcanzó en el ciclo académico ordinario inmediato anterior cursado. Excepcionalmente, el alumno que reanuda sus estudios se matricula en el periodo establecido para la *matrícula preferencial*. *Del mismo modo, también acceden a la matrícula preferencial los alumnos que cumplen los siguientes requisitos:*
 - *Tienen 27 créditos pendientes o menos (entre obligatorios y electivos); y*
 - *Cumplen con los prerrequisitos de todas las asignaturas obligatorias pendientes.*
- b. El alumno no puede matricularse en una asignatura si no ha aprobado aquellas que, en el Plan de Estudios respectivo, se consideran requisitos para llevarla. Si lo hace, su matrícula en dicha asignatura es nula.
- c. La matrícula en asignaturas de niveles diferenciados no puede exceder a tres ciclos consecutivos. Se exceptúa de ello al alumno que ha terminado una Carrera y está haciendo agregación de Carrera.
- d. Excepcionalmente, la Secretaría Académica puede otorgar permiso de matrícula en cursos de cuatro ciclos consecutivos de dispersión, a fin de que el alumno complete la carga mínima de 15 créditos establecida en el acápite 1.6.a del presente Reglamento.
- e. No se acepta cruce de horario. Si el alumno se matricula con cruce de horario, se deja sin efecto la matrícula en la asignatura situada en un ciclo superior en el Plan de Estudios, siempre que no sea de cargo.
- f. En el ciclo de conclusión de sus estudios, con la autorización de la Secretaría Académica, el alumno puede:
 - Matricularse en más de 27 créditos, sin exceder de 30, si cumple con lo establecido en el artículo 1.6.d del presente Reglamento.
 - Matricularse en menos de 15 créditos.
- g. Se permiten cambios a la matrícula por razones reglamentarias, ajenas al alumno u otras que autorice la Secretaría Académica. Su correcta formalización es responsabilidad del alumno.
- h. Para formalizar su matrícula, el alumno ingresante por traslado externo presenta a Secretaría Académica -antes del inicio del ciclo académico y en el plazo que esta área señale- una constancia actualizada emitida por las instituciones educativas de nivel superior donde hubiere cursado -y no concluido- estudios, que acredite que no fue dado de baja por razones disciplinarias. La Secretaría Académica puede requerir en cualquier momento a los alumnos así admitidos la actualización de dicha constancia.
- i. Para formalizar su matrícula, el alumno debe acreditar el rendimiento de las pruebas psicopedagógicas o de otra índole que, en su caso, la Universidad exija.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad.		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 8 de 21
---	---	--------------------	----------------------	---------------------------

- j. El alumno que no obtenga un promedio ponderado aprobatorio en el ciclo académico, incurre en la categoría de observación en el siguiente ciclo académico.
- k. El alumno que, en el ciclo inmediato anterior, hubiera recibido sanción disciplinaria, tiene matrícula condicional.
- l. Realizada la matrícula, la Secretaría Académica ejecuta una auditoría de la misma. Como consecuencia de ello, puede anular la matrícula del alumno que incumple con alguna norma reglamentaria.
- m. Durante sus estudios, el alumno debe estar en capacidad de entender textos en inglés y, al concluirlos, debe alcanzar el dominio de *dicho idioma, de acuerdo a las disposiciones detalladas en el Reglamento de Requisitos de Inglés en la UPC*. Su aprendizaje es progresivamente exigido para el seguimiento de las asignaturas que conforman los Planes de Estudios de cada Carrera, de acuerdo a las disposiciones detalladas *en dicho Reglamento*.
- n. La Universidad otorga al alumno una dirección de correo electrónico; la misma que debe ser utilizada por el estudiante para fines estrictamente académicos y de desarrollo personal, siendo éste responsable por su permanente revisión y adecuado uso. La Universidad considera dicha dirección como la cuenta válida a la cual le dirige comunicaciones al alumno.
- o. Todo alumno debe contar con -al menos- un Apoderado o Representante, cuyo nombre completo deberá consignar en el sistema de la Universidad desde el proceso de Admisión. La persona elegida para cumplir con ese rol por el alumno podrá recibir información vinculada a su vida universitaria, lo cual es absolutamente consentido por el alumno, en concordancia con las normas correspondientes. Dicha información podrá ser de índole disciplinario, académica (como calificaciones, número de créditos aprobados, horario y registro de asistencia, entre otra), económica o de cualquier otra índole, relevante para el proceso de formación.
- p. Es obligatorio consignar el nombre completo del Apoderado o Representante mencionado en el inciso anterior, pudiendo la Universidad exigir en cualquier momento la actualización de dicho dato, incluso en forma previa a cada matrícula; y siendo de responsabilidad del alumno la elección de su Apoderado o Representante.
- q. No puede matricularse como alumno de la Universidad en ninguno de sus programas, Carreras o modalidades, quien tuviere un procedimiento pendiente con la misma de orden judicial o administrativo, o estuviere comprendido en otra situación de carácter contencioso.

3.2. Retiro de asignaturas

- a. Realizada la matrícula, el alumno puede retirarse únicamente de una asignatura por ciclo. Dicho retiro podrá realizarse entre las semanas 5 y 10 del ciclo académico (o en el periodo equivalente, durante el ciclo de verano).
- b. El alumno no puede retirarse de una asignatura de la que se hubiera retirado anteriormente.
- c. El retiro de asignatura no anula los efectos de una sanción disciplinaria por hechos ocurridos

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 9 de 21
---	---	--------------------	---------------------	--------------------------

durante la permanencia del alumno en la asignatura.

3.3. Retiro de ciclo

- a. El alumno puede solicitar retiro de ciclo por causas debidamente sustentadas, debiendo ser éste autorizado por el Director de la Carrera. Para aprobarse la solicitud de retiro de ciclo, se constata el pago de los derechos académicos devengados. Cuando el retiro se produce después de iniciados los exámenes parciales, se constata el pago de los derechos académicos correspondientes al ciclo completo.
- b. Al aprobarse el retiro de ciclo, el alumno no recibe calificación en las asignaturas en que esté matriculado ni suma repitencia en las mismas. El retiro de ciclo priva a la matrícula en las asignaturas correspondientes de los efectos previstos en el presente Reglamento, excepto en los casos de sanción disciplinaria y de retiro extraordinario de asignatura.
- c. Cuando un alumno no hubiera asistido a clases durante el ciclo y no registra calificaciones en las asignaturas en que se matriculó, procede un retiro de oficio por parte de la Secretaría Académica, que informa de ello al interesado. Adicionalmente, procede el retiro de oficio en situaciones excepcionales, sustentadas por la autoridad correspondiente y aprobadas por Resoluciones del Vicerrectorado Académico y de Investigación, en las cuales la permanencia de un alumno en la Universidad ponga en serio riesgo la salud, integridad física o tutela de los derechos fundamentales de los integrantes de la comunidad universitaria; o del propio alumno.
- d. El alumno no puede retirarse de ciclo más de dos veces consecutivas ni más de tres veces en forma alterna en el Programa en que se encuentra matriculado. Para tal fin, se contabilizan solo los ciclos académicos ordinarios. Tampoco procede el retiro de ciclo del alumno con Carta de Permanencia Excepcional por las razones detalladas en los acápites 4.5.a, 4.5.b, 4.5.d y 4.5.e del presente Reglamento.

3.4. Observación

Incorre en observación el alumno que obtenga un promedio ponderado inferior a 13.00 puntos en el ciclo académico ordinario inmediato anterior.

3.5. Riesgo académico

Se sitúa en situación de riesgo académico -y por lo tanto, se le asigna un Asesor- el alumno que incurre en alguno de los siguientes supuestos:

- a. Obtiene dos promedios ponderados desaprobados en forma consecutiva.
- b. Obtiene tres promedios ponderados desaprobados en forma alterna.
- c. Desaprueba una asignatura por segunda vez.
- d. Obtiene Carta de Permanencia Excepcional.
- e. Se matricula en el límite de ciclos establecido en el artículo 3.6.c del presente Reglamento.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 10 de 21
---	---	--------------------	----------------------	----------------------------

3.6. Baja

Es dado de baja -y como resultado, no puede reingresar a la Universidad- el alumno que:

- a. Obtiene un promedio ponderado inferior a 13.00 puntos y haya estado en observación en dos ciclos académicos ordinarios inmediatos anteriores o en tres ciclos académicos ordinarios no consecutivos. Los efectos de una observación se redimen cuando el alumno acumula promedio ponderado aprobado en dos ciclos académicos ordinarios consecutivos. El promedio ponderado aprobado de un ciclo académico no puede ser empleado más de una vez para los efectos de esta redención.
- b. No aprueba una asignatura la tercera vez que está matriculado en la misma.
- c. No completa las asignaturas necesarias para egresar de cualquier Carrera en un plazo que exceda en 50% el número de ciclos académicos ordinarios previstos en el plan curricular. En este cómputo se consideran los ciclos en que el alumno haya sido sancionado con anulación, suspensión o impedimento de matrícula. No se consideran aquellos en que el alumno se haya retirado de ciclo de acuerdo con el presente Reglamento. En el caso de cambio de Carrera, el Vicerrectorado Académico y de Investigación puede autorizar, mediante Resolución, la ampliación del número de ciclos de permanencia.
- d. Recibe una sanción de separación, en aplicación de las normas disciplinarias.

4. PROCESOS EXTRAORDINARIOS

4.1. Reserva de matrícula

- a. El postulante que ingresa a la Universidad, se incorpora y desea reservar matrícula, debe solicitarla antes del inicio de ciclo a la Secretaría Académica, la cual puede autorizarla hasta por dos ciclos académicos ordinarios consecutivos. Si vencido este plazo no se formaliza la matrícula, se pierden los derechos adquiridos en el concurso de admisión.
- b. El alumno que no se matricula en un determinado ciclo académico ordinario debe solicitar a la Secretaría Académica la reserva de su matrícula.

4.2. Reanudación de estudios

- a. El alumno que se retira de la Universidad y, habiendo formalizado oportunamente su reserva de matrícula, reanuda sus estudios, mantiene su expediente académico con las asignaturas aprobadas y desaprobadas.
- b. Si un alumno no formaliza la reserva de su matrícula, al momento de solicitar su reanudación debe actualizar sus pagos pendientes y abonar los derechos correspondientes a la reanudación.
- c. Al alumno que reanuda sus estudios se le asigna una escala de pago vigente equivalente a la que tenía cuando dejó de estudiar. Asimismo, puede ser sometido -según el tiempo transcurrido- a evaluación, para revalidar sus estudios.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 11 de 21
---	---	--------------------	----------------------	----------------------------

4.3. Traslado interno de Carrera

El alumno puede solicitar cambio de Carrera dentro de su Facultad o hacia una Carrera de otra Facultad. La solicitud es presentada al Director de la Carrera de destino, quien la analiza y resuelve. En los casos que lo considere conveniente, puede solicitar a la Dirección de Calidad Educativa un informe previo sobre el alumno. Igualmente, para la evaluación de la solicitud, el Director de Carrera toma en cuenta los requisitos establecidos para el ingreso de alumnos a la Carrera de destino.

En caso de proceder la solicitud, se aplica el cuadro de equivalencias de asignaturas y las convalidaciones se hacen efectivas a partir del siguiente ciclo académico.

4.4. Convalidación de asignaturas

- a. El alumno puede solicitar la convalidación de determinadas asignaturas aprobadas en otra institución de estudios superiores, de acuerdo al procedimiento de convalidación establecido por la Universidad.
- b. Si la solicitud de convalidación de asignatura es denegada, el alumno puede presentar -por única vez- la reconsideración, en base a nuevo sustento documental.

4.5. Carta de Permanencia

Puede solicitar una Carta de Permanencia -por única vez durante sus estudios- el alumno que incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- a. Desaprueba por tercera vez una asignatura; o
- b. Se encuentra en la situación contemplada en el artículo 3.6.c del presente Reglamento; o
- c. Desaprueba por tercera vez una asignatura y solicita su traslado interno a otra Carrera; o
- d. Obtiene tres promedios ponderados consecutivos desaprobados; o
- e. Obtiene cuatro promedios ponderados desaprobados en forma alterna.

Para el otorgamiento de la Carta, se debe tomar en cuenta lo definido en el Procedimiento de Carta de Permanencia. Bajo ninguna circunstancia podrá solicitar Carta de Permanencia el alumno que sea separado de la Universidad como consecuencia de una sanción disciplinaria.

4.6. Menciones de la UPC

a. Definición

Se denomina Menciones de la UPC al grupo de asignaturas *efectivas* que, en forma conjunta, ofrecen las Carreras y Departamentos Académicos de la Universidad, para el *enriquecimiento de la formación integral de los alumnos*. Se proponen *con* los siguientes propósitos:

- Ofrecer un valor añadido a la formación académica y al ejercicio de una profesión.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 12 de 21
--	---	--------------------	----------------------	----------------------------

- Complementar la preparación académica propia de una profesión mediante la profundización en áreas o materias específicas que le pertenecen, así como en su relación con otras disciplinas.
- Servir como medio de especialización en determinadas áreas de una misma profesión o de carácter multidisciplinario, a fin de fortalecer las competencias que demanda el mercado laboral o que responden a la preferencia de los interesados.

b. Diseño y características

Las Menciones de la UPC son diseñadas por *los programas* y Departamentos Académicos. Pueden ser diseñadas y ofrecidas por más de una Carrera. Los Decanos de las Facultades las aprueban y proponen al Vicerrectorado Académico y de Investigación para su formalización. Al concluirse los estudios, la Universidad expide los diplomas correspondientes.

Las Menciones de la UPC *tienen un mínimo de 15 créditos. Un alumno puede optar por más de una Mención en forma simultánea o sucesiva.*

Los alumnos de la Universidad siguen las asignaturas de una Mención de la UPC durante sus estudios. La totalidad de créditos cursados no excede el máximo que permite el Reglamento de Estudios y no están obligados a pagos adicionales.

En caso el alumno complete sus estudios y desee obtener una Mención, deberá solicitar la aprobación del Director de su programa y pagar los derechos académicos por créditos o por ciclo académico, según corresponda.

c. Certificaciones

La culminación de los estudios de las Menciones de la UPC da lugar al otorgamiento de las certificaciones correspondientes y un diploma que acredita la Mención cursada.

4.7. Agregación de Carrera o Facultad

Ningún alumno puede estar matriculado simultáneamente en más de una Carrera. El alumno que, estando matriculado en una Carrera, desea seguir asignaturas de otras con miras a la agregación de las mismas, puede hacerlo con autorización de los respectivos Directores de Carrera. En tal caso, estas asignaturas son consideradas como electivas respecto del Plan de Estudios de la primera. Sus créditos son considerados para todos los efectos académicos y administrativos reglamentarios y sus calificaciones son tomadas en cuenta para el cálculo de los promedios ponderados de ciclo y acumulado.

El plazo máximo de permanencia en la Universidad al que se refiere el inciso c del artículo 3.6 del presente Reglamento se extiende proporcionalmente -mediante Resolución del *Vicerrectorado Académico y de Investigación*-, de acuerdo con la fecha en que se formaliza la autorización de los Directores de Carrera.

El alumno formaliza su matrícula en la segunda Carrera cuando completa el Plan de Estudios vigente

Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
V°B°	V°B°	04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 13 de 21
---	---	--------------------	---------------------	---------------------------

de la primera. Paga la pensión correspondiente a los alumnos regulares, salvo que se matricule en menos de 15 créditos, en cuyo caso paga una pensión por créditos.

5. MISIONES ACADÉMICAS Y PROGRAMAS INTERNACIONALES

5.1. *En el marco del proceso de formación de sus estudiantes, la Universidad promueve la realización de Misiones Académicas, orientadas al logro de aprendizajes y adquisición de competencias.*

5.2. *Para participar en una Misión Académica, se debe tener la condición de alumno al momento de inscribirse en la Misión y durante la fecha en que se lleve a cabo.*

5.3. *Podrán participar en las Misiones Académicas alumnos de todas las Carreras que cuenten con más de 20 créditos cursados y aprobados en la Universidad y que cumplan con todos los requisitos establecidos en el Procedimiento de Misión Académica. No podrán participar los estudiantes que -en el ciclo previo a la realización de la Misión o en el que ésta se lleve a cabo- hayan recibido sanción disciplinaria, se encuentren en alguna de las condiciones de Riesgo Académico previstas en el presente Reglamento o tengan promedio ponderado o promedio acumulado desaprobados.*

5.4. *La verificación del logro de aprendizaje de los alumnos que participan en las Misiones Académicas se efectuará en base a evidencias objetivas, sobre criterios predefinidos en la propia Misión de cada Carrera y que se detallarán en el Informe Final de la Carrera sobre los resultados alcanzados durante la Misión Académica. Dichos Informes forman parte del Sistema Integrado de Calidad Académica (SICA) de la Universidad.*

5.5. *Las Misiones Académicas y los programas internacionales de intercambio, semestre abroad y doble grado, se regulan por las disposiciones, normas y procedimientos específicos aprobados por la Universidad; siendo de obligatorio cumplimiento para poder participar en los mismos.*

6. DISPOSICIONES FINALES

6.1. *En concordancia con sus Estatutos, la Universidad promueve la participación de los profesores, estudiantes y graduados en los órganos de la institución, para lo cual podrán alcanzar, a través de las autoridades académicas de sus respectivas Carreras, iniciativas o sugerencias, para ser evaluadas en el Consejo Consultivo institucional o los Consejos Consultivos Académicos.*

6.2. *La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros*

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		

	REGLAMENTO DE ESTUDIOS DE PREGRADO	SICA-REG-05	VERSIÓN 6	PÁGINA 14 de 21
---	---	--------------------	----------------------	----------------------------

de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. De acuerdo a los Estatutos de la Universidad, su coordinación se encuentra a cargo de la Secretaría General. Para formular reclamaciones sobre lo que se considere infracciones de derechos individuales, se puede presentar una carta dirigida a la Secretaría General de la Universidad, que - en el pazo de 30 días calendario- consultará, coordinará y evaluará los temas que resulten necesarios, con relación al tema materia de la comunicación.

Para tal efecto, podrá solicitar opinión de expertos en la materia de la consulta, antes de emitir la Resolución de Defensoría respectiva, cuyo carácter no es vinculante. Temas de carácter colectivo, laboral, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de los docentes y alumnos, entre otros que tengan vías de solución establecidas en las normas y procedimientos de la Universidad, no forman parte de la competencia de la Defensoría.

- 6.3. El Tribunal de Honor Universitario tiene como función emitir juicios de valor sobre toda cuestión ética en la que estuviera involucrado algún miembro de la comunidad *universitaria y su funcionamiento se rige de acuerdo a lo establecido en la normativa sobre la materia.*
- 6.4. En todos los procesos descritos en este Reglamento que requieran un cronograma, el alumno debe observar el Calendario que se publica en los sistemas de información de la Universidad.
- 6.5. *La diversidad de pensamiento, género, orientación sexual, raza, estado civil, nacionalidad o religión, es vista como un pilar que soporta las actividades fundamentales de la Universidad, que adhiere una Política de Diversidad y No Discriminación.*
- 6.6. Las disposiciones previstas en el presente Reglamento, deberán entenderse en concordancia con lo previsto el Reglamento Administrativo Académico, Reglamento de Disciplina, Reglamento de Grados y Títulos, y demás normas vigentes de la Universidad.
- 6.7. El presente Reglamento es aprobado por Resolución del Rector y el Vicerrector Académico y de Investigación; y entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.

Revisado por: V°B°	Aprobado por: V°B°	Fecha: 04/03/2016
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de Aseguramiento de la Calidad		



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0159-2017/PS3

EXPEDIENTE : 1473-2016/PS3
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)
INTERESADA : VANESSA PICHLING DEL BARCO
(LA SEÑORA PICHLING)
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.¹
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Lima, 20 de febrero de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 30 de diciembre de 2016, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad por una presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- Habría informado a la señora Vanessa Pichling del Barco que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académico 2016-01 la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un "error en la comunicación" y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso.

2. El 18 de enero de 2017, la Universidad presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) El CD presentado como medio probatorio por la interesada, se obtuvo en contravención a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, norma que indica que el tratamiento de datos personales debe realizarse con el consentimiento del titular, lo cual no sucedió, por lo que, requirió la presentación del consentimiento otorgado por los docentes, además de solicitar su rechazo y sea comunicado a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
 - (ii) En el video presentado, no se evidencia que la información brindada en caso de que no se rinda el examen parcial pueda ser subsanada duplicando la nota obtenida en el examen

¹ R.U.C. N° 20211614545.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

o trabajo final, por lo que no resulta ser un medio probatorio que acredite lo afirmado por la interesada.

- (iii) Tiene previsto el trámite de subsanación de evaluaciones no rendidas, según el Reglamento de Estudios (artículo 2°), el cual fue puesto a disposición de la interesada al momento de su postulación y que además se encuentra en la página web de la institución, indicándose que el procedimiento a seguir para subsanar una evaluación es a través del "Trámite de subsanación de evaluación", el cual la interesada no realizó.
- (iv) Al ser información tan importante como una reprogramación de evaluación no rendida, la interesada lo hubiera solicitado, esto teniendo en cuenta un mínimo de diligencia sobre ello, a pesar que la información fue puesta a disposición de manera oportuna.
- (v) Durante el año 2016 no hubo cambios en la política establecida respecto de la subsanación de notas en caso un alumno no rindiese algún examen parcial o final durante el ciclo académico.

II. ANÁLISIS

II.1. Cuestión previa: Sobre la vulneración a los datos personales

- 3. La Universidad señaló que el CD presentado como medio probatorio por la interesada, se obtuvo en contravención a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, norma que indica que el tratamiento de datos personales debe realizarse con el consentimiento del titular, lo cual no sucedió, por lo que requirió la presentación del consentimiento otorgado por los docentes, además de solicitar su rechazo y sea comunicado a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- 4. Al respecto, corresponde analizar si, en efecto, la interesada debía de contar con un consentimiento del docente de la Universidad para presentar el CD como medio probatorio al presente procedimiento.
- 5. La Universidad indica que se ha realizado una contravención a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, cuyos artículos 2°, 4° y 13°, señalan textualmente lo siguiente:

Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

(...)

4. **Datos personales.** Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

(...)"

Artículo 4. Principio de legalidad

El tratamiento de los datos personales se hace conforme a lo establecido en la ley. Se prohíbe la recopilación de los datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos."

Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco. (...)

6. En primer término, corresponde señalar que lo visualizado en el CD alude a la información solicitada por la señora Pichling a la Universidad respecto de las consecuencias de no rendirse un examen parcial, obteniendo como respuesta que la nota obtenida en un examen final o trabajo final, pudiera duplicarse; en ese sentido, no se observa del mismo los datos personales como nombre, dirección, del docente de la Universidad.
7. En consecuencia y en atención a las definiciones brindadas por la Ley, la señora Pichling no requería ningún tipo de consentimiento para poder presentar el CD como medio probatorio; por lo que, el argumento que efectúa la Universidad al respecto no resulta apegado a lo establecido en la Ley que cita en sus descargos.

II.2. Supuesto a analizar: deber de información

II.2.1. Marco Legal Aplicable

8. El artículo 2° del Código impone a los proveedores la obligación de consignar en forma veraz, suficiente y apropiada la información sobre los bienes y servicios que ofrecen en el mercado, incluso la información necesaria para realizar un uso o consumo adecuado de los mismos.
9. En ese sentido, la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
10. El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi, mediante Resolución N° 288-2000/TDC-INDECOPI precisó que la obligación de informar de los proveedores debe entenderse como la obligación de poner en conocimiento toda la información relevante para efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada decisión de consumo o un uso correcto de los bienes y servicios que han adquirido.
11. El Código parte del supuesto que los proveedores de bienes y servicios, debido a su organización empresarial y a su experiencia en el mercado, suelen adquirir y utilizar de mejor manera que los consumidores la información relevante sobre los diversos factores involucrados en los procesos productivos y de comercialización. En este sentido, las normas del Código se orientan a proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que suelen encontrarse dentro del mercado.
12. De acuerdo a lo establecido en el artículo anteriormente mencionado, para realizar una decisión adecuada de consumo, un consumidor requiere conocer toda la información relevante sobre el producto o servicio que desea adquirir. Por ello, los proveedores se encuentran obligados a brindarles información clara, oportuna y adecuada, y, en particular, a brindar información veraz que no induzca a error respecto de la calidad del bien que los consumidores adquieren o el servicio que contratan.
13. Finalmente el artículo 3° establece que se encuentra prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

II.2.2. Presunta infracción a analizar: sobre la información brindada por la Universidad

14. La señora Pichling señaló que la denunciada le habría informado que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académico 2016-01 la subsanación se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un "error en la comunicación" y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso.
15. Por su parte, la Universidad indicó que en el video presentado no se evidencia que la información brindada en caso de que no se rinda el examen parcial pueda ser subsanada duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final, por lo que, no resulta ser un medio probatorio que acredite lo afirmado por la interesada.
16. Así también señala que según el Reglamento de Estudios (artículo 2°), el cual fue puesto a disposición de la interesada al momento de su postulación y que además se encuentra en la página web de la institución, indica que el procedimiento a seguir para subsanar una evaluación es a través del "Trámite de subsanación de evaluación", el cual la interesada no realizó, por lo que, la interesada debió de tener un mínimo de diligencia sobre ello.
17. Además indicó que, durante el año 2016, no hubo cambios en la política establecida respecto de la subsanación de notas en caso un alumno no rindiese algún examen parcial o final durante el ciclo académico.
18. Obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- Siete (7) boletas electrónicas², entre las que se encuentra el N° B066-96708³ emitida por la Universidad de fecha 30 de mayo de 2016, en la que se observa el pago de S/ 70,00 para el trámite de subsanación de evaluación a nombre de la señora Pichling.
 - Listado de consulta de comprobantes electrónicos emitidos por la Universidad a nombre de la señora Pichling⁴, en el que se observa catorce (14) pagos realizados durante el año 2016.
 - Cuatro (4) correos electrónicos de constancias de pago realizadas a través de la agencia bancaria BCP (en adelante, BCP) de fechas 1 de marzo, 1 de abril, 2 de mayo y 31 de mayo de 2016 a nombre de la Universidad.⁵

² Ver fojas 11 al 14 del expediente.

³ Ver foja 14 del expediente.

⁴ Ver foja 15 del expediente.

⁵ Ver fojas 16 al 19 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

- (iv) Constancia de las notas de la interesada en la Universidad durante los periodos 2015-00, 2015-01, 2015-02, 2016-00 y 2016-01, en las que se observa que durante el periodo 2016-01 en el curso denominado "Financ. y marketin audiov" obtuvo como promedio final la nota de 12.⁶
- (v) Un (1) CD, en el que se observa una grabación realizada a una señorita quien le indica que de no haberse realizado el examen parcial, se podría duplicar la nota del examen final o trabajo final, de ser el caso.⁷
- (vi) Consolidado de notas de la señora Pichling respecto del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual, en el que se observa que como evaluación parcial obtuvo la nota de once (11), de trabajo final la nota de diez (10); siendo la nota final del curso doce (12).⁸
- (vii) Reglamento de estudios de pregrado de la Universidad de fecha 4 de marzo de 2016⁹, en el que se observa que en el caso de que el alumno no rinda una evaluación prevista en el sílabo puede solicitar el trámite correspondiente.
19. Sobre el particular, tal como fue señalado en los párrafos precedentes, se verificó que la señora Pichling es una alumna de la carrera profesional de Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos, habiendo estado matriculada durante el ciclo 2016-01 en el curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual y obteniendo como nota final un promedio de doce (12).
20. Al respecto, la interesada presentó una grabación audiovisual en un (1) CD en el que se observó que personal de la Universidad, le informó que en el caso de no haberse rendido un examen parcial, se procedería a duplicar la nota obtenida en el examen final o trabajo final; sin embargo, ello no logra acreditar lo alegado por la interesada, toda vez que la fecha en que dicho video fue grabado, el 12 de agosto de 2016 (observado del detalle del CD presentado – propiedades), es una fecha posterior en la que ocurrieron los hechos, por lo que, dicho medio probatorio no logra acreditar lo manifestado por la interesada, respecto a la información que indica le brindó la Universidad al momento de solicitar información para poder subsanar la omisión de no haber rendido un examen parcial, lo que la llevó a tomar la decisión de no realizarlo por encontrarse delicada de salud. Del mismo modo, no obra en el expediente medio probatorio que acredite un error en la comunicación en la nota final del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual el cual sería realizado mediante un trabajo final y en consecuencia debiera rendir un examen sustitutorio, no logrando generar convicción en este Órgano Resolutivo sobre ello.
21. Agregado a ello, se observa de lo señalado en el Reglamento de estudios de La Universidad, en el cual indica textualmente lo siguiente:

2. RÉGIMEN DE ESTUDIOS: DICTADO, CALIFICACIÓN, ASISTENCIA A CLASES Y

⁶ Ver foja 20 del expediente.

⁷ Ver foja 23 del expediente.

⁸ Ver foja 21 del expediente.

⁹ Ver fojas 46 al 56 del expediente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

EVALUACIONES

2.1. Asistencia a clases y evaluaciones

(...)

d. El alumno que no rinda una evaluación recuperable prevista en el sílabo, a excepción del examen final, puede solicitar el trámite de Subsanción de evaluación no rendida. Dicho trámite consiste en subsanar una de las notas de las evaluaciones no rendidas, con la nota obtenida en el examen final.

(...) [lo subrayado es nuestro]

22. En tal sentido, si bien la Universidad establece dentro de su Reglamento la posibilidad de que un alumno que no rindió una evaluación recuperable, siendo en este caso, un examen parcial, pueda subsanar dicha nota con la obtenida en el examen final, en el documento también se precisa que resulta necesario ser solicitada a través del "trámite de Subsanción de evaluación no rendida", situación que no ocurrió; de tal manera que, si el consumidor alega que hubo un error en la información brindada, originando que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico fue a consecuencia de haber obtenido una nota desaprobatoria por no haber tenido la diligencia de realizar el trámite correspondiente y con ello la posibilidad de poder rendir el examen sustitutorio; independientemente de ello, si desaprobó finalmente el curso, no puede atribuirse responsabilidad de ello a la Universidad, pues como bien quedó acreditado, era la interesada quien debió realizar el trámite correspondiente además de las previsiones de estudio para que el promedio final del curso sea favorable al momento de haber dado el examen sustitutorio, toda vez que incluso en el caso de que se hubiera considerado duplicar la nota del trabajo final, el cual fue de diez (10), no hubiera evitado que la consumidora desaprobe el curso en cuestión.
23. Por otro lado, tomando en cuenta la información contenida en el CD presentado por la interesada, y analizado en el acápite 20, se debe tener en cuenta que del mismo se evidencia que efectivamente el trámite a realizar para poder subsanar una evaluación no recuperable será realizado a través de la nota obtenida en el examen final, sea el caso de un examen final o trabajo final, lo que se contradice con lo manifestado por la interesada, el cual incluso evidencia que no se realizó ningún cambio durante el año 2016 en la política de subsanción de notas.
24. Cabe precisar que el Reglamento de Estudios de la Universidad es una documentación que, según indicó la denunciada, se puso de conocimiento de la interesada al momento de su postulación y que además se encuentra publicada en la página web de la Universidad, por lo que, declaró conocer y aceptar sus condiciones administrativas, en consecuencia, no resulta amparable pretender desconocer ello o que hubo un error de comunicación al momento de solicitar información.
25. En este punto corresponde indicar que cuando un consumidor es alumno en una universidad para el estudio de una carrera profesional, toma conocimiento de las acciones pertinentes para realizar todos los trámites necesarios, como sería leer el Reglamento de Estudios y sus procedimientos para trámites administrativos, pues, de lo contrario, se encontrará limitado en el conocimiento de sus derechos y obligaciones o tan solo el hecho de no sentir seguridad en la información recibida. En el presente caso, la interesada conoció la documentación correspondiente a la Universidad, con lo cual no puede alegarse desconocimiento bajo ningún punto de vista.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

26. Ante ello, el OPS considera que no resulta posible atribuir dicha situación controvertida al proveedor, considerando que el Principio de Presunción de Licitud¹⁰, establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.
27. Por las consideraciones expuestas, este OPS considera que corresponde ordenar el archivo del procedimiento por presuntas infracciones a los artículos 2° y 3° del Código.

II.3. Medidas correctivas y costas y costos del procedimiento

28. Atendiendo a que no se ha verificado una infracción al Código, corresponde desestimar la medida correctiva solicitada por la señora Pichling, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción a los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Denegar el otorgamiento de la medida correctiva solicitada por la señora Vanessa Pichling del Barco, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

TERCERO: Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 207° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aplicable a todos los procedimientos administrativos, y por el numeral 3.3 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación.¹¹ Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de

¹⁰ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1272, publicado en el diario oficial El Peruano, el 21 de diciembre de 2016

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

(...). La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

Protección al Consumidor N° 3, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹²; caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.


MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

- ¹² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1272, publicado en el diario oficial El Peruano, el 21 de diciembre de 2016
Artículo 207. Recursos administrativos
207.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.
- ¹³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000102

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

RESOLUCIÓN FINAL N° 1201-2017/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
N° 3 (OPS)

DENUNCIANTE : VANESSA PICHLING DEL BARCO
(LA SEÑORA PICHLING)

DENUNCIADA : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS
APLICADAS
(LA UNIVERSIDAD)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR.

Lima, 24 de julio de 2017

ANTECEDENTES

1. Con escrito del 12 de agosto de 2016, la señora Pichling denunció a la Universidad ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, OPS), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 9 de mayo de 2016, mientras se encontraba cursando la carrera de Comunicación Audiovisual y Medios Interactivos, la Universidad le informó que el trámite para subsanar exámenes parciales no rendidos era duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final;
 - (ii) sin embargo, en un segundo momento, le comunicó que hubo un "error de comunicación" y que no se duplicaría la nota del examen o trabajo final, sino que por el contrario rendiría un examen sustitutorio con el contenido de todo el ciclo del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual; y,
 - (iii) por dicho error de comunicación tuvo que volver a llevar el curso, el cual involucraba no avanzar con otros del siguiente ciclo académico, toda vez que el mismo era pre requisito de varios de ellos.
2. Mediante Resolución N° 1 del 30 de diciembre de 2016, el OPS inició un

1

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

0000103

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

procedimiento administrativo sancionador contra la Universidad por presunta infracción a lo establecido en el Código, señalando lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- *Habría informado a la señora Vanessa Pichling del Barco que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académica 2016-01 la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un "error en la comunicación" y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaba todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso, hecho que correspondería calificar como presunta infracción a los artículos 2° y 3° del Código.(...) (sic)"*

3. El 18 de enero de 2017, la Universidad presentó sus descargos indicando lo siguiente:
 - (i) Que el CD-ROM presentado como medio probatorio por la denunciante que contenía la grabación de una presunta trabajadora de la Universidad, se obtuvo en contravención a la Ley N° 29733- Ley de Protección de Datos Personales, en la medida que no se contó con el consentimiento de su titular;
 - (ii) el video no acreditaría que se le informó que, en caso no rindiera el examen parcial, la nota sería subsanada duplicando la obtenida en el examen o trabajo final;
 - (iii) el trámite de subsanación de evaluaciones no rendidas, se encuentra establecido en el numeral 1 del artículo 2° del Reglamento de Estudios de Pregrado de la Universidad, el cual fue puesto a disposición de la denunciante al momento de su postulación, y además era posible apreciarlo en la página web de la misma; el cual la denunciante no realizó; y,
 - (iv) durante el año 2016 no realizó cambios en su política establecida respecto a la subsanación de nota en caso un alumno no rindiese algún examen parcial o final durante el ciclo académico.
4. Mediante Resolución Final N° 159-2017/PS3 del 20 de febrero de 2017, el OPS resolvió lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00300104

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

- (i) Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. por presunta infracción a los artículos 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciante no acreditó que existió un error en la comunicación respecto del trámite de subsanación del examen de admisión y no tuvo la diligencia de realizar el trámite correspondiente para la subsanación de dicha evaluación.
 - (ii) denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Vanessa Pichling del Barco, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
5. Con escrito del 20 de marzo de 2017, la señora Pichling interpuso recurso de apelación indicando lo siguiente:
 - (i) La fecha de grabación de los hechos fue el día 9 de mayo de 2016 y no la fecha que consideró el OPS (12 de agosto de 2016), siendo ésta última la fecha de copia del CD;
 - (ii) la Universidad unilateralmente emitió la nota de débito N° B200-249, en el que cambia la descripción de "trámite de subsanación de evaluación MO" a "Recuperación de Evaluación"; y,
 - (iii) puso a disposición de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 el equipo celular con el que se realizó la grabación presentada, ello a fin de acreditar la fecha de la misma.
6. Con fecha 15 de junio de 2017, la Universidad presentó un escrito señalando lo siguiente:
 - (i) El video presentado por la denunciante carece de elementos visibles que permitan identificar como su personal de atención;
 - (ii) la persona imputada como su personal de atención no se identifica con la denunciante; y,
 - (iii) si no se ha comprobado de manera indubitable que la persona que se muestra en el video pertenece al personal de atención de nuestra representada, impide a su vez el desarrollo de cualquier actuación de pruebas.
7. El 19 de junio de 2017, se realizó una Audiencia de visualización de medio probatorio, en la que se revisó el archivo del video presentado por la denunciante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

07000105

y se verificó que la fecha de grabación del video presentado por la señora Pichling fue el 9 de mayo de 2016.

ANÁLISIS

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la solicitud de informe oral de la señora Pichling

8. El artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada¹.
9. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, de acuerdo a los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra.
10. Al respecto, mediante la Sentencia de fecha 10 de abril de 2006, emitida por la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, en el Expediente de Apelación N° 356-2005-Piura, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó lo siguiente:

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPÍ

Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. -

16.1°.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2°.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3°.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

69000106

"(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada el INDECOPÍ el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)"

11. En idéntica línea de desarrollo, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia del 29 de agosto de 2006, emitida en el proceso de amparo signado bajo el Expediente N° 3075-2006-PA/TC, ha señalado, en calidad de precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.
12. De las normas y sentencia antes citadas, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Comisión del Indecopi, el conceder el uso de la palabra. Por tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda el uso de la palabra.
13. En el presente caso, se ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, la señora Pichling ha tenido oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como plantear su posición respecto a la materia controvertida.
14. Por lo tanto, considerando que ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa y, además que, en su solicitud de informe oral, la denunciante no ha referido la necesidad de presentar ante la Comisión nuevos elementos o pruebas que justifiquen la realización de dicha audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado por Pichling.

Respecto al deber de información



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000107

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

15. El artículo 1º literal b)² del Código, establece el derecho de todo consumidor a acceder a una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
16. Por su parte, el artículo 2º³ del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de ofrecer al consumidor información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

² LEY N° 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:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 2º.- Información relevante.

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

17. La señora Pichling denunció que la Universidad denunciada le habría informado que ante la omisión de rendir un examen parcial durante el ciclo académico, la subsanación se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; sin embargo, ello no fue así, toda vez que debido a un error en la comunicación y a que la nota final del curso Financiamiento y Marketing Audiovisual sería la de un trabajo final, dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcaría todo el contenido de lo estudiado durante dicho ciclo académico, generando que desaprobe el referido curso.
18. En la resolución de primera instancia, el OPS resolvió archivar la denuncia, al considerar que, desde el ingreso a la Universidad, la denunciante tenía conocimiento de su Reglamento, el cual establecía el trámite correspondiente para realizar la subsanación del examen no rendido; sin embargo, no realizó el mismo.
19. En su apelación, la señora Pichling señaló que, cumplió con realizar el trámite establecido en el Reglamento de la Universidad, y que el OPS no ha realizado un análisis adecuado de los medios probatorios ofrecidos.
20. Al respecto, cabe señalar que, a fin de verificar lo manifestado por dicha parte, resultará necesario realizar una nueva evaluación de los medios probatorios que obran en autos, a efectos de determinar si existe o no responsabilidad de la denunciada sobre el hecho imputado.
21. Es así que, obra en el expediente lo siguiente:
- (i) Cinco Boletas de Venta Electrónicas correspondientes al ciclo 2016-01 y una Boleta de Venta Electrónica del ciclo 2016-02;
 - (ii) cuatro copias de constancias de pago- BCP de fechas 1 de marzo, 1 de abril, 2 de mayo y 31 de mayo de 2016;
 - (iii) la consulta de comprobantes electrónicos del año 2016, de la señora Vanessa Pichling del Barco;
 - (iv) detalle de las notas del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual;
 - (v) CD que contiene el vídeo grabado en las oficinas de Atención al Alumno del campus Monterrico de la Universidad;
 - (vi) Reglamento de Estudios de Pregrado de la Universidad del 4 de marzo de 2016 (SICA-RG-05, Versión 6);



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

07000109

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

- (vii) impresión de la captura de pantalla del celular del cual se grabó el CD que contiene el vídeo grabado en las oficinas de Atención al Alumno del campus Monterrico de la Universidad;
- (viii) boleta de venta electrónica N° B066-96708 del 30 de mayo de 2016, con la descripción "Trámite subsanación de evaluaciones MO";
- (ix) acta de visualización de medio probatorio de fecha 19 de junio de 2017, suscrita por una representante de la Secretaría Técnica.
22. De la revisión de los medios probatorios, se advierte que la señora Pichling se encontraba matriculada en la Universidad, en el ciclo 2016 – 2, dentro del cual cursaba la materia Financiamiento y Marketing Audiovisual.
23. Asimismo, de las notas del curso de Financiamiento y Marketing Audiovisual, se advierte que la señora Pichling, reprobó dicha materia con la nota 12; y que la nota que se le consignó como evaluación parcial fue de 11 y la nota de trabajo final fue de 10.
24. Por otro lado, de la verificación del vídeo contenido en el CD presentando por la señora Pichling, se observa que una persona, no identificada, le indicó que la subsanación de un examen parcial no rendido se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final.
25. Sobre este punto la Universidad señaló que dicho medio probatorio presentado no era pertinente en tanto la señora Pichling no acreditó que el personal que le brindó la referida información haya sido una trabajadora de dicha institución; sin embargo, es preciso indicar que quien se encontraba en mejor posición de probar dicha alegación, era la propia Universidad, quien además no negó el mencionado vínculo durante el trámite del procedimiento.
26. Del mismo modo, del acta de visualización de medio probatorio mencionada, queda acreditado que el video presentado por la señora Pichling fue grabado con fecha 9 de mayo de 2016 a horas 6:26 p.m., es decir, en la fecha señalada en la denuncia, así como que los hechos se registraron en las instalaciones de la Universidad.
27. Cabe señalar que en anteriores pronunciamientos la Sala ha indicado la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales, pues a través de la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

valoración conjunta de estas por parte de la autoridad administrativa es posible generar certeza respecto del servicio prestado materia de denuncia⁴.

28. De lo hasta aquí expuesto, este Colegiado considera que cuenta con indicios suficientes que acreditan que la información brindada a la señora Pichiling fue por parte de una trabajadora de la Universidad denunciada.
29. Ahora bien; de la revisión del Reglamento de Estudios de Pregrado presentado por la Universidad se advierte lo siguiente:

"2.1. Asistencia a clases y evaluaciones

La asistencia a clases y evaluaciones se rigen por las siguientes disposiciones:
(...)

d. El alumno que no rinda una evaluación recuperable prevista en el sílabo, a excepción del examen final, puede solicitar el trámite de Subsanción de evaluación no rendida. Dicho trámite consiste en subsanar una de las notas de las evaluaciones no rendidas, con la nota obtenida en el examen final. El plazo para la presentación de la solicitud de subsanción y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al trámite de Recuperación de evaluaciones estipulado en el literal "e" del presente artículo.

e. Si un alumno no rinde el examen final, cabe su recuperación en fecha posterior a la inicialmente programada. El examen de recuperación incluye todos los temas vistos en clase y el alumno que no se presente al mismo obtiene una calificación equivalente a cero. El plazo para la presentación de la solicitud y la formalización del pago del trámite, lo fija la Secretaría Académica, que programa en una sola oportunidad la fecha para la recuperación de la evaluación y la publica. El examen de recuperación sólo reemplaza la nota del examen final que el alumno no rindió en la fecha originalmente programada y no así otras evaluaciones del curso. El alumno que haya realizado este trámite no podrá acceder al trámite de Subsanción de evaluación no rendida estipulado en el literal "d" del presente artículo." (SIC)

30. Según lo indicado, el Reglamento establece claramente que el proceso de subsanción de una evaluación no rendida, consistía en ser reemplazada por la nota del examen final; por tanto, en el caso en cuestión correspondía aplicar

⁴ Resolución N° 442-2014/SPC-INDECOPI del 5 de febrero de 2014 en los seguidos por la señora Katherine Montenegro Castro en contra de Inversiones & Representaciones Lucero S.A.C.

[...]

En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias o circunstanciales se acrecienta al igual que su valoración conjunta por parte de la autoridad administrativa para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio prestado materia de denuncia.

[...]"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

00000117

dicha regla aun cuando en el referido curso no había un examen sino trabajo final; ello dado que al no estar contemplado dicho supuesto en el referido reglamento resultaba razonable aplicar lo más beneficioso para el alumno.; sin embargo, no lo hizo.

31. Cabe precisar que para acceder al proceso de subsanación antes indicado, el alumno tenía que pagar el derecho correspondiente a la Universidad.
32. Sobre el particular, de acuerdo a lo señalado por la Universidad, la señora Pichling, no habría cumplido con realizar el referido trámite de subsanación que establecía el Reglamento, motivo por el cual no se le aplicó la nota del trabajo final que correspondía.
33. Del mismo modo, resulta pertinente indicar que en su análisis el OPS también consideró que la señora Pichling no habría seguido la referida tramitación, no obstante, de acuerdo a lo verificado en el expediente la señora Pichling presentó como medio probatorio de la boleta venta electrónica N° B066-96708 del 30 de mayo de 2016, con la descripción "Trámite subsanación de evaluaciones MO, con la cual acreditaría que cumplió con realizar lo establecido en el reglamento; a fin de que se le considere la nota del trabajo final como subsanación del examen parcial no rendido.
34. Es así que, Este Colegiado discrepa con el pronunciamiento del órgano de primera instancia toda vez que no consideró el referido documento a través del cual se corrobora la diligencia de la alumna de haber realizado todas las gestiones respecto de la recuperación del examen parcial que no había rendido.
35. En ese sentido, es posible concluir que en el presente caso ha quedado acreditado que a pesar de que la Universidad le informó a la señora Pichling que ante la omisión de rendir un examen parcial, la subsanación del mismo se haría duplicando la nota obtenida en el examen o trabajo final; dispuso que rindiera un examen sustitutorio que abarcó todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico en el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual, cuando ello no correspondía según el reglamento de su propia institución.
36. Por tanto, corresponde revocar la resolución de primera instancia que dispuso el archivo de la denuncia presentada por la señora Pichling contra la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 2° y 3° del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

07000119

De la medida correctiva de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

37. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código⁵ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
38. En el presente caso, ha quedado acreditada que la responsabilidad de la Universidad respecto al deber de información establecido en el artículo 2° y 3° del Código.
39. En su denuncia, la señora Pichling solicitó como medidas correctivas: (i) que la Universidad haga el reembolso del monto pagado correspondiente al ciclo 2016-01; (ii) que la Universidad asuma el cargo de los cursos que por su

⁵ LEY N° 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.

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

07800113

negligencia no pudo llevar en su momento, y; (iii) el reintegro del pago realizado por el derecho a rendir el examen de subsanación.

40. Por ello, y en tanto ha quedado verificado que la Universidad infringió el deber de información causándole un perjuicio a la señora Pichling, este Colegiado considera que, a fin de revertir la conducta infractora corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva de oficio, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con aplicar la nota correspondiente en el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual, tal como le fue informado y como además lo establece su citado Reglamento de pregrado.
41. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la señora Pichling deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 3) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 3 verifica el incumplimiento podrán imponer a la denunciada una sanción.
42. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁷.

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

C7000114

43. Finalmente, respecto a las medidas correctivas solicitadas por la señora Pichling, es preciso indicar que, en tanto las mismas no se encuentran vinculadas directamente ni resultan pertinentes para revertir o resarcir la conducta infractora establecida por la autoridad administrativa, no corresponderá disponer las mismas.

De la sanción de la infracción verificada en segunda instancia administrativa

44. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, referido a que la Universidad respecto al deber de información establecido en el artículo 2° y 3° del Código, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
45. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PSS

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

00000115

46. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar la responsabilidad de la Universidad respecto al deber de información establecido en el artículo 2° y 3° del Código. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó que el denunciante rindiera un examen que abarcara todo el contenido de lo estudiado durante el ciclo académico generando que desaprobe el referido examen. Además, se produjo un perjuicio en la confianza del denunciante en el sector educativo, pues este podría asumir que los proveedores de dicho sector incurren en la conducta infractora verificada.
 - (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, pues el consumidor pudo evidenciar la conducta infractora en tanto ésta incide en la información errónea brindada, contando con la motivación para poner en conocimiento de la autoridad administrativa dicha infracción al Código.
47. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias, en adelante UIT.
48. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a la Universidad una sanción de una (1) UIT.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

50. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP⁹ dispone que es potestad de la autoridad ordenar

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)"

⁹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PSS

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

00000116

el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

51. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado 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, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
52. En ese sentido, al haberse verificado la infracción al respecto al deber de información establecido en el artículo 2° y 3° del Código, corresponde ordenar al denunciado que asuma el pago de costas y costos incurridos durante la tramitación del presente procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la señora Pichling de solicitar la liquidación de costos una vez concluida la instancia administrativa.
53. Por tanto, condenar a la Universidad al pago de Costas y Costos del presente procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 79.- Pago de costas y costos.- 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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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 de la Ley 29571, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

54. El artículo 119° del Código, establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁰.
55. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la responsabilidad de la Universidad respecto al deber de información establecido en el artículo 2° y 3° del Código se debe disponer la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
56. Por tanto, corresponde ordenar la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 159-2017/PS3 del 20 de febrero de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que dispuso archivar la denuncia de la señora Vanessa Pichling del Barco contra Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.; y, reformándola, declarar responsable a la denunciada, por infracción al artículo 2° y 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que infringió el deber de información brindada a la señora Vanessa Pichling del Barco.

SEGUNDO: Sancionar a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C., con una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 2° y 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al deber de Información.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1473-2016/PS3

(EXPEDIENTE N° 225-2017/CC2-APELACION)

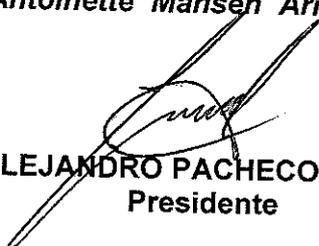
07009118

TERCERO: Ordenar a la Universidad Privada de Ciencias Aplicadas S.A.C. en calidad de medida correctiva de oficio que, en un plazo no mayor a cinco (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con aplicar a la señora Vanessa Pichling del Barco la nota correspondiente en el curso Financiamiento y Marketing Audiovisual, tal como le fue informado y como además lo establece su Reglamento de Estudios de Pregrado.

CUARTO: Disponer la inscripción de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, sobre el extremo referido a la infracción al artículo 2° y 3° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor referido al deber de información.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.


LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

¹¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 125°.-

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.