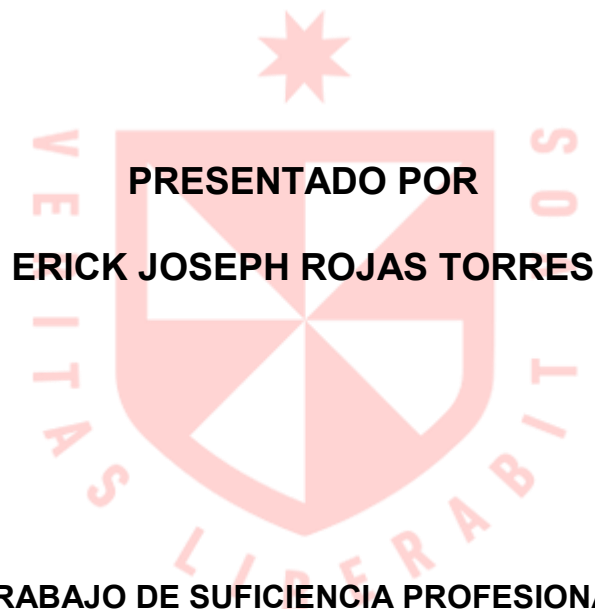




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1309-2019/CC2**



**PRESENTADO POR
ERICK JOSEPH ROJAS TORRES**

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

LIMA – PERÚ

2023

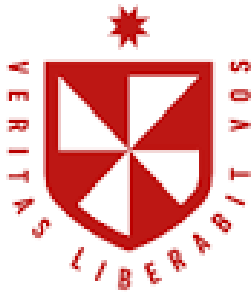


CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1309-2019/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Entidad : INDECOPI
Bachiller : ERICK JOSEPH ROJAS TORRES
Código : 2007224152

LIMA - PERÚ

2023

En el Informe Jurídico se analiza una denuncia interpuesta por la Sra. **P.J.C.H.** contra la universidad **U.P.U.** por haberle otorgado un título profesional técnico en Informática Empresarial que no tenía validez, ya que no contaba con la autorización necesaria para emitir carreras técnicas. La denuncia de parte fue interpuesta el 10 de octubre de 2019 ante la Comisión de Defensa y Protección del Consumidor del INDECOPÍ por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la idoneidad en productos y servicios educativos; la denunciante manifestó que estudió entre los años 2004 a 2007 en la universidad **U.P.U.** emitiéndose a su culminación el título técnico y enterado de los problemas de validez en el año 2017, remitió un correo electrónico a la universidad informando la irregularidad. En consecuencia, interpone la denuncia refiriendo que hubo una inversión de S/ 19,444.11 por sus estudios, por lo que la Secretaría Técnica admitió a trámite esta denuncia. En sus descargos, la Universidad manifestó que: debía declararse la prescripción de la potestad administrativa sancionadora, toda vez que el hecho referido excedía el plazo permitido por ley consistente en dos años desde la entrega del título cuestionado; que la denunciante recibió un servicio idóneo porque los estudios realizados fueron el de una carrera de extensión universitaria mas no profesional técnica, tal como se le informó en su momento; que de acuerdo al artículo 68° de la Ley Universitaria¹, el registro de grados y títulos de extensión universitaria no eran inscribibles en la Asamblea Nacional de Rectores². La Comisión de Protección al Consumidor denegó la solicitud de prescripción y declaró fundada la denuncia en el extremo de que la universidad otorgó un título profesional que no contaba con autorización, sancionándola con una multa de 6,61 UIT y ordenando como medida correctiva que cumpla con devolver a la denunciante la suma solicitada por los estudios realizados. La universidad interpuso recurso de apelación señalando los mismos argumentos, pero enfocándose en que la denunciante fue debidamente informada del tipo de estudios cursados al momento de su postulación y que no podía suspenderse el plazo de prescripción, dado que no existe base legal para afirmar que se computaba desde que el consumidor tomaba conocimiento del hecho infractor. En la instancia superior, la Sala de Protección al Consumidor confirma la resolución de primera instancia, refiriendo que la prescripción solicitada por la universidad es denegada porque solo podrá computarse desde que ha cesado la situación antijurídica o desde que el hecho materia de infracción llegaron a conocimiento de la víctima y tal plazo se computará desde que la denunciante informó la irregularidad del título profesional; además, la universidad no ha informado de manera precisa el tipo de estudios cursados y al no contar con autorización, no debió brindar el servicio educativo con la denominación de carrera profesional técnica.

¹ Ley N° 23733 ya derogada, pero vigente durante la comisión de los hechos.

² Sustituida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU.

NOMBRE DEL TRABAJO

ROJAS TORRES.docx

RECUENTO DE PALABRAS

11782 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

33 Pages

FECHA DE ENTREGA

Feb 24, 2023 3:46 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

62627 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

116.3KB

FECHA DEL INFORME

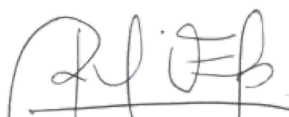
Feb 24, 2023 3:47 PM GMT-5**● 23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

ÍNDICE

CAPÍTULO I

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	3
1.1 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE.....	3
1.1.1 DENUNCIA	3
1.2 RESOLUCIÓN ADMISORIA.....	4
1.3 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIADA.....	5
1.3.1 DESCARGOS	5
1.4 RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.....	6
1.4.1 VOTO EN DISCORDIA.....	7
1.5 RECURSO DE APELACIÓN	8
1.6 RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	10

CAPÍTULO II

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11
2.1 SOBRE LA PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA	11
2.1.1 IDENTIFICACIÓN.....	12
2.1.2 ANÁLISIS.....	12
2.2 SOBRE LA IDONEIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	17
2.2.1 IDENTIFICACIÓN.....	17
2.2.2 ANÁLISIS.....	18

CAPÍTULO III

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	22
3.1 RESPECTO AL DEBER DE IDONEIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	22
3.2 RESPECTO AL INICIO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA	24

CAPÍTULO IV

4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	25
---	-----------

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS.....	32

CAPÍTULO I

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

1.1 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIANTE

1.1.1 DENUNCIA

Mediante escrito de fecha 10 de octubre de 2019, la señora P.J.C.H. (en adelante la denunciante) interpuso denuncia contra la universidad U.P.U. (en adelante la Universidad) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:

- a. Estudió en la Universidad la carrera técnica profesional de Informática Empresarial entre los años 2004 a 2007, emitiéndose a su culminación, el Título Profesional Técnico en Informática Empresarial respectivo, previa inversión de S/ 19,444.11 por los estudios realizados.
- b. El 17 de octubre de 2017 se enteró de los problemas legales relacionados a la validez del título profesional otorgado por la denunciada, la cual no contaba con autorización, por lo que el 19 de octubre de 2017 remitió una carta vía correo electrónico a la dirección institucional de la Universidad mencionando la irregularidad del título.
- c. Argumentó ante la Comisión de Protección al Consumidor, que según el artículo 68° de la derogada Ley N° 23733 —Ley Universitaria— (vigente durante la comisión de los hechos), las universidades se encuentran facultadas para brindar estudios de extensión universitaria; sin embargo, el título profesional técnico otorgado por la Universidad no hace mención que sería por haber culminado una carrera de extensión universitaria, sino que otorgó a nombre de la nación un título profesional técnico como graduado en Informática Empresarial. En consecuencia, no contaban con las facultades respectivas para emitir el título referido.
- d. Solicitó como medida correctiva la suma de S/ 60,000.00.

La denunciante presentó los siguientes medios probatorios:

- Copia de DNI de la Sra. P.J.C.H.
- Copia legalizada del Título Profesional Técnico de Informática Empresarial.
- Recibo de Depósito N° 153751 de la matrícula 2004-I.
- Recibos de Depósito N° 006467 y N° 010886 de la matrícula 2004-II.

- Recibo de Depósito N° 011106 de la matrícula 2006-I.
- Recibos de Depósito N° 012403 y N° 288013 de la matrícula 2006-II.
- Estados de cuenta del pago de estudios de los años 2004, 2005, 2006 y 2007.
- Copia de certificado de estudios de la carrera Profesional Técnica de Informática Empresarial de los seis ciclos cursados.
- Copia del contenido de los correos electrónicos del 19 de octubre de 2017 sobre invalidez del título.
- Formato de denuncia de protección al consumidor.
- Comprobante de pago N° 301000735 de la tasa por concepto de interposición de denuncia.

1.2 RESOLUCIÓN ADMISORIA

Mediante Resolución N° 1 del 24 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Central (en adelante la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por presunta infracción del artículo 73° del Código³, por haberle otorgado a la denunciante el título profesional a nombre de la nación “Profesional Técnico en Informática Empresarial” pese a no contar con autorización y por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código⁴, siendo que no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la denunciante contenida en la Carta de fecha 19 de octubre de 2017.

Consecuentemente, la Secretaría Técnica, mediante Resolución N° 4 del 22 de julio de 2020, suspende el procedimiento a fin de requerir información al Ministerio de Educación para que informe si tiene registro del título profesional cuestionado y si los títulos técnicos debían ser registrados para tener validez. El MINEDU⁵ informó que de acuerdo a los artículos 24 y 26 de

³ Productos o servicios educativos

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁴ Idoneidad de los productos y servicios.

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad 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, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ Ministerio de Educación

la Ley N° 30512⁶, las escuelas y los institutos de educación superior pueden emitir títulos técnicos y para ofertar servicios educativos deben contar con una licencia de funcionamiento otorgado por el MINEDU, por lo que, la universidad U.P.U. no cuenta con el registro correspondiente y no se encuentra facultada a brindar Títulos de Técnico o Profesional Técnico. Asimismo, los títulos de nivel técnico o profesional técnico sí requieren estar inscritos en el Registro Nacional de Certificados y Títulos de Institutos de Educación Superior y Escuelas de Educación Superior⁷, acotando que estos títulos referidos *se entienden veraces desde su emisión bajo responsabilidad del instituto o escuela de educación superior*⁸.

1.3 RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA DENUNCIADA

1.3.1 DESCARGOS

En sus descargos, mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2019, la Universidad manifestó lo siguiente:

- a. Debía declararse la prescripción de la potestad administrativa sancionadora, toda vez que el hecho materia de denuncia, como la presunta acción de haber entregado un título profesional sin contar con autorización excedía el plazo permitido por ley consistente en dos años contados a partir de efectivizada la entrega del título cuestionado, basándose en el artículo 121° del Código⁹; argumento propuesto debido a que la denunciante cursó estudios hasta el año 2007 y realizó la denuncia en octubre de 2019, excediendo considerablemente dicho plazo.
- b. La denunciante recibió un servicio idóneo, dado que se le ofreció y brindó estudios de una carrera de extensión universitaria y conforme al artículo 68° de la ley N° 23733, Ley Universitaria -derogada-, el registro de grados y títulos de carreras de extensión universitaria no eran inscribibles en la Asamblea Nacional de Rectores (sustituida por la SUNEDU). En el Registro Nacional de Grados y Títulos solo se inscriben los grados y títulos obtenidos en carreras profesionales o programas académicos donde su titular haya cursado o acredite

⁶ Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, modificado por Decreto de Urgencia 017-2020.

⁷ En atención al artículo 40° de la Ley N° 30512.

⁸ Conforme lo señala el artículo 87° del Reglamento de la Ley N° 30512.

⁹ **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

estudios universitarios de un mínimo de 5 años o 10 semestres académicos como mínimo.

- c. Se cumplió con informarle debidamente a la denunciante, puesto que el prospecto entregado en el año 2004 (antes de su fecha de postulación) detallaba que se estaba brindando una carrera de extensión y proyección universitaria, mas no una carrera profesional técnica.
- d. Estamos receptivos a llevar a cabo una conciliación con la denunciante por ser una consumidora de nuestros servicios al haber cursado estudios, sin embargo, consideramos que la denuncia carece de fundamentos y la acción administrativa ha prescrito.

La denunciada presentó los siguientes medios probatorios:

- Prospecto del año 2004, donde señala que Informática Empresarial es una carrera de extensión universitaria.
- Certificado de Estudios de la Sra. P.J.C.H.
- Resolución N° 023-08/UpeU-FCE-CPT-IE del 21 de abril de 2008, que acredita que la Sra. P.J.C.H. convalidó créditos de dichos estudios para la carrera profesional de Contabilidad.

1.4 RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Recibida la información correspondiente de parte del MINEDU y levantada las suspensiones de los plazos del procedimiento por la Secretaría Técnica; la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 – Sede Central (en adelante la Comisión) emitió la Resolución Final N° 0151-2021/CC2 señalando lo siguiente:

- a. Preciso que la Universidad no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la denunciante contenida en el correo electrónico del 19 de octubre de 2017, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.
- b. Declaró infundada la excepción de prescripción formulada por la Universidad, alegando que se determinará el plazo prescriptorio desde que la consumidora informó a la Universidad que su título no tendría validez y es mediante el correo electrónico del 19 de octubre de 2017 donde se configuró la infracción, debido a que en esa oportunidad la denunciante tuvo conocimiento que su título no tendría validez.
- c. Declaró fundada la denuncia interpuesta por la Sra. P.J.C.H. (la denunciante) contra la Universidad por infracción al artículo 73° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada otorgó un

título profesional a nombre de la nación “Profesional Técnico en Informática Empresarial” pese a que no contaba con autorización.

- d. Declaró infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la denunciante contenida en el correo del 19 de octubre de 2017.
- e. Ordenó en calidad de medida correctiva de oficio a la Universidad, que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19,444.11, que es el equivalente al monto pagado por la carrera técnica de Informática Empresarial, más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono.
- f. Impuso a la Universidad una multa de 6.61 UIT¹⁰ y deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.

1.4.1 VOTO EN DISCORDIA

El miembro de la Comisión Tommy Ricker Deza Sandoval hace una precisión respecto del plazo de prescripción y su suspensión en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, donde señala lo siguiente:

- a. Que, en el caso de los procedimientos administrativos sancionadores, éstos deben regirse bajo las reglas previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG). Sobre la prescripción de la acción administrativa, el numeral 252.1 del TUO de la LPAG, señala que la facultad de la Autoridad Administrativa para determinar infracciones prescribe en el plazo que señalen las normas especiales. En materia de protección al consumidor, el artículo 121° del Código establece que las infracciones administrativas prescriben a los dos años contados a partir de que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada, y que para su cómputo o suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 252° del TUO de la LPAG. Y agrega que bajo el mismo dispositivo normativo; el cómputo del plazo de prescripción se suspende con el inicio del procedimiento sancionador, esto es, a través de la notificación al administrado de la imputación de cargos en su contra.

¹⁰ Unidades Impositivas Tributarias.

- b. En ese sentido, al tratarse de un procedimiento de oficio, la única manera en que se puede suspender el plazo de prescripción es con la decisión de la Administración de iniciar el procedimiento y realizar la notificación de la imputación al denunciado. Sin embargo, de acuerdo con el numeral 4.1.4 de la Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI; en el caso de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, dicho plazo no se suspende con la notificación de la imputación de cargos al infractor, sino con la presentación del escrito de denuncia, lo cual es contrario a lo señalado en el Código y el TUO de la LPAG. Y de acuerdo al Principio de Legalidad¹¹, la actuación de las entidades estatales se rige por una jerarquía de normas, por lo que, la Directiva mencionada debe encontrarse subordinada a dicho principio.
- c. De lo expuesto, el comisionado considera que el plazo de prescripción, en este tipo de procedimientos, se suspende recién con la notificación al denunciado de la imputación de cargos, conforme a lo establecido en el Código y el TUO de la LPAG.

1.5 RECURSO DE APELACIÓN

El 26 de febrero de 2021, la Universidad interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución N° 0151-2021/CC2 emitida por la Comisión, a efectos de que se declare infundada en su totalidad bajo los siguientes argumentos:

- a. Describió los antecedentes del servicio, mencionando que denominaron a sus estudios de carácter profesional como “carrera profesional técnica”, otorgando a quienes culminaban la misma un “título profesional técnico”, mientras que el artículo 68° de la Ley 23733 —Ley Universitaria ya derogada— permitía que otorgara una certificación.
- b. En el prospecto informaron que lo brindado a la denunciante era una carrera de extensión universitaria, mas no estudios profesionales, que podían ser convalidados a una carrera profesional dentro de la misma universidad para acceder al grado académico universitario, tal como realizó la denunciante al convalidar sus créditos y estudiar la carrera profesional de Contabilidad.

¹¹ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

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

- c. La denunciante fue debidamente informada a inicios del año 2004 (fecha en la que postuló), por lo que decidió realizar los estudios de carácter profesional de extensión y proyección universitaria de Informática Empresarial, pagando el monto de S/ 15,463.88 por haber cursado un total de 127 créditos curriculares. Posteriormente, por Resolución del 21 de abril de 2008 de la Universidad, la denunciante convalidó 65 créditos de los estudios cursados hacia la carrera profesional de Contabilidad, los cuales se valoraban en un total de S/ 7,914.58 y ya no fueron pagados.
- d. El artículo 121° del Código disponía claramente que en el plazo de dos años desde cometida la infracción o desde que cesó, prescribía la presunta infracción; resultando irrelevante los supuestos de suspensión de la prescripción, además que dicha infracción era de naturaleza instantánea, de un solo acto, por lo que debió contabilizarse desde el otorgamiento del título. De hecho, el plazo de prescripción se encontraba vencido en la medida que por el Principio de Publicidad Registral, la denunciante conocía desde el 10 de julio de 2014 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 30220, Nueva Ley Universitaria¹²) que los estudios de carácter profesional ya no se brindarían por las universidades, por lo que podría haber inconvenientes al respecto; en el peor de los casos, por este principio, el plazo prescriptorio iniciaría el 11 de julio de 2014 y culminaría el 11 de julio de 2016. Por el Principio de Legalidad, el plazo debía computarse desde la fecha del otorgamiento del título (17 de junio de 2008), por lo que culminaría el 31 de diciembre de 2009. Sin embargo, recién se comunica con la Universidad el 19 de octubre de 2017 e interpone la denuncia el 10 de octubre de 2019, y en ambos casos ya trascurrieron más de dos años; por lo que resultaba válido nuestra solicitud de prescripción.
- e. La Comisión no ha analizado correctamente el criterio citado de la Sala Especializada en Protección al Consumidor contenido en la Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI, dado que en este caso sí se acreditó haber informado a la denunciante desde que postuló a inicios del año 2004, que sus estudios eran de extensión y proyección universitaria, lo cual se acreditaba con el prospecto entregado a los postulantes; documento presentado como adjunto en nuestro escrito del 12 de noviembre de 2019, solicitado por la Secretaría Técnica.
- f. No podía argumentarse la suspensión del plazo de prescripción, puesto que la denuncia fue interpuesta con posterioridad al vencimiento de éste; además no existía base legal para afirmar que dicho plazo se iniciaba desde que el consumidor tomaba conocimiento

¹² Publicada el 09 de julio de 2014 y derogó la Ley N° 23733, anterior Ley Universitaria.

del hecho infractor; en consecuencia, debía aplicarse estrictamente el artículo 121° del Código¹³.

- g. La conducta de la Universidad siempre fue diligente, procurando entregar la documentación y responder las solicitudes de la denunciante; por lo que tampoco existía un presunto ocultamiento del hecho y si no se llegó a un acuerdo fue porque la misma no acudió a la audiencia de conciliación.
- h. El voto en discordia del comisionado Deza Sandoval fue evidencia de que el criterio citado por la Comisión, en referencia a la Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI, fue aplicado erróneamente y solicitó que se considere como atenuante la presentación de una propuesta conciliatoria consistente en la devolución del monto invertido que no se haya convalidado hacia la carrera profesional de Contabilidad (que la denunciante continuaba adecuadamente) más los intereses legales respectivos, teniendo en cuenta el estado de cuenta con el detalle de los créditos convalidados.

1.6 RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Mediante Resolución N° 2342-2021/SPC-INDECOPI del 25 de octubre de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

- a. Confirma la Resolución N° 0151-2021/CC2 del 27 de enero de 2021 emitida por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Sra. P.J.C.H. contra la universidad U.P.U. por infracción del artículo 73° del Código¹⁴, respecto de que había otorgado a la denunciante un “Título Profesional Técnico en Informática Empresarial” pese a que no contaba con autorización; al haberse verificado que el título emitido no tenía validez, ya que no se encontraba facultada para ofrecer carreras técnicas. Ello se comprobó por las mismas declaraciones de la Universidad al referirse a la carrera técnica y en la entrega del diploma como “título profesional técnico”.
- b. Precisa que la denunciada no apeló el extremo de la resolución de la Comisión, a través del cual se declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código¹⁵, referida a que la Universidad no habría atendido su solicitud de gestión presentada por correo electrónico el 19 de octubre de 2017; por lo que

¹³ **Artículo 121.-** Plazo de prescripción de la infracción administrativa.

¹⁴ Referido a la Idoneidad en productos y servicios educativos.

¹⁵ Referido a la Idoneidad y Obligación de los proveedores.

dicho punto ha quedado consentido y no corresponde su pronunciamiento.

- c. Modifica la Resolución N° 0151-2021/CC2 de la Comisión, en el extremo que ordenó a la Universidad en calidad de medida correctiva reparadora que en un plazo máximo de 15 días hábiles cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19,444.11 por los estudios realizados en la Carrera Profesional Técnica de Informática Empresarial más los intereses legales devengados desde el día que pagó la suma hasta la fecha del respectivo abono. En consecuencia, ordena a la Universidad que cumpla con devolver los importes cancelados para la carrera profesional mencionada más los intereses legales devengados desde el día que pagó la suma hasta la fecha del respectivo abono, descontando de dicho monto el valor de los créditos convalidados hacia la carrera profesional de Contabilidad, brindada por la Universidad.
- d. Revoca la Resolución N° 0151-2021/CC2 de la Comisión, en el extremo que sancionó a la Universidad con una multa de 6.61 UIT por la infracción del artículo 73° del Código; en consecuencia, sanciona con una multa de 5.95 UIT por la conducta consistente en haber otorgado a la denunciante un Título Profesional Técnico en Informática Empresarial pese a que no contaba con autorización.
- e. Confirma la Resolución N° 0151-2021/CC2 de la Comisión, en el extremo que sancionó a la Universidad al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante por la infracción del artículo 73° del Código. Igualmente, confirma la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

CAPÍTULO II

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

Los principales problemas jurídicos detectados en el expediente se rigen principalmente por dos causas, que son: la prescripción de la potestad administrativa sancionadora y la idoneidad en los productos y servicios educativos; temas que serán desarrollados y analizados a continuación, teniendo en cuenta los argumentos citados por las partes, las normas relativas a la materia y las posiciones doctrinales.

2.1 SOBRE LA PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA

2.1.1 IDENTIFICACIÓN

Uno de los principales problemas jurídicos del expediente es la prescripción alegada por la Universidad en sus descargos y recurso de apelación ante la Sala de Protección al Consumidor, donde argumenta que debía declararse dicha excepción, toda vez que la presunta acción de haber entregado un título profesional sin contar con autorización excedía el plazo permitido por ley consistente en dos años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada; y la Universidad indicó que a partir de la entrega del título profesional debía computarse dicho plazo, dado que la denunciante podía acudir ante la autoridad administrativa a partir del día siguiente, porque ya tenía la posibilidad de conocer si su título era inválido; ello, basándose en el artículo 121° del Código, referido al plazo de prescripción de la potestad administrativa sancionadora. Dicho argumento fue propuesto por la Universidad, debido a que la estudiante cursó estudios hasta el año 2007, se le otorgó el título referido el 17 de junio de 2008 y realizó la denuncia el 10 de octubre de 2019, excediendo considerablemente dicho plazo.

2.1.2 ANÁLISIS

Admitida la denuncia a trámite por la Secretaria Técnica, la Universidad presentó sus descargos ante la Comisión en fecha 13 de noviembre de 2019 y una de sus solicitudes fue que se declare la excepción de prescripción por el tiempo transcurrido desde la fecha de infracción hasta el día de la denuncia interpuesta por la Sra. P.J.C.H. (10 de octubre de 2019), precisando que en esta instancia, la Universidad toma como cese de la infracción la entrega del título profesional en junio de 2008, por lo que habrían transcurrido más de 11 años y el artículo 121° del Código hace referencia que el plazo de prescripción es de 2 años desde que se hubiera cometido la infracción o haya cesado.

Mediante Resolución N° 0151-2021/CC2, la Comisión declaró infundada la excepción de prescripción solicitada por la Universidad, basándose en los siguientes argumentos:

- a. Expone como elemento doctrinal el criterio de Cognoscibilidad Objetiva, el cual señala que *“el plazo de prescripción debe correr desde que el hecho y el autor llegaron a conocimiento del damnificado, a menos que la ignorancia provenga de su propia culpa”*¹⁶. Dicho criterio implica que en circunstancias donde el afectado no se encontraba en la posibilidad objetiva de conocer la infracción, el plazo se computará a partir del día en el cual se desaparezca esta situación y agrega que

¹⁶ Moisés B. (2011), Inicio de la prescripción e ignorancia del daño (nota a fallo), en Moisset De Espanés, L.; Cornet, M.; Márquez, J. F.; Moisés, B.; Tinti, G. P. *Reparación de daños y responsabilidad civil*, Zavalía Ed., (3), p. 159.

corre a cargo del consumidor probar la situación de imposibilidad objetiva que no permitió que ejerciera su derecho en el momento que se produjo la infracción.

- b. En relación al párrafo anterior, la Comisión cita un caso similar mediante Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI del 21 de octubre de 2019, donde la Sala Especializada de Protección al Consumidor señaló que:

(...) Esta Sala considera que, dicha conducta no resulta posible de ser advertida cuando se le otorgó el título técnico profesional al señor C., esto es en diciembre de 2006; ello, en la medida que por la naturaleza del servicio brindado (educativo), el consumidor de buena fe, asume que el título otorgado resultaba válido, siendo que en el presente caso, del correo electrónico del 26 de octubre de 2017, se advierte que en dicha fecha el denunciante informó a la universidad que tomó conocimiento -al consultar ante la SUNEDU- que su título profesional técnico no tenía validez.

Corresponde señalar que la Universidad no ha presentado algún medio probatorio que acredite haber informado al denunciante que sus estudios versaban sobre una extensión universitaria y no una carrera técnica profesional con anterioridad a dicha fecha.

Esta Sala considera que el plazo de prescripción debe contabilizarse desde el momento que el consumidor tuvo conocimiento de la existencia de este defecto. En este caso, aproximadamente desde el 26 de octubre de 2017, fecha en la que remitió un correo electrónico formulando su reclamo a la Universidad solicitando la devolución de sus aportes, en tanto había tomado conocimiento de que sus estudios técnicos carecían de validez. (El énfasis es mío).

La Comisión adopta esta postura, debido a que la denunciante asume de buena fe que el título profesional otorgado era válido y el criterio de Cognoscibilidad Objetiva refiere que el plazo de prescripción se contabiliza desde que la infracción llegó a conocimiento de la denunciante, ya que resulta inviable que todo estudiante de una institución académica tenga que verificar a la entrega de su certificado o título profesional, si éste es válido o no, dado que asume de buena fe que no va a haber ningún inconveniente al respecto y que la institución educativa ha cumplido con los procedimientos relacionados a la idoneidad en servicios educativos. Por lo tanto, la Sala ratifica lo desarrollado en la resolución citada y determinó que el plazo prescriptorio iniciará desde que la consumidora informó a la Universidad que su título no tendría validez mediante un correo electrónico; siendo el 19 de octubre de 2017 dicho plazo de inicio, debido a que en esa fecha remitió un correo electrónico a la Universidad informando de la irregularidad del título referido. Cabe precisar que posteriormente el superior jerárquico hace una corrección a la fecha de inicio del plazo de prescripción y es desde que la

consumidora acudió a la Universidad para obtener detalles del problema de validez, siendo **el 17 de octubre de 2017** dicha fecha.

- c. Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión señaló que la Sra. P.J.C.H. podía acudir a la autoridad administrativa hasta el 19 de octubre de 2019 y habiendo presentado su denuncia el 10 de octubre de 2019, (igualmente) estuvo dentro del plazo establecido. Por tanto, declaró infundada la excepción de prescripción solicitada por la Universidad.

Consecuentemente, el 26 de febrero de 2021, la Universidad interpuso su recurso de apelación y en el extremo de la excepción de prescripción, señaló los mismos argumentos, enfatizando que la Comisión no aplicó estrictamente lo dispuesto en el artículo 121° del Código¹⁷ y que tal normativa es clara y precisa al indicar el plazo, resultando irrelevante los supuestos de suspensión de la prescripción. Asimismo, la Universidad refirió que la infracción era de naturaleza instantánea y el plazo de prescripción se encontraba vencido, ya que no existía base legal para afirmar que dicho plazo se contabilizaba desde que el consumidor tomaba conocimiento del hecho infractor; aunado a ello, manifestó que la Comisión aplicó erróneamente lo dictado por la Sala de Protección al Consumidor en un caso similar¹⁸, sin embargo, solo hace referencia de que a inicios del año 2004 se le informó a la denunciante que sus estudios eran de extensión universitaria y no cuestiona directamente el criterio citado y aplicado por la Comisión, en la medida que el plazo de prescripción debe aplicarse desde que el consumidor tenía conocimiento del hecho irregular. Además, la Universidad señaló otras maneras de vencimiento del plazo prescriptivo, citando el Principio de Publicidad Registral y el Principio de Legalidad; que, según el primero, el plazo para interponer la denuncia culminaría en julio de 2016 y el segundo, culminaría en junio de 2010; y recalcó el voto en discordia del comisionado Tommy Deza Sandoval¹⁹.

A continuación se explicará lo dispuesto por el superior jerárquico en el extremo del plazo de prescripción, donde la Sala expuso sus argumentos a través de la Resolución N° 2342-2021/SPC-INDECOPI, confirmando la resolución de primera instancia; por lo cual, se hará un análisis conjunto a fin de tener una mayor claridad del asunto.

- a. En primer lugar, la Sala señala que la prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo y esto acarrea la pérdida del *ius puniendi*²⁰, por

¹⁷ Referido al plazo de prescripción de la infracción administrativa.

¹⁸ Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI del 21 de octubre de 2019.

¹⁹ Esta parte se explicó a detalle en el punto 1.5 del Capítulo I.

²⁰ Facultad sancionadora del Estado.

lo tanto, la autoridad queda imposibilitada de determinar una conducta infractora y aplicar una sanción. El artículo 121° del Código dispone que la acción para sancionar las infracciones es de dos años de cometida la falta y menciona al final que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Si bien no se mencionó anteriormente, cabe precisar acá, que el Código hace referencia al artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin embargo, luego de la aprobación del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 252° del TUO de la LPAG²¹; por lo que es importante detallarlo para no generar confusión.

Volviendo al tema central, esta mención de la Sala (en cuanto a la prescripción), si bien es de manera recurrente, es necesario detallarla nuevamente a fin de determinar si el Indecopi había quedado imposibilitado de aplicar una sanción o fue correcto su aplicación, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la información de los hechos hasta la interposición de la denuncia.

- b. La Universidad hace referencia que la infracción es de naturaleza instantánea y la Sala cita que una infracción es instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”. De forma específica, la Sala refiere que la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos. Sin embargo, la Sala opta que el hecho constituye una infracción permanente, advirtiendo que se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga en el tiempo por voluntad de su autor, por tanto, la infracción se sigue cometiendo hasta que se abandone la situación antijurídica; concluyendo que el plazo podrá computarse desde que ha cesado dicha situación. A lo citado, se agrega que el artículo 252.2 del TUO de la LPAG señala que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones permanentes comenzará desde el día en que la acción cesó y las infracciones instantáneas desde el día en que la infracción se hubiera cometido; vinculándose con lo citado por la Sala.

En relación con la prescripción, podemos citar lo dispuesto en la Resolución N° 1598-2020/SPC-INDECOPI, donde hace una

²¹ Anteriormente ya nos referimos de forma abreviada al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 como TUO de la LPAG.

importante distinción sobre cuándo prescriben las infracciones administrativas, clasificándose como: instantáneas, permanentes y continuadas²². La Sala, en dicha Resolución, señala que:

Una infracción es instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera:

un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción;

Es infracción continuada, cuando:

se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario

Y, finalmente, es infracción permanente aquella:

en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma²³.

Concluyendo de la misma manera, que el plazo de prescripción solo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción²⁴; por lo que es concluyente distinguiendo este tipo de infracciones²⁵. Por tanto, estos fundamentos son citados de forma recurrente por la Sala en sus resoluciones vinculadas a la potestad sancionadora administrativa y se verifica la distinción entre la postura que adoptó la Universidad al referir que la infracción es de naturaleza instantánea y la señalada (y corregida) por la Sala al referir que dicha acción constituía una infracción permanente, la cual es determinante para el inicio del plazo de prescripción. Estos argumentos se complementan con el criterio de cognoscibilidad objetiva citada por la

²² En base a lo dispuesto en el artículo 252° del TUO de la LPAG.

²³ Baca Oneto, V. S. (2011). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General (En Especial, Análisis de los Supuestos de Infracciones Permanentes y Continuadas). *Derecho & Sociedad*, (37), 263-274.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13178>

²⁴ De Palma Del Teso, A. (2001). Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción. *Revista Española de Derecho Administrativo* (112). 553-572.

²⁵ *¿Cuándo prescriben las infracciones administrativas instantáneas, permanentes y continuadas?* (2021, 5 enero). LP Derecho.
https://lpderecho.pe/prescripcion-infracciones-administrativas-instantaneas-permanentes-continuadas-resolucion-1598-2020-spc-indecopi/#_ftn14

Comisión y donde complementa la tesis de que el plazo debe correr desde que los hechos llegaron a conocimiento de la víctima²⁶.

- c. En base al párrafo anterior, el inicio del plazo de prescripción debe contabilizarse desde que la denunciante tuvo conocimiento del hecho irregular; siendo en este caso, **desde el 17 de octubre de 2017**, fecha en la que la denunciante acudió de forma presencial a la Universidad para obtener detalles sobre el problema de validez de sus estudios técnicos; y esta información se verifica porque está contenida en el correo electrónico de fecha 19 de octubre de 2017²⁷, que la denunciante remitió al asesor legal de la Universidad para intentar resolver dicho problema²⁸. En virtud de ello, la Sala aclaró que a la fecha de interposición de la denuncia (10 de octubre de 2019) aún no había transcurrido el plazo de prescripción de dos años establecido en el artículo 121° del Código, por lo que la potestad sancionadora se encontraba vigente, desestimando la solicitud de prescripción alegada por la Universidad.
- d. Resulta importante lo citado por la Sala, al indicar su postura de que la Universidad no ha presentado medio probatorio con anterioridad al **17 de octubre de 2017**, que acredite haber informado a la denunciante que sus estudios eran sobre un programa de extensión universitaria y no una carrera técnica profesional. Más adelante se analizará a detalle este extremo, pero es conveniente señalarlo debido a que anterior a la fecha citada, la denunciante no tenía conocimiento del hecho infractor con los medios ofrecidos por la Universidad y a partir de ella, recién se acreditó su conocimiento del problema cuando acude al centro de estudios a obtener detalles del hecho.

2.2 SOBRE LA IDONEIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

2.2.1 IDENTIFICACIÓN

El principal problema jurídico versa sobre la idoneidad en los servicios educativos ofrecidos por la Universidad, dado que es el eje central de todo lo desarrollado en el expediente y el hecho que motivó la denuncia. La Sra. P.J.C.H. argumenta en su denuncia del 10 de octubre de 2019, que la Universidad ha infringido el artículo 73° del Código al haber otorgado un título profesional a nombre de la nación –“Título Profesional Técnico en Informática”– pese a no contar con autorización y que no atendió la solicitud de gestión requiriendo una cita para solucionar la invalidez del

²⁶ Este criterio ya se explicó a detalle en el punto 2.1.2 del Capítulo II.

²⁷ Ver Fojas 29 del Expediente.

²⁸ Ver punto 26 y 27 de la resolución analizada (Res. N° 2342-2021/SPC-INDECOPI).

título, presentada mediante correo electrónico el día 19 de octubre de 2017 y donde se advierte que la Sra. P.J.C.H. conocía de dicho problema el 17 de octubre de 2017, siendo ésta una fecha importante para que la Sala considere que a partir de ahí inicia el plazo de prescripción y no antes; puntos que ya se analizaron anteriormente, por lo que a continuación nos remitiremos a los hechos directos que fueron materia de denuncia.

2.2.2 ANÁLISIS

Admitida la denuncia a trámite por la Secretaría Técnica con los argumentos citados en el punto anterior, la Universidad presentó sus descargos ante la Comisión en fecha 13 de noviembre de 2019, señalando que la Sra. P.J.C.H. recibió un servicio idóneo debido a que le había brindado estudios de una carrera de extensión universitaria; conforme al artículo 68° de la Ley N° 23733 –Ley Universitaria ya derogada– el registro de grados y títulos de las carreras de extensión universitaria no eran inscribibles en la –anterior– Asamblea Nacional de Rectores; y con el prospecto entregado a la denunciante se había cumplido con informarle debidamente que el servicio brindado fue el de una carrera de extensión universitaria y no profesional técnica.

Mediante Resolución N° 0151-2021/CC2, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en el extremo de que la Universidad otorgó un título sin autorización; la Comisión señaló que se había infringido el artículo 73° del Código, la cual hace referencia a la idoneidad en productos y servicios educativos.

En principio, es importante exponer lo que entendemos por idoneidad; el artículo 18° del Código señala que “es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido (...)”. Esta idoneidad debe ser la adecuada para satisfacer los intereses que el consumidor esperaba. Esta expectativa que tiene el consumidor de un producto o un servicio se evalúa en base de la información transmitida, la publicidad, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características del producto o servicio, el precio, entre otros factores que puedan distinguirse en cada caso específico. Dichos factores, utilizados para evaluar lo que espera el consumidor, permiten a la autoridad concluir que nos encontramos frente a un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables: que son únicamente aquellas que tiene un consumidor razonable y que se sustentan en una serie de condiciones o garantías.²⁹ Y esta tutela que la autoridad otorga al consumidor, concluye que el consumidor protegido debe comportarse con diligencia, ya que la imprudencia del consumidor libera de responsabilidad

²⁹ Rodríguez García, G. M. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS Revista de Derecho, (65), 303-304.

al proveedor y el Código evidencia la voluntad de no premiar el comportamiento negligente de los consumidores³⁰.

En el expediente analizado, la Comisión cita el artículo 19° del Código, que establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado; y referente a ello, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles³¹. Teniendo en cuenta lo presente, la Comisión argumentó que la denunciada infringió ese deber de idoneidad, toda vez que no ofreció a la Sra. P.J.C.H. la información clara y previsible sobre el tipo de estudios cursados en base a las siguientes razones:

- a. La Comisión señaló que, de acuerdo al artículo 73° del Código, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia.
- b. Señaló que, de acuerdo a la derogada Ley N° 23733 -anterior Ley Universitaria- (que era aplicable durante la comisión de los hechos, ya que el certificado de la denunciante fue otorgado en junio de 2008), el artículo 22° refería que las universidades otorgaban los grados académicos de bachiller, maestro y doctor, y que los títulos profesionales tenían denominación propia. En ese sentido, la Universidad se encontraba facultada para brindar estudios de extensión universitaria, dado que la referida norma indicaba que las universidades podían extender su acción educativa a alumnos no regulares que podrían conducir a una certificación³².
- c. Señaló que, de la revisión del certificado del 17 de junio de 2008, se advierte que la Universidad otorgó a la denunciante un título profesional técnico con denominación: “Título Profesional Técnico de Informática Empresarial” y no hizo una precisión de que se trataba de una carrera de extensión universitaria, ofreciéndola como si se tratara de una carrera profesional técnica.
- d. Señaló que, quedó acreditado que la Universidad otorgó un título profesional técnico que carecía de validez, debido a que no estaba facultada a brindar carreras técnicas. Ello es así, porque de la revisión

³⁰ *Ibíd.* p.307.

³¹ Ver punto 39 de la Resolución N° 0151-2021/CC2.

³² **Ley N° 23733** (anterior Ley Universitaria)

Artículo 68°. - Las universidades extienden su acción educativa en favor de quienes no son estudiantes regulares, en tal sentido organizan actividades de promoción y difusión de cultura general y estudios de carácter profesional que pueden ser gratuitos o no, y que pueden conducir a una certificación.

del derogado Decreto Supremo N° 004-2010-ED, Reglamento de la Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (vigente al momento de la comisión de los hechos), indicaba que el título de carrera técnica es otorgado por los institutos de educación superior tecnológicos debidamente aprobados por el Ministerio de Educación. Y de los medios probatorios que presentó la Universidad, ninguna acreditaba que estaba facultada por el MINEDU para ofrecer carreras técnicas, precisando acá, que la Universidad como proveedor especializado en servicios educativos tiene la obligación de conocer la normativa del sector y brindar estudios según su competencia; por lo que estos hechos fueron motivos suficientes para que la Comisión declarase fundada la denuncia por infracción del artículo 73° del Código, debido a que la Universidad no brindó la información adecuada y no tuvo en consideración la normativa citada, siendo que la expectativa de la denunciante como consumidora se vio mermada porque no recibió el servicio que esperaba.

Consecuentemente, el 26 de febrero de 2021, la Universidad interpuso su recurso de apelación señalando los mismos argumentos en este extremo y puntualizando que denominó a dichos estudios como “carrera profesional técnica” y unas de esas carreras era la de “Informática Empresarial”; y quienes optaban cursar dichos estudios eran informados mediante un *prospecto* que refería que eran carreras de extensión universitaria y no profesional, precisando que según la Ley Universitaria (ya derogada) les daba la posibilidad de ofrecer estudios de extensión y proyección universitaria; siendo redundante en este aspecto.

Elevándose los actuados al superior jerárquico, la Sala emite la Resolución N° 2342-2021/SPC-INDECOPI, confirmando la resolución de primera instancia sin diferir con el criterio de la Comisión en cuanto a la responsabilidad y deber de idoneidad de la denunciada. Sin embargo, es conveniente redundar y analizar los puntos sostenidos por la Sala a continuación:

- a. La Sala recalcó lo dispuesto en primera instancia, en cuanto el artículo 28° de la Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (ya derogada)³³, donde establecía que el título profesional técnico a nombre de la nación eran otorgados por los institutos o escuelas de educación superior debidamente autorizados por el MINEDU y la Universidad no ha acreditado que contaba con dicha autorización, siendo que la misma había alegado que prestaba los servicios de una carrera de “extensión universitaria” de acuerdo al

³³ **Artículo 28°.- Títulos y Certificaciones**

Los títulos y las certificaciones otorgados por Institutos y Escuelas, para tener validez, deben estar visador por el órgano regional competente que designe el Ministerio de Educación. (...)

artículo 68° de la antigua Ley Universitaria, por lo que la Universidad no debió brindar ese servicio educativo bajo la denominación “Carrera Profesional Técnica en Informática Empresarial”. Por lo tanto, es verificable que la denunciada no contaba con la autorización respectiva para brindar dicho servicio, ello conforme al artículo 104° del Código³⁴, toda vez que hubo una omisión o defecto de la información de parte de la denunciada al brindar el referido servicio educativo. La Sala señaló que en base al citado artículo, correspondía a la proveedora acreditar que no era responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado o sustentar que existió un hecho de caso fortuito o fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia de la propia consumidora para eximirse de responsabilidad; caso que no cumplió.

- b. En base al argumento de la Universidad sobre el referido artículo 68° de la antigua Ley Universitaria, donde señala que las universidades extendían su acción educativa a quienes no eran estudiantes regulares y la cual podía conducir a una certificación; la Sala precisó que la citada norma no mencionaba en ningún momento que había la posibilidad de que las universidades brindaran, bajo esa esfera, actividades académicas con la denominación de “carrera profesional técnica”, como refería la denunciada.
- c. La Sala señaló que, de acuerdo al certificado de estudios expedido el 29 de noviembre de 2007³⁵ y la Resolución 023-08/UpeU-FCE-CPT-IE del 21 de abril de 2008³⁶, verificaban que la Universidad consignó en ambos la denominación de “Carrera Profesional Técnica en Informática Empresarial” y en la certificación otorgada estaba denominado como “Título Profesional Técnico en Informática Empresarial”. Es ese sentido, es concluyente que en ninguno de los documentos se ha hecho mención de que se trataría de una carrera de extensión universitaria, como indicó la Universidad, sino que demuestra claramente que era un “título profesional técnico”; razón por

34 Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

³⁵ Ver Fojas 28 del Expediente.

³⁶ Ver Fojas 58 del Expediente.

la cual, se verifica la omisión o defecto de la información percibida por la denunciante³⁷.

En conclusión, la Universidad se encontraba facultada para brindar estudios de extensión universitaria y no una carrera técnica profesional, por lo tanto, no tenía competencia para brindar una certificación con la denominación de “Título Profesional Técnico”; siendo estos argumentos, razones suficientes para que la Sala confirme la resolución de primera instancia y declare fundado este extremo de la denuncia, referida a la infracción del artículo 73° del Código.

CAPÍTULO III

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

En este capítulo corresponde brindar mi punto de vista respecto a los puntos centrales analizados, como son: el deber de idoneidad y el inicio del plazo de prescripción.

3.1 RESPECTO AL DEBER DE IDONEIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

Respecto a la Resolución N° 0151-2021/CC2 emitida por la Comisión, estoy de acuerdo con las decisiones tomadas en cuanto a la responsabilidad de la denunciada por infracción del artículo 73° del Código. Tomando en cuenta que el artículo citado establece que: *el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.* La Comisión ha referido que de acuerdo a este artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos no se limita solo a una evaluación de calidad del servicio brindado, también incluye al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa y la Universidad como agente especializado en brindar servicios educativos no ha tomado en consideración las normas que regulan esta materia, toda vez que de acuerdo al artículo 28° del Reglamento de la Ley N° 29394 —Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior— (Ley derogada pero vigente durante los hechos materia de denuncia) establecía que el título de carrera técnica es otorgado por los institutos de educación superior tecnológicos debidamente aprobados por el MINEDU y los medios probatorios presentados por la Universidad no acreditan que hubiese estado facultada para ofrecer carreras técnicas; por lo que siendo un proveedor especializado del servicio de enseñanza educativa se presumía

³⁷ Es importante revisar el *prospecto* que la Universidad entregaba a los postulantes, que se encuentra a fojas 55 del Expediente.

que conocía la normativa sectorial, por lo tanto, debió brindar estudios de acuerdo a su competencia, es decir, carreras universitarias.

De acuerdo a la asimetría de la información, en una transacción comercial el proveedor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece a los consumidores³⁸; y en este caso, siendo la Universidad un agente especializado en brindar servicios educativos, tenía la obligación de conocer la normativa del sector y proporcionar los servicios de acuerdo a su competencia, acción que no realizó al otorgar el título referido; y es necesario agregar que el artículo 74° del Código refiere que el consumidor de productos y servicios educativos tiene derechos *esenciales* y uno de ellos es “que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva, y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio”. Nótese acá el énfasis que el Código le pone como derecho *esencial*, siendo que en este caso, la Resolución N° 2342-2021/SPC-INDECOPI de la Sala señaló que la denunciada no ha acreditado *fehacientemente* la entrega de la información mediante el prospecto que comunicaba las carreras de estudios a los postulantes.

Sobre la entrega de información mediante el prospecto citado por la Universidad, si bien la Sala refirió que no se ha acreditado su entrega, sí hace referencia que “Informática Empresarial” es una carrera de extensión universitaria y según mi punto de vista, de no haber entregado el certificado como título técnico, la información del prospecto sí es clara al indicar que es una carrera de extensión universitaria y de hecho los postulantes tienen que ser diligentes al leer esta información, sea mediante un prospecto o a través de la página web de la institución educativa, ya que así se informan los postulantes de las carreras que desean realizar y son conscientes del tiempo y costo que va a generar ello, más allá de su futuro profesional. Sin embargo, la Sala tomó la posición de que la entrega de información mediante ese prospecto no se ha acreditado de manera fehaciente debido a que carece de fecha cierta y en esta ocasión hubiera sido beneficioso que tanto la Comisión como la Sala señalaran cómo se tendría que brindar este tipo de información, dado que es presumible que los postulantes al querer estudiar una carrera educativa, necesariamente se informan para elegir los estudios que van de acuerdo a sus intereses. En todo caso, la Universidad tendría que haber presentado medios probatorios que acrediten la entrega de información de las carreras a los postulantes durante ese período (año 2004). Esta parte es importante tomar en cuenta, ya que sí se acredita que se ha infringido el deber de idoneidad en servicios educativos, pero es un

³⁸ Villota Cerna, M. A. (2010). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, 6 (11), 20-21. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/82>

punto de partida sustancial para el inicio del plazo de prescripción de la potestad sancionadora, como se verá más adelante.

3.2 RESPECTO AL INICIO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA

En el tema de la prescripción, la Comisión dio inicio al plazo desde el 19 de octubre de 2017, fecha en la que la denunciante remitió un correo electrónico a la Universidad indicando el problema. Posteriormente, la Sala en su Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI indicó que el plazo debía computarse dos días antes de enviado el correo (17 de octubre de 2017), dado que en la información de dicho correo, la denunciante señaló que el 17 de octubre había acudido a la Universidad para obtener información acerca de la irregularidad de su título, siendo la fecha tomada por la Sala para dar inicio al cómputo del plazo de prescripción. El 10 de octubre de 2019 se interpuso la denuncia recepcionada por la Secretaría Técnica, permaneciendo dentro del plazo de dos años señalado por el Código y por esta razón quedó infundada la excepción de prescripción formulada por la Universidad, tanto por la Comisión y más adelante por la Sala. Por lo tanto, estoy de acuerdo que se haya declarado infundado este extremo.

Desde otra perspectiva, si la Universidad hubiera acreditado de forma fehaciente la entrega del *prospecto* u otro medio probatorio que acredite que se ha entregado la información sobre las carreras profesionales a la Sra. P.J.C.H. al momento de postular (año 2004), posiblemente el órgano resolutorio hubiese dispuesto que la situación antijurídica de la infracción permanente se extienda hasta el momento de la entrega del Título Técnico en Informática Empresarial (como ha manifestado la Universidad a lo largo del procedimiento) que fue el 17 de junio de 2008; ya que según la Sala empieza a computarse desde que la denunciante acudió a la Universidad para obtener información acerca de la irregularidad de su título (17 de octubre de 2017); pero de acreditar la información entregada mediante el prospecto, la consumidora tendría conocimiento de la infracción cuando se le hizo entrega del título referido, dado que sería distinguible la diferencia de los estudios de extensión universitaria (como refiere el prospecto) y el título profesional técnico otorgado; por lo que dicho momento (17 de junio de 2008) daría inicio al cómputo del plazo de prescripción quedando extinto el *ius puniendi* de la autoridad administrativa de interponerse la denuncia en la fecha que la Sra. P.J.C.H. la realizó (10 de octubre de 2019), puesto que la infracción cesaría en ese momento y excedería considerablemente el plazo de dos años estipulado en el artículo 121° del Código. Sin embargo, no hay certeza de que dicha información haya sido entregada a la consumidora y sí ha quedado acreditado mediante el título otorgado y otros documentos la denominación de los estudios como carrera técnica profesional, ejecutándose desde ese momento la infracción catalogada como de carácter permanente, dado que se produjo una situación

antijurídica que se prolonga en el tiempo hasta el día que la acción cesó, siendo en este caso, cuando la Sra. P.J.C.H. acudió a la Universidad a obtener información (17 de octubre de 2017); situación en que la Sala determinó para que se dé inicio al plazo de prescripción desde esa fecha, toda vez que es acreditable el conocimiento de la infracción de parte de la consumidora en ese momento y no hubo una suspensión del plazo de prescripción como manifestó la Universidad a lo largo del procedimiento administrativo. Esta situación no es de conocimiento de la denunciante y estoy de acuerdo que se haya dado inicio al plazo de prescripción hasta el momento en que la denunciante tuvo conocimiento de la infracción, por lo que considero acertada la decisión de la Comisión y ratificada por la Sala en el extremo de no aplicar de manera directa el artículo 121° del Código, que señala el plazo de dos años para que prescriba la potestad administrativa sancionadora. También tomemos en cuenta el criterio de Cognoscibilidad Objetiva³⁹, que refuerza este argumento por la ignorancia y desconocimiento de la denunciante que espera de buena fe que el título profesional otorgado sea legítimo.

CAPÍTULO IV

4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

Corresponde brindar mi punto de vista respecto a la decisión tomada por los miembros de la Comisión y la Sala de Indecopi, por la cual, la desarrollaré de forma conjunta debido a la confirmación (de la resolución de primera instancia) del superior jerárquico en los puntos principales materia de discusión.

Estoy de acuerdo en que la Universidad sí es responsable por haber infringido el artículo 73° del Código (respecto al deber de idoneidad), puesto que el servicio educativo brindado no fue idóneo por haberle otorgado un título técnico profesional sin tener la autorización del MINEDU, y si bien la denunciada se encontraba facultada para brindar estudios de extensión universitaria de acuerdo a la antigua Ley Universitaria, tal como lo sustentó en sus argumentos; no estaba facultada a brindar estudios de una carrera técnica profesional y mucho menos otorgar un título profesional técnico. La Universidad ha referido claramente que le ofreció a la Sra. P.J.C.H. estudios de extensión universitaria, sin embargo, del análisis de los documentos, la Comisión ha comprobado que el certificado proporcionado tenía la denominación de “Título Profesional Técnico de Informática Empresarial” y no hizo una precisión de que se trataba de una carrera de extensión universitaria, ofreciéndola como si se tratara de una carrera profesional técnica. Si bien el prospecto ofrecido por la Universidad a los postulantes indica que “Informática Empresarial” es una carrera de extensión universitaria, la Comisión señaló

³⁹ Véase el criterio de Cognoscibilidad citado en la Resolución N° 0151/2021/CC2 a fojas 103.

que no se ha acreditado que se haya entregado dicha información al momento de postular a la denunciante y cabe aclarar que el certificado de estudios tenía la denominación de carrera técnica profesional, por lo que dicha acción había generado una información imprecisa y la denunciante al recibir ese certificado tenía la convicción de que era una carrera validada por las autoridades de la materia; ello, basándose en la buena fe. En consecuencia, la Universidad no ofreció una información adecuada y precisa e infringió el deber de idoneidad en servicios educativos, toda vez que a la consumidora no se le brindó el servicio que ella esperaba y el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores a fin de que reciban un servicio educativo de calidad, tal como manifestó la Sala. Teniendo en cuenta la responsabilidad administrativa del proveedor contemplado en el artículo 104° del Código, donde impone a éste la carga procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado⁴⁰, la Universidad no logró acreditar que los hechos denunciados no le son imputables.

Sobre la entrega de información mediante el prospecto citado por la Universidad, si bien la Sala refirió que no se ha acreditado su entrega, sí hace referencia que “Informática Empresarial” es una carrera de extensión universitaria y según mi punto de vista, de no haber entregado el certificado como título técnico, la información del prospecto sí es clara al indicar que es una carrera de extensión universitaria y de hecho los postulantes tienen que ser diligentes al leer esta información, sea mediante un prospecto o a través de la página web de la institución educativa, ya que así se informan los postulantes de las carreras que desean realizar y son conscientes del tiempo y costo que va a generar ello, más allá de su futuro profesional. Sin embargo, la Sala tomó la posición de que la entrega de información mediante ese prospecto no se ha acreditado de manera fehaciente debido a que carece de fecha cierta y en esta ocasión hubiera sido beneficioso que tanto la Comisión como la Sala señalaran cómo se tendría que brindar este tipo de información, dado que es presumible que los postulantes al querer estudiar una carrera educativa, necesariamente se informan para elegir los estudios que van de acuerdo con sus intereses. En todo caso, la Universidad tendría que haber

40 Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

presentado otros medios probatorios que acrediten la entrega de información de las carreras a los postulantes durante ese período (año 2004).

Más allá del asunto materia de análisis, la diferencia que radica en ambas resoluciones es sobre la medida correctiva reparadora, que en primera instancia, la Comisión dictó que un plazo máximo de quince (15) días hábiles la Universidad cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19,444.11 por los estudios de la Carrera Técnica de Informática Empresarial, más los intereses devengados desde el día que pagó la suma hasta la fecha del respectivo abono. Sin embargo, la Sala consideró pertinente modificar la medida correctiva, debido a que la Universidad en su recurso de apelación, señaló que la denunciante convalidó 65 créditos de los estudios cursados (carrera profesional técnica) hacia la carrera profesional de Contabilidad en la misma Universidad (que la denunciante continuaba con éxito), los cuales se valoraban en S/ 7,914.58 y que no fueron pagados nuevamente. Considerando que la denunciante no ha cuestionado la convalidación de estos 65 créditos, la sala ordenó como medida correctiva reparadora que la Universidad devuelva el mismo importe dictado por la Comisión más los intereses legales devengados, con la diferencia de que se descuenta de dicho monto el valor de los créditos convalidados por la denunciante hacia la carrera profesional de Contabilidad. Cabe precisar que mi posición es a favor de la medida correctiva modificada por la Sala, toda vez que la Sra. P.J.C.H. no cuestionó esta medida a lo largo del procedimiento y en principio, continuaba estudiando con éxito los créditos convalidados. Asimismo, en relación a la sanción impuesta por la Comisión de 6,61 UIT, también me encuentro a favor de la modificación de la sanción por la Sala, puesto que en su recurso de apelación, la Universidad formuló una propuesta conciliatoria y el artículo 112° del Código refiere que se consideran como circunstancias atenuantes especiales: “La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio”. Esta atenuante coincide con la sanción impuesta y la Sala estimó pertinente reducir el valor de la multa impuesta a 5,95 UIT.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis respectivo de los problemas jurídicos hallados en el expediente administrativo, es claro mi posición a favor de lo dispuesto por la Sala de Indecopi en cuanto a la obligación de la denunciada de proveer una información adecuada y veraz que va de la mano con la idoneidad, por la relación entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, tal como detalla el artículo 18° del Código.

Es importante mencionar el análisis del profesor Durand Carrión, donde sostiene que “la racionalidad de las normas de protección al consumidor se orienta a proteger a los consumidores, como categoría genérica de la asimetría informativa en la que suelen encontrarse dentro del mercado. Eso implica el derecho del consumidor a recibir información adecuada para tomar una buena decisión. Información suficiente y verdadera, no aquella estrictamente necesaria, información que va más allá de las expectativas del consumidor y que es a su vez adecuadamente suministrada tanto por la forma como por la oportunidad en que se proporciona”⁴¹. De lo citado, sostiene que las obligaciones van en torno al derecho a la Información y la Idoneidad de los productos y servicios. El Código hace referencia a las obligaciones de los proveedores y en cuanto al derecho a la Información los proveedores están obligados a:

- 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.
- Brindar información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- Evaluar la información y considerar 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.
- Omitir toda información o presentación de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, 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.⁴²

Estas obligaciones las considera el Código debido a la asimetría de la información existente entre el consumidor y proveedor, dado que persiste un desequilibrio en base al conocimiento especializado que tienen los proveedores sobre sus productos y/o servicios ofrecidos y el consumidor que en principio carece o posee un limitado conocimiento en la relación de consumo respecto al proveedor que se sitúa en una posición ventajosa, siendo esto, motivo por el cual se regula la protección al consumidor⁴³.

Lo expuesto es la razón de la sanción a la universidad U.P.U., puesto que como agente especializado en ofrecer servicios educativos debió proveer información veraz, de fácil comprensión y que no genere confusión. Analizando el expediente puede cotejarse la información confusa que sostiene la misma Universidad en sus manifestaciones, al referir que la carrera de estudios fue de extensión universitaria y no profesional. Más allá de que la Sala declaró que no se ha acreditado que se haya entregado la

⁴¹ Durand Carrión, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4), 100.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492>

⁴² Durand Carrión, J. Op. Cit., p. 102.

⁴³ Villota Cerna, M. A. Op. Cit. pp. 17-19.

información mediante el prospecto a la Sra. P.J.C.H. al momento de postular, es evidente que la Universidad no ofreció una información veraz y objetiva sobre la carrera de estudios, advirtiéndose en la información contenida en el prospecto y la denominación del certificado de estudios. Por lo tanto, la denunciada no ha tenido en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en educación superior, por lo que no ha tomado en cuenta la normativa en materia educativa (teniendo en cuenta que es un agente especializado en ofrecer servicios educativos) otorgando un título profesional técnico sin autorización y siendo previsible la afectación al Principio de Transparencia establecido en el Código, toda vez que en el presente caso no se ha apreciado una plena accesibilidad a la información al consumidor acerca del servicio educativo.

En cuanto al inicio del plazo de prescripción, es necesario determinar mayores precisiones, toda vez que se pueden presentar situaciones donde determinar el conocimiento del hecho infractor pueda extenderse excesivamente en el tiempo, transcurriendo muchos años. Es clara la necesidad de mayores elementos normativos que anticipen estos hechos y por esta razón lo dispuesto en el artículo 121° del Código no pierda eficacia. Como sostiene Kelsen: “una norma es eficaz si, y solo si, dadas las condiciones de aplicación de la misma, o bien es acatada por los sujetos sometidos al orden jurídico o bien los órganos jurídicos aplican la sanción que es parte de dicha norma”⁴⁴.

Si bien es cierto que la doctrina apoya este alcance (como el criterio de Cognoscibilidad Objetiva), las normas referidas a la protección del consumidor tienen que señalarlas con mayor precisión; recuerden que estamos en la vía administrativa, donde no van a entrar en juego los formalismos aplicados en la vía judicial, sino una relación más directa con la persona que ve afectados sus derechos y por lo tanto, es imprescindible regular los límites de los casos de alcance de las infracciones permanentes y el inicio del plazo de prescripción de la potestad administrativa sancionadora. Así, no solo los consumidores, sino los mismos proveedores se vuelven más diligentes a la hora de ofrecer sus productos y/o servicios, ya que van a tener una información más clara y precisa sobre el alcance que la autoridad administrativa tiene para sancionar sus actos y tengan la oportunidad de corregirlo en un breve lapso o anticiparse a aplicar las medidas necesarias para evitar este tipo de infracciones.

⁴⁴ Calvo Soler, R. (2007). La ineficacia de las normas jurídicas en la teoría pura del Derecho. *Isonomía*, (27), 174.
<https://biblat.unam.mx/es/buscar/ineficacia-de-las-normas-juridicas>

BIBLIOGRAFÍA

- Moisés B. (2011), Inicio de la prescripción e ignorancia del daño (nota a fallo), en Moisset De Espanés, L.; Cornet, M.; Márquez, J. F.; Moisés, B.; Tinti, G. P. Reparación de daños y responsabilidad civil, Zavallía Ed., (3).
- Baca Oneto, V. S. (2011). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General (En Especial, Análisis de los Supuestos de Infracciones Permanentes y Continuas). Derecho & Sociedad, (37).
- De Palma Del Teso, A. (2001). Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción. Revista Española de Derecho Administrativo (112).
- Rodríguez García, G. M. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS Revista de Derecho, (65).
- Villota Cerna, M. A. (2010). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6 (11).
- Durand Carrión, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4).
- Calvo Soler, R. (2007). La ineficacia de las normas jurídicas en la teoría pura del Derecho. *Isonomía*, (27). 171-191.
- OSINERGMIN. (s. f.-b). *Manual de Derecho Administrativo*. 52-58. (1 de marzo de 2022).
https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/CEU/CEU-Osinergmin-Manual-Derecho.pdf
- Wahl Silva, J.; Vergara Bezanilla, J. P.; Elorriaga De Bonis, F.; Corral Talciani, H.; Contardo González, J. I.; González Ogaz, C.; Flores Rivas, J. C.; Varela Charne, J.; Romero Seguel, A. & Balmaceda Hoyos, G. (2011). *Prescripción extintiva: estudios sobre su procedencia y funcionamiento en Derecho Público y Privado* (21), Cuadernos de Extensión Jurídica, Universidad de Los Andes. 98-106.
<https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/03/Cuaderno-de-Extension-Juridica-N%C2%B0-21-Prescripcion-extintiva.pdf>
- Cortez Jara, L. A. (2019). La diferencia entre infracciones instantáneas y permanentes. *Vox Juris*, 2 (37), 43-45.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/1606>

FUENTES LEGALES:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Ley N° 23733, anterior Ley Universitaria.
- Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.
- Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (ya derogada).

- Resolución N° 2932-2019/SPC-INDECOPI del 21 de octubre de 2019.

ANEXOS

- Copia del Escrito de Denuncia de la Sra. P.J.C.H. y sus anexos.
- Copia de la Resolución N° 1 del 24 de octubre de 2019 de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, que admite a trámite la denuncia contra la universidad U.P.U.
- Copia del Acta de Asistencia de Conciliación del 13 de noviembre de 2019.
- Copia del Escrito de Descargo y sus anexos, del 13 de noviembre de 2019, presentada por la apoderada de la universidad U.P.U.
- Copia de la Resolución N° 2 de la Secretaría Técnica, del 14 de noviembre de 2019, que declara el apersonamiento de la U.P.U. al procedimiento y pone en conocimiento a las partes.
- Copia de la Resolución N° 4 de la Secretaría Técnica del 22 de julio de 2020, que suspende el procedimiento por la espera de información solicitada al MINEDU.
- Copia del Oficio N° 02901-2020-MINEDU/VMGP-DIGESUTPA-DIGEST del MINEDU, del 07 de agosto de 2020.
- Copia de la Resolución Final N° 0151-2021/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, del 27 de enero de 2021.
- Copia del Recurso de Apelación y sus anexos, del 26 de febrero de 2021, presentado por la U.P.U.
- Copia de la Resolución N° 2342-2021/SPC-INDECOPÍ de la Sala de Protección al Consumidor, del 25 de octubre de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de la Universidad, según el siguiente detalle:

- (i) Por presunta infracción del artículo 73° del Código, en tanto le habría otorgado a la denunciante el título profesional a nombre de la Nación "Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaría con autorización; y,
 - (ii) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la denunciante contenida en la carta del 19 de octubre de 2017.
3. En sus descargos del 13 de noviembre de 2019, la Universidad manifestó lo siguiente:
- (i) Debía declararse la prescripción de la potestad administrativa para sancionarla, toda vez que el hecho referido a que habría entregado un título profesional sin contar con autorización para ello excedía el plazo permitido por ley, consistente en dos (2) años contados a partir de efectivizada la entrega de título cuestionado;
 - (ii) la denunciante recibió un servicio idóneo, en tanto se le ofreció y brindó estudios de una carrera de extensión universitaria;
 - (iii) conforme al artículo 68° de la Ley 23733, Ley Universitaria -derogada-, el registro de grados y títulos de carreras de extensión universitaria no eran inscribibles en la Asamblea Nacional de Rectores (sustituida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu); y,
 - (iv) de acuerdo al prospecto entregado a la denunciante, cumplió con informarle que el servicio brindado versaba sobre una carrera de extensión y proyección universitaria, mas no era una carrera profesional técnica.
4. Mediante Resolución 0151-2021/CC2 del 27 de enero de 2021, por mayoría² la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Precisó la imputación de cargos respecto de la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, quedando del siguiente modo: *no habría atendido la solicitud de gestión de la denunciante contenida en el correo electrónico del 19 de octubre de 2017*;
 - (ii) denegó la solicitud de prescripción formulada por la Universidad;

² Cabe señalar que el comisionado Tommy Ricker Deza Sandoval emitió un voto en singular, efectuando precisiones acerca de la suspensión del plazo de prescripción en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

- (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por infracción del artículo 73° del Código, al considerar acreditado que otorgó a la denunciante un título profesional a nombre de la Nación de "Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaba con autorización para otorgar ello; sancionándola con una multa de 6,61 UIT por este hecho;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que no habría atendido la solicitud de gestión presentada por la denunciante contenida en el correo electrónico del 19 de octubre de 2017; ello, al considerar que esta conducta no había sido acreditada;
 - (v) ordenó a la Universidad, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19 444,11, equivalente al monto pagado por la Carrera Técnica de Informática Empresarial, más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono;
 - (vi) condenó a la Universidad al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante;
 - (vii) dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante el RIS), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa; y,
 - (viii) dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión remita una copia de todo lo actuado en el presente expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.
5. Por escrito del 26 de febrero de 2021, la Universidad interpuso un recurso de apelación en contra de la Resolución 0151-2021/CC2, señalando en síntesis los siguientes argumentos:

- (i) Describió los antecedentes del servicio, mencionando lo siguiente:
 - a) Denominaban a sus estudios de carácter profesional como "carrera profesional técnica", otorgando a quienes culminaban la misma un "título profesional técnico", en tanto el artículo 68° de la Ley 23733 -Ley Universitaria actualmente derogada- permitía que otorgara una certificación;
 - b) en el prospecto informaron que lo brindado a la denunciante era una carrera de extensión universitaria, más no estudios profesionales, que podían ser convalidados hacia una carrera profesional dentro de la misma Universidad para acceder al grado académico universitario, tal como hizo la denunciante (quien posteriormente estudió la Carrera Profesional de Contabilidad);



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

- c) la denunciante fue debidamente informada a inicios del año 2004 (fecha en que postuló), por lo que decidió cursar los estudios de carácter profesional de extensión y proyección universitaria de “informática empresarial”, pagando S/ 15 463,88 por ciento veintisiete (127) créditos;
- d) por Resolución del 21 de abril de 2008, la denunciante convalidó sesenta y cinco (65) créditos de los estudios cursados hacia la Carrera Profesional de Contabilidad (en el programa de educación a distancia), los cuales se valoraban en S/ 7 914,58 y que por tanto no fueron pagados por ella nuevamente;
- (ii) el artículo 121° del Código disponía expresamente que en el plazo de dos (2) años desde cometida la infracción o desde que cesó, prescribía la presunta infracción; resultando irrelevante los supuestos de suspensión de la prescripción;
- (iii) el plazo de prescripción de la presunta infracción -que era de naturaleza instantánea-, se encontraba vencido en la medida que:
 - a) Por el Principio de Publicidad Registral, la denunciante conocía desde el 10 de julio de 2014 (fecha de entrada en vigencia de la Ley 30220, Nueva Ley Universitaria) que los estudios de carácter profesional ya no se brindarían por las universidades, por lo que podría haber inconvenientes al respecto; en el peor de los casos, por este principio, el plazo prescriptorio iniciaría del 11 de julio de 2014 y culminaría el 11 de julio de 2016;
 - b) por el Principio de Legalidad, el plazo debía computarse desde la fecha de otorgamiento del título (17 de junio de 2008, cuando se expidió el diploma), por lo que culminaría el 31 de diciembre de 2009 o 18 de junio de 2010;
- (iv) el criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) contenido en la Resolución 2932-2019/SPC-INDECOPI se aplicó erróneamente, dado que en este caso sí se acreditó haber informado a la denunciante desde que postuló a inicios del año 2004, que sus estudios de informática empresarial eran de extensión universitaria, lo cual acreditaba con la copia de la parte pertinente del prospecto entregado a todos los postulantes; documento presentado como adjunto a su escrito del 12 de noviembre de 2019;
- (v) no podía argumentarse la suspensión del plazo de prescripción, pues la denuncia fue interpuesta de manera posterior al vencimiento de éste; además, no existía base legal para afirmar que dicho plazo se computaba desde que el consumidor tomaba conocimiento del hecho infractor; por lo que debía aplicarse estrictamente el artículo 121° del Código;
- (vi) su conducta siempre fue diligente, procurando entregar la documentación y responder las solicitudes de la denunciante, por lo que tampoco existía un presunto ocultamiento del hecho; siendo que, si no llegó a un acuerdo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

con dicha señora, fue porque esta no acudió a la audiencia de conciliación;

- (vii) el voto en discordia del comisionado Deza era evidencia de que el criterio de Sala fue aplicado erróneamente a este caso; y,
 - (viii) solicitó que se considere como atenuante la presentación de una propuesta conciliatoria consistente en la devolución del monto invertido que no se haya convalidado hacia la Carrera Profesional de Contabilidad (que la señora [REDACTED] continuaba con éxito) más los intereses legales respectivos; para tal efecto, adjuntó el estado de cuenta de la denunciante, con el detalle de los créditos convalidados.
6. Cabe precisar que, en tanto la señora [REDACTED] no apeló el extremo de la resolución venida en grado a través del cual se declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código (referida a que la Universidad no habría atendido su solicitud de gestión presentada por correo electrónico del 19 de octubre de 2017), dicho punto ha quedado consentido y no corresponde que esta Sala se pronuncie al respecto.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la prescripción alegada por la Universidad

7. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), señala que, para iniciar un procedimiento, la autoridad administrativa, de oficio, debe asegurarse de su propia competencia³. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
8. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del *ius puniendi* del Estado, eliminando -por tanto- la posibilidad de que la autoridad pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°. - Control de competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

9. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código⁴, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
10. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252°⁵ del TUO de la LPAG, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas⁶.
11. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. [...] aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y,

⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°. - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁵ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General; sin embargo, luego de la aprobación del Texto Único Ordenado de dicha ley, lo dispuesto en dicho artículo se encuentra contenido en el artículo 252° de la misma norma.

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°. - Prescripción. (...) 252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día en que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 255, inciso 3. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado. 252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

finalmente, es infracción permanente aquella "en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. [...] no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma".

12. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se vulnera un mismo precepto legal en perjuicio del consumidor.
13. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor; así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción.
14. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
15. En su recurso de apelación, la Universidad reiteró su cuestionamiento vinculado a la prescripción de la potestad sancionadora de la autoridad, señalando que el plazo de prescripción, consistente en dos (2) años desde que se llevó a cabo la presunta infracción, se encontraba vencido a la fecha en que se presentó la denuncia; considerando para ello el Principio de Publicidad Registral (respecto de la aplicación de la Ley 30220, Nueva Ley Universitaria) y el Principio de Legalidad (conforme al cual el plazo debía computarse desde la fecha de otorgamiento del título -17 de junio de 2008-).
16. Asimismo, indicó que contrariamente a lo señalado por la primera instancia, no podía argumentarse la suspensión del plazo de prescripción, pues la denuncia

⁷ BACA ONETO, Víctor Sebastián. *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.

⁸ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción*. Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

fue interpuesta de manera posterior al vencimiento de éste; sumado a que, no existía base legal para afirmar que dicho plazo se computaba desde que el consumidor tomaba conocimiento del hecho infractor.

17. En principio, cabe mencionar que contrario a lo mencionado por la denunciada, la entrada en vigencia de la Ley 30220, Nueva Ley Universitaria no guarda relevancia respecto del conteo del plazo de prescripción en el caso concreto, dado que en la denuncia no se cuestionó en sí la validez de ciertos estudios en el marco de actividades de extensión universitaria (considerando que la nueva norma no contemplaba este tipo de cursos), sino más bien el hecho de que la Universidad haya otorgado un título profesional a nombre de la Nación de "Profesional Técnico en Informática Empresarial" (es decir, como si se tratara de una carrera técnica), pese a que no contaba con autorización para otorgar ello.
18. Por otro lado, no debe perderse de vista el criterio de la **cognoscibilidad objetiva** por parte del consumidor de la comisión de la infracción, sostenido por este Colegiado en reiterados pronunciamientos anteriores⁹. Así, *"el plazo de prescripción debe correr desde que el hecho y su autor llegaron a conocimiento del damnificado, a menos que su ignorancia provenga de su propia culpa"*¹⁰. En efecto, la teoría de la cognoscibilidad objetiva implica que, en circunstancias en las cuales el afectado no se encontraba en la posibilidad objetiva de conocer la infracción, el *dies a quo* se computará a partir del día en el cual se desaparezca esta situación. No obstante, corre a cargo del consumidor probar la situación de imposibilidad objetiva que no permitió que ejerciera su derecho en el momento en el cual efectivamente se produjo la infracción.
19. En ese orden de ideas, esta Sala considera que no todos los defectos de los servicios o productos son apreciables al momento de celebrar la relación de consumo (en este caso, al momento de la entrega del título técnico). Así, existirán determinadas situaciones en las que, debido a la propia naturaleza de los productos o servicios, el consumidor no podrá advertir, a primera vista, la presencia de algún vicio. Este es el caso, por ejemplo, de los bienes inmuebles. En estos casos, podrán existir determinados defectos en la estructura del bien que no pueden ser apreciables al momento de entrega, pero que pueden ser apreciables con el paso del tiempo. Dadas las circunstancias, no resultaría válido señalar que el plazo de prescripción

⁹ Ver Resoluciones 2319-2019/SPC-INDECOPI del 26 de agosto de 2019, 2133-2020/SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2020, entre otras.

¹⁰ Benjamín MOISÁ, *Inicio de la prescripción e ignorancia del daño (nota a fallo)*, en Luis MOISSET DE ESPANÉS, Manuel CORNET, José Fernando MÁRQUEZ, Benjamín MOISÁ, Guillermo P. TINTI, *Reparación de daños y responsabilidad civil*, 3, Zavallia Editor, Buenos Aires, 2011, 159.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

- debería contarse desde la fecha de entrega del bien inmueble, dado que en aquel momento el comprador no conocía ni tenía la posibilidad de conocer la existencia de los desperfectos.
20. En esa misma línea, es necesario tener en cuenta que el sistema de protección al consumidor brinda una tutela especial, toda vez que parte de la premisa de que los consumidores se encuentran en una situación de asimetría informativa respecto al proveedor. Esto quiere decir que los proveedores tienen mayor información que los consumidores sobre los productos y servicios que ofertan en el mercado.
 21. En ese sentido, la Autoridad de Consumo debe presuponer, conforme lo hace la norma, que los consumidores no tienen conocimiento especializado sobre los productos o servicios que adquieren. Por consiguiente, no se puede exigir a un consumidor que, al momento de comprar un producto, realice una revisión de este más allá de lo que exige la debida diligencia.
 22. En el presente caso, dada la particularidad de la conducta denunciada (otorgamiento de un título técnico profesional a nombre de la Nación, pese a que la proveedora no contaría con la autorización correspondiente) esta Sala considera que, dicha conducta no resultaba posible de ser advertida cuando se le expidió el título profesional técnico a la señora [REDACTED] esto es, el 17 de junio de 2008; ello, en la medida que por la naturaleza del servicio brindado (educativo), la consumidora, de buena fe, asumiría que el título otorgado resultaba válido; siendo que, en el presente caso, del correo electrónico del 19 de octubre de 2017¹¹, se advierte que la denunciante conocía al 17 de octubre del mismo año los problemas legales relacionados a la validez del título que la denunciada le habría otorgado sin tener autorización.
 23. De otro lado, en cuanto al alegato de apelación referido a que el criterio de la Sala contenido en la Resolución 2932-2019/SPC-INDECOPI se aplicó erróneamente, dado que en este caso sí se acreditó haber informado a la denunciante desde que postuló a inicios del año 2004, que sus estudios de informática empresarial eran de extensión universitaria; cabe mencionar que, este Colegiado ratifica la pertinencia de utilizar dicha decisión como referencia, en la medida que la denunciada no acreditó fehacientemente la presunta entrega de información mencionada.
 24. En efecto, de la revisión de parte del “prospecto” presentado por la proveedora como adjunto a su escrito del 12 de noviembre de 2019 (fojas 55 a 56 del expediente), se observa que este carece de fecha cierta, pues ni siquiera indica cuándo fue emitido (ver imágenes insertadas a continuación); a lo cual se suma que, tampoco obra constancia alguna de que este documento fuera

¹¹

Ver foja 29 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

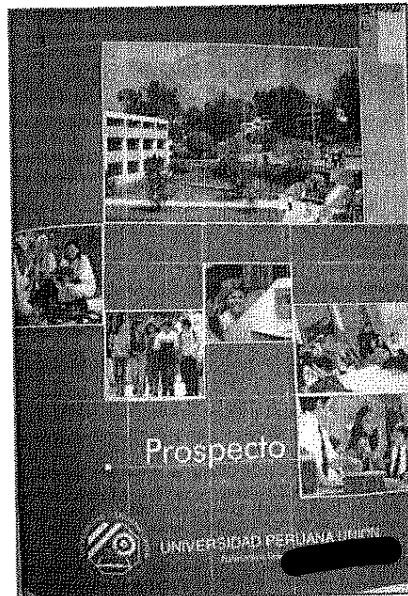
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

entregado a la consumidora, o que al menos hubiera podido ser conocido por esta, ya sea por su amplia divulgación u otra circunstancia.

Foja 55



[Ver imagen en la siguiente página]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros


INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

Foja 55 vuelta

	
<p>SECCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Extensión Académica Intercambio de la Red Monitoreo y Medición de la Calidad Normativa Organización Procesos y Gestión Seguimiento de los Procesos Asesoría Comunicación y Asesoría Sistema de Atención al Cliente 	<p>FACULTADES Y CARRERAS</p> <p>Facultad de Ciencias Empresariales</p> <ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Administración <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Carreras de Extensión Universitaria*</p> <ul style="list-style-type: none"> Informática Empresarial Asistencia Gerencial Bilingüe <p>* Estas carreras duran tres años, pudiendo ser cumplimentadas para acceder al nivel académico universitario.</p> </div> <p>Facultad de Ciencias de la Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfermería Nutrición Humana <p>Facultad de Ciencias Humanas y Educación</p> <p>Educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicial y Puericultura Primaria Lingüística e Inglés Matemática e Informática <ul style="list-style-type: none"> Psicología Ciencias de la Comunicación <p>Facultad de Ingeniería</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingeniería de Sistemas Ingeniería de Alimentos Ingeniería Ambiental <p>Facultad de Teología</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Eclesiástico Ministerio Musical Psicología Pastoral Salud Pública

Ampliación del recuadro resaltado

<p>Carreras de Extensión Universitaria*</p> <ul style="list-style-type: none"> Informática Empresarial Asistencia Gerencial Bilingüe <p>* Estas carreras duran tres años, pudiendo ser cumplimentadas para acceder al nivel académico universitario.</p>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

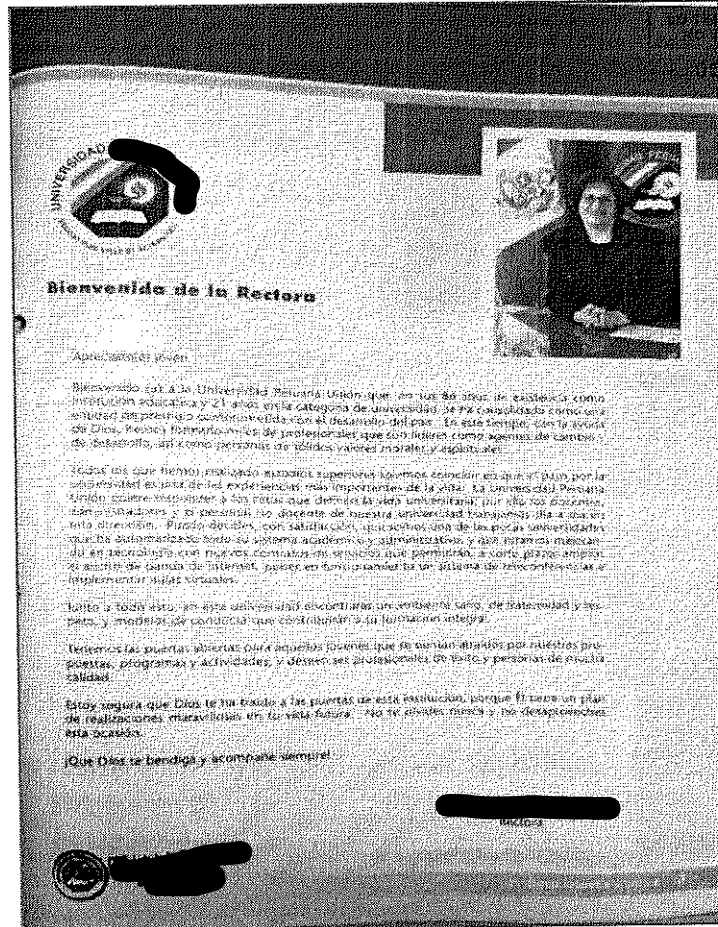
INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

Foja 56



25. En ese sentido, en este caso es correcto señalar que la Universidad no ha presentado algún medio probatorio que acredite haber informado al denunciante que sus estudios versaban sobre un programa o curso de extensión universitaria y no una carrera técnica profesional con anterioridad al 17 de octubre de 2017, fecha en que la misma denunciante adujo haber conocido los problemas referidos a la invalidez de su título.
26. Por consiguiente, esta Sala considera que el plazo de prescripción debe contabilizarse desde el momento en el que la consumidora tuvo conocimiento de la existencia de este defecto¹². En este caso, aproximadamente desde el 17 de octubre de 2017, fecha en la que la señora [REDACTED] acudió ante la proveedora para conversar sobre el problema detectado acerca de la validez de sus estudios técnicos, por el cual remitió un correo electrónico al asesor

¹² Ver Resolución 2619-2019/SPC-INDECOPI del 23 de septiembre de 2019.



legal de la misma mencionando expresamente este tema en fecha 19 de octubre de 2017.

27. En virtud de lo expuesto, se verifica que, al 10 de octubre de 2019, fecha de interposición de la denuncia, aún no había transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años establecido en el artículo 121° del Código, por lo que la potestad sancionadora de la autoridad aún se encontraba vigente.
28. Por las razones expuestas, corresponde desestimar la solicitud de prescripción alegada por la Universidad; y, emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED]

Sobre la responsabilidad de la Universidad

29. El artículo 73° del Código establece que **el proveedor de servicios educativos** debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia¹³.
30. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
31. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
32. El artículo 104° del Código¹⁴ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°. - **Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°. - **Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

33. La Comisión declaró fundada la denuncia de la señora [REDACTED] al estimar que la Universidad le otorgó un título profesional a nombre de la Nación denominado "Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que dicha proveedora no contaba con autorización para otorgar ello; considerando a este efecto que: (i) se ofreció una carrera universitaria técnica, mas no un curso de extensión universitaria; y, (ii) la Universidad no estaba facultada para ofrecer carreras técnicas.
34. En su defensa, la Universidad señaló que la denunciante realizó estudios de carácter profesional de extensión y proyección universitaria ("carrera de extensión universitaria") de "informática empresarial" durante los años 2004 a 2007, tipo de estudios que había sido informado a la denunciante a inicios del año 2004 (fecha en que postuló) a través del prospecto que se le entregó.
35. Asimismo, la denunciada precisó que al amparo del artículo 68° de la Ley 23733, Ley Universitaria -actualmente derogada- (en adelante, la antigua Ley Universitaria), los cursos de extensión universitaria eran certificables¹⁵. Del mismo modo, señaló que, en este caso la denunciante había convalidado sesenta y cinco (65) créditos de los estudios cursados hacia la Carrera Profesional de Contabilidad dentro de la misma Universidad (conforme a la resolución emitida el 21 de abril de 2008), para acceder al grado académico universitario respectivo.
36. En este punto, es pertinente indicar que, de acuerdo con lo señalado por las partes del procedimiento, no resulta un hecho controvertido que la denunciante estudió en la Universidad en los años 2004 a 2007; por lo que, le eran aplicables los efectos de la antigua Ley Universitaria.
37. Es importante resaltar también que, en vía de apelación, la misma denunciada reconoció que los estudios de carácter profesional brindados a sus usuarios al amparo del artículo 68° de la antigua Ley Universitaria -entre ellos la

¹⁵ LEY 23733. LEY UNIVERSITARIA (DEROGADA). Artículo 68°. - Las Universidades extienden su acción educativa en favor de quienes no son sus estudiantes regulares; en tal sentido, organizan actividades de promoción y difusión de cultura general y estudios de carácter profesional, que pueden ser gratuitos o no, y que pueden conducir a una certificación. Establecen relación con las instituciones culturales, sociales y económicas con fines de cooperación, asistencia y conocimiento recíprocos. Participan en la actividad educativa y cultural de los medios de comunicación social del Estado. Prestan servicios profesionales en beneficio de la sociedad y regulan estas acciones en su Estatuto de acuerdo con sus posibilidades y las necesidades del país, con preferencia por las regionales que corresponden a su zona de influencia.



denunciante- eran denominados "carrera profesional técnica", otorgando a quienes culminaban la misma un "título profesional técnico"; ello, conforme apreciamos en el siguiente recorte del documento (fojas 118 y vuelta del expediente):

3. HECHOS

- A. La UPeU, conforme a lo dispuesto en la entonces vigente Ley Universitaria N° 23733¹⁶, brindaba a quienes no eran sus estudiantes regulares (es decir, a quienes no cursaban estudios profesionales) la posibilidad de cursar estudios de carácter profesional de extensión y proyección social.
- B. La UPeU, en virtud a su autonomía académica, de gobierno, económica, normativa y administrativa organizó estos "estudios de carácter profesional" similares a los estudios profesionales (con ciclos académicos, créditos), con una duración de 3 años, es decir, 6 ciclos académicos o semestres. Por tal cantidad de años de estudios, igual al de los estudios superiores no universitarios brindados por institutos superiores, la UPeU

denominó a dichos estudios de carácter profesional "carrera profesional técnica". Y para quienes culminaban satisfactoriamente dichos estudios se les otorgaba un título profesional técnico (ya que la ley señalaba que dichos estudios podían conducir a una certificación).

- C. Una de esas denominadas carreras profesionales técnicas era "Informática Empresarial", la que estudió la denunciante.

38. Dicho lo anterior, corresponde señalar que, en efecto el artículo 68° de la antigua Ley Universitaria, establecía que las Universidades extendían su acción educativa en favor de quienes no eran estudiantes regulares, a través de actividades de promoción y difusión de cultura general y estudios de carácter profesional, la cual podía conducir a una certificación; sin embargo, esta no mencionaba en momento alguno que existiera la posibilidad de que las universidades brindaran, bajo dicho ámbito, actividades académicas bajo la denominación "carrera profesional técnica", como lo hizo la denunciada.
39. Siendo así, en aplicación de la antigua Ley Universitaria, la denunciada se encontraba facultada para brindar estudios de extensión universitaria, más no una carrera técnica profesional y mucho menos un "Título Profesional Técnico".
40. Ello, con mayor razón si consideramos que, de acuerdo con la entonces vigente Ley 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior¹⁶ (actualmente derogada) los institutos y escuelas de educación superior - debidamente autorizados por el Ministerio de Educación- eran los que formaban de manera integral profesionales especializados, profesionales técnicos y técnicos en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia

¹⁶ Publicada en fecha 5 de agosto de 2009. Derogada por la Décima Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley 30512, publicada el 2 noviembre 2016, excepto los artículos 11, 28, 41, 54, 55, 56, 57 y 58, que mantienen su vigencia en lo que respecta a los IESP, hasta el término del plazo para la adecuación que se establezca en el reglamento de la citada ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

y la tecnología; razón por la cual, otorgaban títulos como Técnico, Profesional Técnico y Profesional, los mismos que para tener validez debían estar visados por el órgano regional competente que designe el Ministerio de Educación¹⁷.

41. De otro lado, si bien la propia denunciada ha indicado que habría ofrecido a la denunciante estudios de carácter profesional o una carrera de extensión universitaria, lo cual había informado a través de un prospecto que le habría entregado a inicios del año 2004; cabe reiterar, en principio, lo mencionado al desestimar el cuestionamiento relativo a la presunta prescripción de la potestad sancionadora de la autoridad administrativa, en tanto no se ha acreditado de manera fehaciente la entrega de la información referida (relativa a que la prestación de un curso de extensión universitaria) a la denunciante.
42. De manera complementaria, de la revisión de los documentos emitidos a favor de la denunciante (Certificado de Estudios del 29 de noviembre de 2007¹⁸ y Resolución 023-08/UPeU-FCE-CPT-IE del 21 de abril de 2008¹⁹), se aprecia que la Universidad consignó en estos la denominación "Carrera Profesional

17

LEY 29394. LEY DE INSTITUTOS Y ESCUELAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Artículo 3°.- Definición.

Los institutos y escuelas de educación superior, en adelante Institutos y Escuelas, forman de manera integral profesionales especializados, profesionales técnicos y técnicos en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología. Producen conocimiento, investigan y desarrollan la creatividad y la innovación.

Artículo 8°.- Requisitos para el funcionamiento.

Para la autorización de funcionamiento de los Institutos y Escuelas, se requiere de la aprobación del Ministerio de Educación. La aprobación se otorga si resulta positiva la evaluación que comprende lo siguiente:

- Justificación del proyecto de desarrollo institucional.
- Planes de estudio de las carreras proyectadas, sus programas educativos y los títulos que deben otorgar.
- Disponibilidad de personal docente.
- Proyecto de infraestructura física y recursos educacionales adecuados: biblioteca, laboratorios y aulas, según los estándares vigentes.
- Previsión económica financiera de la institución, proyectada para los tres (3) primeros años de funcionamiento.
- Contar con la opinión favorable del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior no Universitaria (CONEACES), respecto de la conveniencia de las carreras que se propongan ofrecer.

Artículo 24°.- Carreras profesionales.

Los Institutos y Escuelas ofrecen formación en carreras profesionales de no menos de cuatro (4) ni más de diez (10) semestres académicos de duración. En el reglamento se establece la naturaleza y alcance del semestre académico.

Artículo 28°.- Títulos y certificaciones.

Los títulos y las certificaciones otorgados por los Institutos y Escuelas, para tener validez, deben estar visados por el órgano regional competente que designe el Ministerio de Educación.

Los Institutos y Escuelas otorgan las certificaciones a sus alumnos al alcanzar los niveles de competencia, previas a la obtención del título profesional.

Los títulos que otorgan los Institutos y Escuelas son los siguientes:

- Técnico, para estudios de cuatro (4) semestres académicos.
- Profesional técnico a nombre de la nación, en carreras con duración de seis (6) semestres académicos con mención en la respectiva especialidad.
- Profesional a nombre de la nación, por excepción en los casos de los Institutos y Escuelas pedagógicos y los tecnológicos e institutos de los sectores Defensa e Interior que a la fecha se encuentren funcionando con mención en la respectiva especialidad.

¹⁸ Ver foja 28 del expediente.

¹⁹ Ver foja 58 del expediente.



- Técnica Informática Empresarial”, y que al referirse a la certificación otorgada, esta se denominó “Título Profesional Técnico en Informática Empresarial” (ver título emitido el 17 de junio de 2008²⁰); sin que en alguno de ellos se mencione que se trataría de una carrera de extensión universitaria, sino por el contrario se evidenció la entrega de un “título profesional técnico”, a razón de estudios cursados en la denominada -por la Universidad- carrera profesional técnica.
43. Ahora bien, en atención a lo anterior, procederemos a evaluar si la Universidad se encontraba facultada a otorgar un título profesional técnico.
44. Sobre el particular, tal como hemos señalado anteriormente (ver *supra* párrafo 40 de esta resolución), la Ley 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (específicamente, en su artículo 28°), establecía que el título de Profesional técnico a nombre de la Nación era otorgado por los institutos y escuelas de educación superior debidamente autorizados por el Ministerio de Educación.
45. Por su parte, la denunciada no ha presentado medio probatorio alguno con el cual acredite que haya contado con la autorización respectiva del Ministerio de Educación -a la fecha de ocurridos los hechos- para dictar carreras profesionales técnicas; siendo que, por el contrario, alegó que el servicio prestado era una “carrera de extensión universitaria” al amparo del artículo 68° de la antigua Ley Universitaria, lo cual hemos desvirtuado precedentemente.
46. En ese sentido, este Colegiado considera que la Universidad no debió ofertar y brindar a la denunciante un servicio educativo bajo la denominación de “Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial”, pues como proveedor especializado del servicio de enseñanza conocía la normatividad del sector Educación y sabía que no contaba con la autorización para brindar dicho servicio.
47. De otro lado, la Universidad señaló en su recurso de apelación que su conducta siempre fue diligente, procurando entregar la documentación y responder las solicitudes de la denunciante, por lo que tampoco existía un presunto ocultamiento del hecho; siendo que, si no llegó a un acuerdo con dicha señora, fue porque esta no acudió a la audiencia de conciliación.
48. Al respecto, cabe mencionar que, al haberse acreditado la prestación de un servicio no idóneo, en tanto la apelante otorgó a la señora [REDACTED] un título profesional a nombre de la Nación de “Profesional Técnico en Informática Empresarial”, pese a que no contaba con autorización para ello; de conformidad con el artículo 104° del Código, correspondía a la misma

20

Ver foja 18 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

proveedora sustentar y acreditar que no era responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, o en todo caso acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor, a fin de eximirse de responsabilidad. Sin embargo ello no fue cumplido en el caso concreto, por lo que la decisión de primera instancia queda ratificada.

49. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por infracción del artículo 73° del Código, respecto de que esta había otorgado a la denunciante un "Título Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaba con autorización; ello, al haberse verificado que el título emitido por la proveedora no tenía validez, pues no se encontraba facultada para ofrecer carreras técnicas.

Sobre la medida correctiva

50. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores²¹.
51. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa²², mientras que las complementarias tienen por objeto

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
(...)



revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²³.

52. En el presente caso, la Comisión dictó como medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, la Universidad cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19 444,11, equivalente al monto pagado por la Carrera Técnica de Informática Empresarial, más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono.
53. En su recurso de apelación, la denunciada señaló que la señora [REDACTED] convalidó sesenta y cinco (65) créditos de los estudios cursados ("carrera profesional técnica"), hacia la Carrera Profesional de Contabilidad (que la consumidora continuaba con éxito) dentro de la misma Universidad, los cuales se valoraban en S/ 7 914,58 y que por tanto no fueron pagados por ella nuevamente. Asimismo, formuló como propuesta conciliatoria -sobre la cual la denunciante no se pronunció- la devolución del monto invertido que no se haya convalidado, más los intereses legales respectivos.
54. Al respecto, esta instancia estima pertinente modificar la medida correctiva ordenada, considerando la precisión efectuada por la proveedora en vía de apelación; teniendo en cuenta para ello que, la señora [REDACTED] no ha cuestionado a lo largo del procedimiento la convalidación de sesenta y cinco (65) créditos correspondientes a la "Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial" que cursó entre el 2004 y 2007, hacia la Carrera Profesional de Contabilidad, y mucho menos desestimó que dicha operación -la convalidación- haya significado que no pagara el valor de dichos créditos.
55. En ese sentido, corresponde ordenar a la Universidad en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a

23

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga 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

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora [REDACTED] los importes cancelados para la "Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial", más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono; descontando de dicho monto el valor de los créditos convalidados por la denunciante hacia la Carrera Profesional de Contabilidad brindada por la Universidad.

56. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se informa a la Universidad que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código²⁴.
57. De otro lado, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵.

²⁴ DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°. - Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento. En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código..

²⁵ DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°. - Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

Sobre la graduación de la sanción

58. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad²⁶, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
59. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁷.
60. La Comisión sancionó a la Universidad con una multa de 6,61 UIT (determinando como multa base 4,41 UIT), por otorgar a la denunciante un título profesional a nombre de la Nación de "Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaba con autorización, ello en virtud de la aplicación válida de los siguientes criterios de graduación:
- a) **Perjuicio ocasionado a la consumidora:** debido a que se ocasionó un grave perjuicio al desarrollo educativo de la denunciante, al otorgársele

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

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.-**

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

1.4 Principio de razonabilidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

²⁷ **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.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

un título que no era válido, truncando sus posibilidades de competir en mercado laboral;

- b) **probabilidad de detección de la infracción:** calificada como media; y,
- c) **circunstancia agravante:** conforme al numeral 6 del artículo 112° del Código, consistente en la afectación al proyecto de vida de la denunciante, quien sufrió el detrimento de sus expectativas de desarrollo educativo y de mejora de calidad de vida, al tomar conocimiento de que el título profesional técnico otorgado por la Universidad carecía de validez, cuyo perjuicio resulta invaluable, en función al tiempo transcurrido y las oportunidades perdidas.

61. En su escrito de apelación, la denunciada invocó la aplicación de la atenuante referida a la presentación de una propuesta conciliatoria por parte del proveedor, consistente en la devolución del monto invertido que no se haya convalidado hacia la Carrera Profesional de Contabilidad (que la señora [REDACTED] continuaba con éxito) más los intereses legales respectivos.
62. Sobre el particular, se debe precisar que los criterios de graduación de la sanción utilizados por la Comisión resultaron válidos y debidamente motivados, acordes a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad; asimismo, se advierte que la apelante no los cuestionó expresamente, por lo que estos quedan ratificados.
63. No obstante, debe tomarse en consideración que, tal como hemos mencionado previamente (párrafo 61 de esta decisión), en su recurso de apelación la Universidad formuló una propuesta conciliatoria; de cuya revisión se evidencia que cumple con lo establecido en el numeral 1 del artículo 112° del Código, la cual precisa que, se considerará como circunstancia atenuante: *“La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio”*. Ello, en tanto lo dispuesto por la autoridad administrativa como medida correctiva fue la devolución del monto pagado por la “Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial”, más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono.
64. Siendo así, esta instancia estima pertinente asignar a la circunstancia atenuante previamente descrita, el valor de 15%; y siendo que previamente la Comisión estableció un factor agravante con el cual la sanción se incrementó en 50%, se entiende que la multa base (4,41 UIT) correspondiente al proveedor deberá ser agravada (50%-15%) en sólo un 35% (esto último, equivalente a 1,54 UIT).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

65. Por lo tanto, tomando en consideración los criterios de graduación utilizados por la Comisión y la circunstancia atenuante descrita en el párrafo anterior, corresponde imponer a la Universidad como sanción una multa ascendente a 5,95 UIT.
66. En consecuencia, este Colegiado concluye que corresponde revocar la Resolución 0151-2021/CC2 en el extremo que sancionó a la Universidad con una multa de 6,61 UIT por infracción del artículo 73° del Código; y, en consecuencia, sancionar a dicha proveedora con una multa de 5,95 UIT respecto de la conducta consistente en haber otorgado a la denunciante un "Título Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaba con autorización para ello.
67. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁸, se requiere a la Universidad el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

68. Considerando que la Universidad no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, por la infracción del artículo 73° del Código ratificada; y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁹. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 0151-2021/CC2, en los aludidos extremos.

²⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

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

(...)

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

²⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

69. Sobre la condena de la denunciada al pago de las costas del procedimiento, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI³⁰, se informa a la Universidad que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponérsele una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código³¹. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Cuestión final

70. En la medida que se ha ratificado la responsabilidad de la Universidad por infracción del artículo 73° del Código, corresponde confirmar el extremo de la decisión recurrida referido a que la Secretaría Técnica de la Comisión remita una copia de todo lo actuado en el presente expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0151-2021/CC2, emitida el 27 de enero de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] en contra de Universidad [REDACTED] por infracción [REDACTED] de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de que esta había otorgado a la denunciante un “Título Profesional Técnico en Informática Empresarial”, pese a que no contaba con autorización; ello, al haberse verificado que el título emitido por la proveedora no tenía validez, pues no se encontraba facultada para ofrecer carreras técnicas.

³⁰ DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

37. En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

³¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°. - Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

SEGUNDO: Modificar la Resolución 0151-2021/CC2, en el extremo que ordenó a Universidad [REDACTED] en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 19 444,11, equivalente al monto pagado para la "Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial", más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono.

En consecuencia, ordenar a Universidad [REDACTED] en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora [REDACTED] los importes cancelados para la "Carrera Profesional Técnica Informática Empresarial", más los intereses legales devengados desde el día que pagó la mencionada suma hasta la fecha del respectivo abono; descontando de dicho monto el valor de los créditos convalidados por la denunciante hacia la Carrera Profesional de Contabilidad, brindada por Universidad [REDACTED]

Se informa a Universidad [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Revocar la Resolución 0151-2021/CC2, en el extremo que sancionó a Universidad [REDACTED] con una multa de 6,61 UIT, por la infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, sancionar a dicha proveedora con una multa de 5,95 UIT respecto de la conducta consistente en haber otorgado a la denunciante un "Título Profesional Técnico en Informática Empresarial", pese a que no contaba con autorización para ello.

CUARTO: Requerir a Universidad [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2342-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1309-2019/CC2

específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0151-2021/CC2, en el extremo que condenó a Universidad [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED] por la infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ratificada en esta instancia.

Se informa a la denunciada que deberán presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0151-2021/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Universidad [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ratificada en esta instancia.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0151-2021/CC2, en el extremo que ordenó a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia de todo lo actuado en el presente expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

26/26