

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1354-2016/PS3**



**PRESENTADO POR
MIGUEL ANGEL ROMAN ALVAREZ**

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

LIMA – PERÚ

2022



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° 1354-2016/PS3

Materia : PROTECCIÓN ALCONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : MIGUEL ANGEL ROMAN
ALVAREZ

Código : 2012215252

LIMA – PERÚ

2022

En el presente trabajo de suficiencia profesional, la parte denunciante es el señor Alfredo Aguirre Medina y la denunciada es la Universidad de Lima, en razón de que se habría consignado en el folleto de la proveedora información que indujo a error al denunciante, en tanto que, se le había ofrecido una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma de auditoría Ernst & Young, no obstante, solo el 70 % pertenecía a dicha firma. Asimismo, al haberse dispuesto como reemplazo a alguien que no cumpliría con el mismo perfil académico y profesional del reemplazado.

Siendo así, se imputaron como presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor los artículos 3º (suministrar información errónea) y 19º (sobre la idoneidad del servicio). Extremos, que, en primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos dispuso sancionar al considerarse que dichas conductas infractoras fueron acreditadas. No obstante, la Comisión de Protección al Consumidor revocó en todos sus extremos la decisión de primera instancia, al considerarse que no se indujo a error al consumidor con el folleto de la proveedora y que se habría brindado un servicio idóneo. Además, en el caso se han identificado dos problemas jurídicos consistentes en: cuestionamientos a la tipificación de la infracción y debido procedimiento (actos de notificación).

En consecuencia, en el presente trabajo de suficiencia profesional se ha efectuado posiciones jurídicas sobre las decisiones finales emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor, así como sobre los problemas jurídicos

identificados, teniendo en cuenta la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el TUO de la Ley 27444, normas de regulación del Indecopi (Decreto Legislativo 807 y 1033) y la Constitución Política.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.	4.
I.1. Denuncia.	4.
I.2. Requerimiento.	7.
I.3. Descargos.	10.
I.4. Resolución de primera instancia.	12.
I.5. Recurso de apelación.	13.
I.6. Resolución de segunda instancia.	15.
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.	16.
II.1. La incorrecta tipificación por parte del ORPS respecto de los hechos denunciados por EL DENUNCIANTE.	16.
II.2. La incorrecta notificaciónn de la cédula correspondiente a la Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, la cual se encontraba dirigida a la Universidad.	17.
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.	19.
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	26.
V. CONCLUSIONES.	28.
VI. BIBLIOGRAFÍA.	31.
VII. ANEXOS.	34.

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

I.1. Denuncia

El 22 de julio de 2016, el señor A.A.M (en adelante, EL DENUNCIANTE) interpuso una denuncia contra la Universidad de Lima (en adelante, la Universidad) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por publicidad engañosa, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El 6 de mayo de 2016, EL DENUNCIANTE se matriculó en el Programa de Especialización Avanzada en Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, el PEA – NIF), organizado por el Centro Integral de Educación Continua de la Universidad de Lima (CIEC), cuyo inicio fue programado para el 16 de mayo de 2016.
- La razón determinante que motivó a EL DENUNCIANTE a matricularse en el PEA – NIF fue que en el “*brochure*” (folleto informativo) publicado por la universidad, se había consignado que la plana docente estaba conformada por socios y directivos de la reconocida firma de Auditoría “Ernst & Young”.
- Una vez recibido el horario de clases, se percató que solo el 70% de la plana docente estaba conformada por la reconocida firma de Auditoría Ernst & Young, por lo que, no había correspondencia con lo ofrecido en el folleto informativo. Asimismo, señala que pese a que el programa comenzó el 16 de mayo de 2016, dicha plana docente recién participaría desde el 15 de julio del mismo año.
- En la primera sesión de la clase del referido programa, el expositor Carlos Paredes presentó como su asistente a la señorita María Oré, quien había

egresado de un anterior PEA-NIIF, sin embargo, no brindó mayores alcances respecto a su colaboración en el programa.

- En la cuarta sesión del programa, el expositor Carlos Paredes informó a los participantes que por motivos personales se ausentaría por dos días y que la persona encargada de reemplazarlo sería su asistente; no obstante: (a) la referida asistente no contaba con el perfil académico y profesional similar a la de los socios y directivos de la reconocida firma de Auditoría Ernst & Young, y (b) dicho expositor defraudó a los participantes dado que se ausentó del programa en tanto debía viajar al interior del país para participar como expositor en otro evento contable.
- A ello debe agregarse que el expositor Carlos Paredes les indicó que, a partir del 1 de junio de 2016, iba a formar de la plana docente a tiempo completo de la Universidad de Lima, motivo por el cual no le iba a ser posible cumplir con el total de sesiones programadas en el PEA - NIIF, debiendo ser reemplazado por su asistente.
- Pese a que efectuó un reclamo al coordinador del programa (a saber, el señor Nolberto Torres), este se limitó únicamente a confirmar el permiso solicitado por el expositor y que la persona que lo iba a reemplazar era la señorita María Oré.
- En base a ello, decidió retirarse del PEA - NIIF, razón por la cual mediante carta del 30 de mayo de 2016 solicitó la devolución de su dinero por la inscripción al programa, esto es, la suma de S/ 2 975,00; no obstante, el coordinador le indicó que su pedido debía realizarlo a la Dirección del Centro Integral de Educación Continua de la Universidad de Lima, indicación que también efectuó.
- La proveedora denunciada le remitió dos cartas notariales los días 13 de junio y 12 de julio de 2016, a través de las cuales le señaló que no era procedente su pedido de devolución en mérito de las declaraciones juradas suscritas, por lo que exigía el pago íntegro de las cuotas pendientes de pago.

- EL DENUNCIANTE señaló que la Universidad lo había puesto en una situación de desventaja en la medida que, durante el proceso de inscripción, fue obligado a firmar una serie de normas reglamentarias, compromisos de pagos y declaraciones juradas, donde en este último se consignó que la Universidad no aceptaba bajo ningún supuesto la anulación total y/o parcial de la matrícula del programa.
- Por lo señalado, EL DENUNCIANTE solicita las siguientes medidas correctivas:
 - (i) la devolución de la suma pagada por la inscripción al PEA - NIIF más los intereses legales correspondiente, (ii) el pago de los gastos en que incurrió para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa, (iii) la publicación de avisos rectificatorios o informativos que resulten idóneos para revertir los efectos ocasionados o para evitar que la conducta infractora se realice nuevamente, asimismo, solicitaba el pago de los costos y las costas del procedimiento; y (iv) cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, solicito el pago de las costas y costos del procedimiento.

Fundamentos de derecho:

- Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios Probatorios:

- Folleto informativo del Programa de Especialización Avanzada en Normas Internacionales de Información Financiera de la Universidad de Lima.
- Copia del recibo de pago del 6 de mayo de 2016.
- Copia del horario de clases del PEA - NIIF (del 16 de mayo al 15 de diciembre de 2016).

- Copia de la carta de invitación N° 022-2016-CD/P-JDCCPP del 11 de mayo de 2016, remitida al expositor Carlos Paredes Reátegui.
- Copia de la carta de solicitud de permiso efectuada por el señor Carlos Paredes Reátegui el día 23 de mayo de 2016.
- Copias de los correos electrónicos remitidos por EL DENUNCIANTE al Coordinador del PEA-NIIF y a la Dirección del CIEC, los días 30 de mayo y 2 de junio de 2016, respectivamente.
- Copia de las cartas notariales N° 110-2016-OAL y N° 127-2016-OAL, de fechas 12 de junio y 12 de julio de 2016, respectivamente, remitidas al EL DENUNCIANTE.
- Copia de la carta notarial N° 123 del 21 de junio de 2016, remitida a la Universidad de Lima.
- Copia de la carta notarial N° 247 del 18 de julio de 2016, remitida a la Universidad de Lima.

I.2. Requerimiento

De conformidad con lo establecido en la normativa referente a los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el ORPS) solicitó a la Universidad de Lima que, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, cumpliera con acreditar mediante documento de fecha cierta la existencia de un acuerdo conciliatorio con la parte denunciante.

Dicho requerimiento fue absuelto por la Universidad de Lima mediante escrito del 6 de setiembre de 2016, a través del cual se apersonó y señaló lo siguiente:

Fundamentos de hecho:

- El expositor Carlos Paredes solo se había ausentado por cuatro (4) horas de las treinta y seis (36) horas totales del curso que dictaba, siendo que además la persona que lo reemplazo era una profesional de idéntico mérito y calidad docente pues alcanzó el primer lugar en el PEA - NIIF realizado en el segundo semestre del año 2008.
- Los docentes del PEA - NIIF pertenecían predominantemente a la firma Ernst & Young, con la cual mantenía un acuerdo de cooperación académica; no obstante, ello no era de manera exclusiva sino además contaban con ponentes de la propia Universidad, más aún cuando había profesionales que fueron reclutados por esta firma a efectos de perfeccionar sus cualidades académicas.
- Si bien el expositor Carlos Paredes fue reconocido como un docente de pregrado a tiempo completo, dicho nombramiento fue efectuado de manera obligatoria acorde a lo previsto en la Ley Universitaria.
- El denunciante había sido un estudiante de pregrado de la Universidad, por lo que conocía el compromiso que tenían con los estudiantes, no obstante, él pretendía retirarse irresponsablemente del curso sin ninguna causal de relevancia, hecho que le causaba un perjuicio económico dado la inversión efectuada en un programa que estaba realizado para un número determinado de participantes.
- Contrario a lo sostenido por EL DENUNCIANTE, la suscripción de documentos en el proceso de matrícula fue voluntaria.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Copia de los correos electrónicos del 25 de abril y 3 de junio de 2016, remitidos por EL DENUNCIANTE.

- Copia de la carta notarial N° 110-2016-OAL del 13 de junio de 2016, remitido por la Universidad.
- Copia de la carta notarial del 21 de junio de 2016, remitida por EL DENUNCIANTE.
- Copia del Acuerdo de Cooperación del 20 de noviembre de 2014, suscrita por la Universidad y la empresa Ernst & Young Asesores S.C.R.L.
- Copia de la carta notarial N° 127-2016-OAL del 12 de julio de 2016, remitido por la Universidad.
- Copia de la carta notarial del 18 de julio de 2016, remitida por EL DENUNCIANTE.
- Copia del Curriculum Vitae de la señorita María Estela Oré Benvenuto.
- Copia de la Declaración Jurada de Cumplimiento de Requisitos para Estudios en Programas Especializados suscrita por EL DENUNCIANTE el 22 de abril de 2016.
- Copia de la Declaración Jurada de Conocimiento y Aceptación de Normas Reglamentarias suscrita por EL DENUNCIANTE el 22 de abril de 2016.

Resolución admisoría

Con Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, el ORPS inicia el Procedimiento Administrativo Sancionador en contra de la Universidad, por presuntas infracciones a los artículos 3 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- Habría consignado en el folleto informativo del PEA - NIIF información que indujo a error al denunciante en tanto ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young, no obstante, luego de recibir el horario de clases se verificó que

solo el 70% de los docentes pertenecían a dicha firma, calificándola como una presunta infracción del artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- No habría brindado un servicio idóneo en tanto el reemplazo de un docente que se vio imposibilitado de continuar dictando el PEA-NIIF no cumpliría con el perfil académico y profesional similar a los socios y directivos de la firma Ernst & Young, calificándola como una presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, otorgó a la Universidad un plazo siete (7) días hábiles de notificada la referida resolución para presentar: (i) sus argumentos de defensa, y (ii) una copia legible de todos los documentos suscritos por EL DENUNCIANTE al momentode la inscripción del curso, entre ellos, las declaraciones juradas.

I.3. Descargos

Mediante escrito del 27 de enero de 2017, la Universidad solicitó declarar infundada la denuncia formulada por EL DENUNCIANTE, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El hecho cuestionado por EL DENUNCIANTE carecía de sustento, en tanto que en el folleto informativo se había consignado la plana docente del PEA
 - NIIF, la cual estaba conformada por catorce (14) docentes, de los cuales diez (10) eran socios o directivos de la firma Ernst & Young y cuatro (4) eran miembros de la plana docente de la universidad.
- En ningún momento se señaló, en el folleto informativo, que toda la plana docente del PEA - NIIF estaría conformada por socios o directivos de la

firma Ernst & Young, pues afirmar ello resultaba absurdo, más aún si el evento había sido organizado por la Facultad de Economía y la Carrera de Contabilidad de la Universidad, pionera en el desarrollo de programas especializados en NIIF y acreditada internacionalmente por el Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC).

- La denuncia dEL DENUNCIANTE es contradictoria toda vez que, por un lado solicita que los 14 docentes formen parte de la firma Ernst & Young, y por otro lado, se queja de que el señor Carlos Paredes, quien no forma parte de la mencionada firma, haya sido reemplazado por la Lic. María Oré.
- Si bien es cierto que el desarrollo de un programa académico debe contar con una predominante asistencia docente que garantice la continuidad en el dictado de clases, lo cierto es que pueden presentarse situaciones en las cuales un docente deba ausentarse y ser reemplazado por otro profesional que posea similares y/o idénticas aptitudes y experiencia académica, como lo ocurrido con el expositor Carlos Paredes.
- El reemplazo del referido expositor estuvo a cargo de la señorita María Estela Oré Benvenuto, quien se desempeñaba como docente en diplomados en Normas Internacionales de Información Financiera en la ESAN y la USIL, motivo por el cual cumplió con lo ofrecido en el folleto informativo, no vulnerando así el deber de idoneidad recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Las solicitudes de devolución de dinero efectuadas por EL DENUNCIANTE fueron desestimadas en virtud de las declaraciones juradas suscritas, en las cuales se informaba que no se aceptaba la anulación total o parcial de la matrícula.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Copia del folleto informativo del PEA-NIIF.
- Copia del Curriculum Vitae de la señorita María Estela Oré Benvenuto.
- Copia de la Declaración Jurada de Cumplimiento de Requisitos para Estudios en Programas Especializados suscrita por EL DENUNCIANTE el 22 de abril de 2016.
- Copia de la Declaración Jurada de Conocimiento y Aceptación de Normas Reglamentarias suscrita por EL DENUNCIANTE el 22 de abril de 2016.
- Copia certificada por la Secretaría General de la “Solicitud Alumno Centro Integral de Educación Continua” suscrita por EL DENUNCIANTE el 25 de enero de 2017.

I.4. Resolución de primera instancia

Mediante Resolución N° 0340-2017/PS3 del 31 de marzo de 2017, el ORPS emitió el siguiente pronunciamiento:

- Sancionó a la Universidad con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada consignó en el folleto del PEA-NIIF información que indujo a error al denunciante en tanto ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young, no obstante, solo el 70% de los docentes pertenecían a dicha firma.
- Sancionó a la Universidad con una amonestación, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no brindó un servicio idóneo en tanto el reemplazo de un docente que se vio imposibilitado de continuar

dictando el PEA-NIIF no cumpliría con el perfil académico y profesional similar a los socios y directivos de la firma Ernst & Young.

- Ordenó a la Universidad, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla con devolver al denunciante la suma pagada de S/. 2 ,975.00 por el PEA-NIIF más los intereses legales correspondientes.
- Ordenó a la Universidad al pago de costas y costos del procedimiento a favor dEL DENUNCIANTE.
- Dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

I.5. Recurso de apelación

El 4 de mayo, dentro del plazo establecido en el acto administrativo, la Universidad interpuso recurso de apelación contra la resolución de la primera instancia a efectos de que se revocara la misma y se dejase sin efecto las sanciones impuestas; ello, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Resultaba falso de que en el folleto informativo del PEA-NIIF se haya consignado que toda la plana docente se encontraba conformada por socios y directivos de la firma Ernst & Young, pues, dicho programa fue organizado por la escuela de Posgrado de la Universidad, razón por la cual era lógico asumir de que algunos de los docentes del programa eran de la Facultad de Economía de la Universidad.
- En ninguno de los cursos de postgrados que había organizado con anterioridad la universidad, la plana docente se encontraba conformada únicamente por profesionales de la entidad con quien formaba una alianza estratégica académica.

- EL DENUNCIANTE admitió haberse matriculado en el PEA-NIIF debido a que conocía al expositor Carlos Paredes, docente de la Universidad, motivo por el cual carecía de asidero su denuncia.
- Tanto el señor Carlos Paredes como la señorita María Estela Oré eran profesionales altamente capacitados para ejercer la docencia en el PEA-NIIF.
- Las distinciones advertidas por la primera instancia no eran trascendentales sino subjetivas, motivo por el cual no había vulnerado el deber de idoneidad.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Medios probatorios:

- Copia del folleto informativo del Programa de Especialización Avanzada de Mercado de Capitales, curso ofrecido por la Universidad en alianza estratégica con el Instituto para el aseguramiento de la Calidad.
- Copia del folleto informativo del Programa de Especialización Avanzada de Estrategias de los Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, curso ofrecido por la Universidad en alianza estratégica con la firma internacional Bureau Veritas.
- Copia del Acuerdo de Cooperación del 20 de noviembre de 2014, suscrita por la Universidad y la empresa Ernst & Young Asesores S.C.R.L.

Mediante Resolución N° 4 del 20 de junio de 2017, el ORPS concedió el recurso de apelación formulado por la Universidad.

I.6. Resolución de segunda instancia

Con Resolución N° 1769-2017/CC2 del 13 de octubre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Central N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- Revocó la Resolución N° 0340-2017/PS3, en el extremo que halló responsable a la Universidad, por infracción del artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, archivó el procedimiento al haberse acreditado que la proveedora denunciada no consignó en el folleto informativo del PEA-NIIF información que indujera a error al denunciante, pues, no ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young.
- Revocó la Resolución N° 0340-2017/PS3, en el extremo que halló responsable a la Universidad, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, archivó el procedimiento al haberse acreditado que la proveedora denunciada reemplazó a uno de los docentes por otro de similar perfil académico y profesional.

Por tanto, dejó sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la proveedora denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las detalladas a continuación:

II.1. La incorrecta tipificación por parte del ORPS respecto de los hechos denunciados por EL DENUNCIANTE

Identificación

Mediante Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad, en tanto: (i) habría consignado en el folleto del PEA-NIIF información que indujo a error al denunciante, toda vez que ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young, no obstante, luego de recibido el horario de clases, se verificó que sólo el 70% de los docentes pertenecían a dicha firma; y, (ii) no habría brindado un servicio idóneo en tanto el reemplazo de un docente que se vio imposibilitado de continuar dictando el PEA-NIIF no cumpliría con el perfil académico y profesional similar a los socios y directivos de la firma Ernst & Young.

Calificándolas como presuntas infracciones de los artículos 3° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente; sin embargo, las aplicaciones de dichos artículos, probablemente, no fueron las más adecuadas.

Así, la controversia gira en torno a establecer si las tipificaciones de los artículos 3° y 19° fueron las más adecuadas al caso en concreto.

Análisis

Sobre el particular, resulta pertinente señalar que Tardío (2003) indicó que el Principio de Especialidad era: “la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad”. (Pág. 191)

El artículo 156° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece el deber de la autoridad de aplicación correctamente la norma al caso concreto.

En virtud de ello, corresponde precisar que los artículos 3° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establecen la prohibición de brindar informaciones que induzcan a error a los consumidores, y el deber de los proveedores de responder por la idoneidad de los productos o servicios.

Es importante señalar que, el Capítulo III del Código de Protección y Defensa del Consumidor regulan lo concerniente a los productos o servicios educativos, entre lo estipulado en dicho capítulo es importante señalar a los artículos 73° y 74°, los cuales establecen el deber de idoneidad e información de los productos o servicios educativos que adquieran los consumidores.

II.2. La incorrecta notificación de la cédula correspondiente a la Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, la cual se encontraba dirigida a la Universidad.

Identificación

De la revisión de la cédula de notificación dirigida a la Universidad sobre la Resoluciones N° 1 del 9 de enero de 2017, se aprecia que esta no fue debidamente diligencia en tanto no fue remitida al domicilio procedimental consignado por la administrada mediante escrito del 6 de setiembre de 2016,

contraviniendo de esta manera lo dispuesto en el artículo 21°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 3°.1 de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI.

Así la controversia gira en torno a si dicha actuación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento administrativo.

Análisis

Conforme lo establece el artículo 21°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, toda actuación administrativa deberá notificarse debidamente a las partes en el domicilio consignado a lo largo del procedimiento, a efectos de que estas puedan hacer uso de su derecho de defensa y debido procedimiento de manera oportuna.

Así, el numeral 3.1. de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI, Régimen de Notificación de los Actos Administrativos y Otras Comunicaciones Emitidas en los Procedimientos Administrativos a cargo de los Órganos Resolutivos del Indecopi establece que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente respectivo, siendo que, de lo contrario, dicha notificación sería inválida.

Por su parte, el numeral 3.2 de la mencionada Directiva, señala que la notificación personal se realizará con el propio administrado o con la persona capaz que se encuentre en el domicilio consignado por el mismo, siendo que en dicha diligencia se deberá dejar constancia, previa identificación, de la siguiente información: (i) Nombre y apellidos completos, firma y DNI de quien recibe la notificación. De ser el caso la persona podrá identificarse, en lugar del DNI, a través del código de colegiatura otorgado por algún colegio profesional; (ii) vínculo que sostiene con el administrado; y, (iii) fecha y hora de la diligencia.

Asimismo, el numeral 3.3 del referido cuerpo normativo , señala que, en caso el destinatario de la notificación o la persona capaz que se encuentre en el domicilio se negara a recibir la misma o a identificarse, se dejará bajo puerta un acta, conjuntamente con la notificación, consignándose, entre otros, lo siguiente: (i) el destinatario de la notificación; (ii) la identificación del procedimiento respectivo - número de expediente-; (iii) el acto materia de notificación -número de resolución-; (iv) la indicación relativa a la negativa de recibir la notificación o a identificarse, (v) la dirección domiciliaria a la que se apersonó el notificador; (vi) la hora y fecha en que se realizó la diligencia, (vii) nombre, firma y Documento Nacional de Identidad (DNI) del notificador; y, (viii) la indicación de que se dejó la notificación bajo puerta.

Adicionalmente a ello, en el acta se deberá indicar las características del lugar en donde se efectuó la diligencia, entre otras, la descripción de la fachada del domicilio del administrado (tipo de puerta del domicilio y número de pisos del domicilio, de ser el caso). Cabe precisar que para la notificación sea válida deberán, en efecto, consignarse en el acta todas esas indicaciones.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Sobre la Resolución N° 0340-2017/PS3 del 31 de marzo de 2017

No me encuentro de acuerdo con lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, en los extremos que declaró fundada la denuncia dEL DENUNCIANTE en contra de la Universidad de Lima referidos a que la proveedora denunciada: (i) consignó en el folleto del PEA-NIIF información que indujo a error al denunciante en tanto ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young, no obstante, solo el 70% de los docentes pertenecían a dicha firma; y, (ii) no brindó un servicio idóneo, en tanto que, la señorita María Oré no cumplía con el perfil académico y profesional similares a los de los socios y directivos de la firma Ernst & Young.

Ello, en la medida que el ORPS no realizó un adecuado razonamiento de los medios probatorios que el señor presentó en el procedimiento.

De la revisión de la denuncia interpuesta el 22 de julio de 2016, se aprecia que EL DENUNCIANTE presentó ante la primera instancia, entre otros medios probatorios, los siguientes:

- Folleto informativo del Programa de Especialización Avanzada en Normas Internacionales de Información Financiera de la Universidad de Lima (PEA-NIIF), donde se detallaba el objetivo, el contenido, la metodología, la certificación, el sistema de evaluación, el proceso de admisión y la plana docente a cargo del programa, siendo esta plana docente conformada por catorce (14) expositores, de los cuales diez (10) trabajaban en la firma Ernst & Young y cuatro (4) de ellos no.
- El horario de clases del PEA-NIIF (del 16 de mayo al 15 de diciembre de 2016), a través del cual se podía advertir el expositor correspondiente a cada horario de clase asignado.
- La carta de invitación N° 022-2016-CD/P-JDCCPP del 11 de mayo de 2016, remitida por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, a través de la cual invitaron al señor Carlos Paredes Reategui a participar como expositor de la IV Convención Nacional de Normas Internacionales de Información Financiera – CONANIIF 2016 en Puerto Maldonado.
- La carta del 23 de mayo de 2016, mediante la cual el señor Carlos Paredes Reátegui ponía en conocimiento del Coordinador del PEA-NIIF que, dado que había sido convocado para otro evento, no le iba a ser factible dictar clases en el programa del jueves 26 al sábado 28 de mayo de 2016, sugiriéndole como su reemplazo a la señora María Ore.

- Los correos electrónicos del 30 de mayo y 2 de junio de 2016. remitidos por EL DENUNCIANTE al Coordinador del PEA-NIIF y a la Dirección del CIEC, los días 30 de mayo y 2 de junio de 2016, respectivamente, con los cuales mostró su disconformidad con la realización del programa en tanto no habían cumplido con lo ofrecido en su folleto informativo, motivo por el cual solicitó la devolución del importe pagado por dicho concepto.
- Las cartas notariales N° 110-2016-OAL y N° 127-2016-OAL, de fechas 12 de junio y 12 de julio de 2016, respectivamente, remitidas por la Universidad al EL DENUNCIANTE, mediante las cuales negó el hecho cuestionado por el interesado, siendo que además el 22 de abril de 2016 había suscrito una declaración jurada de conocimiento y aceptación de normas reglamentarios; por lo que su pedido era improcedente.
- Las cartas notariales N° 123 y 247 del 21 de junio y 18 de julio de 2016, emitidas por EL DENUNCIANTE, a través de las cuales reiteró su solicitud de devolución del importe pagado por la inscripción en el PEA-NIIF, dado que tuvo la expectativa de conocer las experiencias de aplicación práctica de profesionales de primer nivel como lo eran los socios y directivos de la firma Ernst & Young.

Respecto al primer hecho cuestionado, referido a que se habría consignado en el folleto del PEA-NIIF información que indujo a error al denunciante, en tanto que, ofreció una plana docente conformada por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young; cabe precisar que, el ORPS no efectuó el análisis establecido en el artículo 21º.2 del Decreto Legislativo 1044, en el que se señala que la autoridad evalúa el contenido pleno de la publicidad.

El ORPS no tuvo en cuenta que en el folleto informativo se había consignado que el PEA-NIIF estaba siendo realizado por la Facultad de Economía y la Carrera de Contabilidad, en alianza estratégica con la firma Ernst & Young, por

lo que, resultaba inviable pensar que toda la plana docente estaría conformada por dicha firma.

Asimismo, es importante señalar que en el folleto informativo publicado por la Universidad, en ningún momento se señaló que la plana docente del PEA-NIIF estarían conformados de forma exclusiva por socios y directivos de la firma Ernst & Young.

De una valoración conjunta de los medios probatorios aportados por EL DENUNCIANTE, se puede apreciar que la Universidad de Lima, a través de su folleto informativo, cumplió con brindar información oportuna, completa y veraz del PEA-NIIF (precio del servicio, ventajas del programa, plana docente, entre otros).

Así, de una lectura de las hojas de vida consignadas en el folleto informativo, se pudo advertir que de los 14 docentes del PEA-NIIF, 10 formaban parte de la firma Ernst & Young y 4 eran miembros de la Universidad.

Aunado a ello, de las declaraciones juradas suscritas por EL DENUNCIANTE, se podía visualizar que dicho administrado se encontró conforme con todas las estipulaciones consignadas en el folleto informativo y los referidos documentos, siendo que, más allá de que la suscripción de estos hayan sido requisitos necesarios para la obtención de su inscripción en el programa, lo que un consumidor razonablemente realizaría en este tipo de supuesto es la lectura detenida de estos, más aún si es que dichos documentos fueron remitidos por correos electrónicos para su suscripción voluntaria.

De otro lado, respecto al segundo hecho cuestionado, referido a que la Universidad no brindó un servicio idóneo, en tanto que, la señorita María Oré no

cumplía con el perfil académico y profesional similares a los de los socios y directivos de la firma Ernst & Young; cabe precisar que el ORPS fundó su decisión en base a la comparación siguiente de las hojas de vida del señor Carlos Paredes y de la señorita María Oré; el cual se detalla en el siguiente cuadro comparativo:

CARLOS PAREDES REÁTEGUI	MARÍA ORÉ BENVENUTO
Contador Público colegiado.	Contador Público colegiado.
Maestría en Administración de la Educación y Segunda Especialidad en auditoría por la Universidad de Lima.	Egresada de la Maestría en Administración de Empresas. Grado en trámite.
Consultor de empresas.	-
-	Contadora en diversas empresas
Especialista en NIIF	Curso de especialización NIIF
Docente de la Escuela de Negocios y de Posgrado en NIIF de la Universidad de Lima	Docente en Diplomados NIIF en Esan, Usil, Sunat Arequipa.
Autor del compendio de NIIF del Instituto de Investigación Pacífico y coautor del libro NIIF.	-

Para el ORPS, dicho cuadro comparativo fue suficiente para acreditar la falta de idoneidad en el servicio brindado por la universidad, no obstante, en segunda instancia, la Comisión indicó que, más allá de que ambos docentes no tuvieran los mismos grados y/o especializaciones en determinadas Universidades, ello no mermaba el nivel profesional de la señora Oré, más aún cuando, de una revisión general de las hojas de vida de los demás expositores, todos contaban con: (i) posgrados concluidos, (ii) especializaciones, (iii) experiencia profesional en empresas y consultoras; y, (iv) docencias en universidades.

Así las cosas, habiéndose advertido que la señora María Oré sí calificaba como un reemplazo adecuado para el expositor que se iba a ausentar del programa, quedaba acreditado que la prestación brindada por la Universidad sí resultó ser idónea pues, pese a la ausencia de uno de sus expositores, las clases continuaron a fin de no perjudicar a los alumnos asistentes al evento.

2. Sobre la Resolución N° 1769-2017/CC2 del 13 de octubre de 2017

Me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, toda vez que se revocó la resolución de la primera instancia, declarando infundada la denuncia interpuesta por EL DENUNCIANTE en contra de la Universidad, en tanto quedó acreditado que la proveedora denunciada: (i) no consignó en el folleto informativo del PEA-NIIF información que indujera a error al denunciante, toda vez que, no se ofreció una plana docente conformada únicamente por socios y directivos provenientes de la firma Ernst & Young; y (ii) cumplió con brindar un servicio idóneo, toda vez que, la señorita María Oré cumplía con el perfil académico y profesional similares a los de la firma Ernst & Young.

Respecto al primer hecho cuestionado, la Comisión, de conformidad con el artículo 21º.2 del Decreto Legislativo 1044, realizó una interpretación integral del folleto informativo del PEA-NIIF, señalando que en dicho folleto informativo se había consignado que el programa estaba siendo realizado por la Facultad de Economía y la Carrera de Contabilidad de la Universidad, en alianza estratégica con la firma Ernst & Young; y que no se señaló que la planta docente sería exclusivamente conformada por socios y directivos de dicha firma.

De dicho análisis, la Comisión pudo concluir que la proveedora denunciada sí actuó en conformidad con lo ofrecido a través del folleto informativo, pues, de la

lectura exhaustiva de este se podía apreciar que si bien la plana docente iba a ser conformada por socios y directivos de la firma Ernst & Young, lo cierto era que dicha plana docente también estaba compuesta también por expositores que no pertenecían a la referida firma..

En lo referido al segundo hecho cuestionado, la Comisión empleó los medios probatorios aportados por la universidad, a fin de que pueda realizar una comparación adecuada de la hoja de vida de la Señorita María Oré frente a los demás docentes del PEA-NIIF, con la finalidad de pronunciarse sobre la idoneidad en el servicio brindada por la Universidad.

En este punto, es pertinente traer a colación que el artículo 104° del Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Aunado a ello, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones

Del resultado de dicho análisis, la Comisión señaló que de una revisión general de las hojas de vida de los demás expositores, todos contaban con: (i) posgrados concluidos, (ii) especializaciones, (iii) experiencia profesional en empresas y consultoras; y, (iv) docencias en universidades. Por lo que, la señorita María si contaba con el perfil académico y profesional para el dictado de clases.

En ese sentido, reitero mi conformidad que la resolución de primera instancia haya sido revocada; y, en consecuencia, dejada sin efecto las sanciones impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

1. Sobre la incorrecta tipificación por parte del ORPS respecto de los hechos denunciados por EL DENUNCIANTE.

De la lectura de los artículos 3° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que en dichos artículos se establecen el deber de información e identidad que debe ostentar todo proveedor frente a los consumidores por el producto y/o servicio prestado. En el Capítulo III, del mencionado cuerpo normativo, específicamente en los artículos 73 ° y 74°, se establecen el deber de idoneidad e información de los proveedores por los productos y servicios educativos que ofrezcan en el mercado a los consumidores.

Partiendo de dichos conceptos normativos y lo denunciado por EL DENUNCIANTE, respecto a que: (i) habría inducido a error al EL DENUNCIANTE, en tanto que, se habría consignado en el folleto informativo que la plana docente del PEA-NIIF estaría conformada por socios y directivos de la firma Ernst & Young. No obstante, luego de recibido el horario de clases, se verificó que el solo el 70% pertenecía a dicha firma; y (ii) no se brindó un servicio idóneo, toda vez que, la señorita María Oré no cumplía con el perfil académico y profesional similares a los de la firma Ernst & Young

Dichas presuntas conductas infractoras se encuentran enmarcadas en los artículos 3º (prohibición de brindar información que induzca a error) y 19º (deber de idoneidad) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no obstante, bajo los alcances del Principio de Especialidad, en el mencionado cuerpo normativo existen artículos más específicos (artículo 73º y 74º) encargados de proteger la vulneración de derechos de los consumidores de productos o servicios educativos.

En el presente caso materia de análisis, el ORPS debió haber imputado los hechos imputar cuestionados bajo el amparo de los artículos 73º y 74º del Código de Protección y Defensa del Consumidor por tratarse presuntas infracciones al deber de idoneidad e información de la Universidad en contra dEL DENUNCIANTE.

2. Sobre la incorrecta notificación de la cédula correspondiente a la Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, la cual se encontraba dirigida a la Universidad

De la revisión del expediente, se observa que la Secretaría Técnica del ORPS cursó la cédula de notificación de la Resolución N° 1 a la Universidad al domicilio ubicado en la avenida Javier Prado Este N° 4600, urbanización Fundo Monterrico Chico, Santiago de Surco; no obstante, la referida administrada había consignado mediante escrito del 6 de setiembre de 2016 el domicilio ubicado en la Casilla N° 08230 del Colegio de Abogados de Lima, Miraflores.

Sobre el particular, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Directiva correspondiente a las notificaciones efectuadas por el INDECOPI refieren que la realización de la notificación personal deberá efectuarse en el domicilio que conste en el expediente respectivo.

Así las cosas, se advierte que dicha instancia administrativa efectuó una indebida notificación de la resolución de imputación de cargos, vulnerando de

esta manera el debido procedimiento y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, más aún si es que dicha parte contaba con un plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la notificación del referido acto administrativo, para presentar sus descargos sobre la denuncia formulada en su contra.

Por lo tanto, el ORPS debió corroborar que toda actuación administrativa sea notificada correctamente, conforme a lo prescrito en la norma correspondiente, a efectos de no generar posibles y futuras nulidades en sede administrativa (a través de una nulidad de oficio) o sede judicial (a través de un proceso contencioso administrativo).

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe precisar que, de manera posterior, esto es, el 27 de enero de 2017, la Universidad presentó sus descargos negando las conductas imputadas en su contra, motivo por el cual, conforme lo establece el artículo 27° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, quedaba saneado el defecto presentado en su notificación.

V. Conclusiones

Habiendo realizado el análisis del presente caso respecto del extremo analizado en ambas instancias administrativas, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2, toda vez que revocó lo resuelto por la primera instancia administrativa.

Asimismo, deseo expresar las conclusiones a las que he llegado en el presente caso, las cuales precisaré a continuación:

- La educación es un derecho fundamental y un servicio público, reconocida en el artículo 13 de nuestra Constitución Política de 1993, que tiene por finalidad el desarrollo integral del ser humano.
- Las universidades son personas jurídicas de Derecho Público o Privado que tienen por finalidad brindar acceso y permanencia a un servicio educativo superior universitario de calidad.
- La Universidad de Lima es una Asociación regida bajo las normas del Código Civil que ejerce sus actividades económicas de conformidad con el artículo 58º del Régimen Económico de nuestra Constitución Política de 1993.
- La materia del presente caso versa sobre presuntas infracciones a las normas protección al consumidor, por lo que el organismo competente es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Por razones de cuantía, el órgano competente para conocer en primera instancia el presente caso fue el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, ya que, la suma solicitada por EL DENUNCIANTE no superabalas 3 UIT vigente en el año 2016.
- Pese que EL DENUNCIANTE presentó la denuncia por publicidad engañosa, la autoridad administrativa tiene el deber de encausar el procedimiento administrativo (artículo 86 del TUO de la Ley 27444).
- Con la finalidad de evitar confusiones sobre la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor y la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal en los casos de publicidad engañosa, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece en su artículo 17º señala

que la Comisión de Protección al Consumidor será competente para proteger los derechos de los consumidores que hayan sido vulnerados por la publicidad; y la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal será competente para verificar el cumplimiento de las normas que regulan la publicidad.

- La Universidad de Lima no fue debidamente notificada ya que al inicio del procedimiento la autoridad administrativa remitió la imputación de cargos al domicilio de la denunciada, sin tomar en cuenta el régimen de la notificación personal establecida en el artículo 21 del TUO de la Ley 27444, el cual señala que la notificación se debe realizar en el domicilio consignado en el expediente. No obstante, en virtud del artículo 26 del mismo cuerpo normativo, la autoridad administrativa efectuó la subsanación de la notificación.
- A partir del año 2019 el INDECOPI estableció que las infracciones al deber de idoneidad en materia de servicios educativos no deben ser imputados bajo los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino bajo el artículo 73º del mismo cuerpo legal. Ello, tomando en cuenta el principio de especialidad.
- Al haberse agotado la vía administrativa, el señor Alfredo Aguirre hubiese podido acudir a la vía judicial, a través del Proceso Contencioso Administrativo, de conformidad con el artículo 148º de nuestra Constitución Política.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

- Guzmán Napurí, C. (2017). Manual del Procedimiento Administrativo General. Instituto Pacífico. Lima, Perú.
- ROJAS, H. (2015). Fundamentos del derecho administrativo sancionador. Instituto Pacífico. Lima.
- HABERLE, P. (1997). Perspectiva de una doctrina constitucional del mercado. Pensamiento Constitucional.
- DURAND, J. (2008). El Consumidor Razonable o Diligente, el Mito que Puede Crear un Cisma entre los Peruanos. En Revista Derecho & Sociedad Núm 31.
- BULLARD, A. (2010). ¿Es el Consumidor un idiota? El falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Vol 6, Núm 10.

Leyes, Normas y Jurisprudencia:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N°. 085-96-TDC; 13 de noviembre de 1996.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N°. 102-97-TDC; 16 de abril de 1997.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N°. 0014-2019-SPC; 30 de diciembre de 2019.
- Tribunal Constitucional. Expediente N°. 0008-2003-AI/TC; 11 de noviembre de 2003.
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 65. 29 de diciembre de 1993 (Perú).
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571 de 2010. 2 de septiembre de 2010. (Perú).
- Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI. Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI. 17 de agosto de 2013.
- Delimitación de la competencia funcional de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal y los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor, en los casos en los que la publicidad comercial confluye en el análisis de sus procedimientos. Directiva N° 001-2014/TRI-INDECOPI. 3 de junio de 2014.
- Ley de Represión de la Competencia Desleal. Decreto Legislativo 1044. 26 de junio de 2008. (Perú).
- Código Civil. Decreto Legislativo 295 de 1984. 25 de julio de 1984. (Perú).

- Código Procesal Civil. Decreto Legislativo 768 de 1992. 4 de marzo de 1992. (Perú).
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Diario Oficial El Peruano, 25 de enero de 2019.
- Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. Decreto Legislativo 1033. Diario Oficial El Peruano, 24 de junio de 2008.

VII. ANEXOS

- Denuncia.
- Descargos.
- Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Recurso de apelación.
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.

**Resolución
de la
Comisión de
Protección al
Consumidor**



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

DUPLICADO
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

RESOLUCIÓN FINAL N° 1769-2017/CC2

000234

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

DENUNCIANTE :

DENUNCIADA :

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Lima, 13 de octubre de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 22 de julio de 2016, el señor _____ denunció a la Universidad¹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
 - (i) El Centro Integral de Educación Continua de la Universidad de Lima (CIEC) ofreció el dictado del Programa de Especialización Avanzada de Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, PEANIIF), al que se matriculó, debido a que en el *brochure*³ entregado del curso, se indicó contar con *plana docente conformada por socios y directivos provenientes de Ernst & Young*;
 - (ii) el curso dio inicio el 16 de mayo de 2016, sin embargo, cuando le fue entregado el horario de clases, pudo ver que no todos los profesores eran socios y directivos de Ernst & Young (en adelante, la Consultora), tal y como se ofreció;
 - (iii) asimismo, en la primera sesión, el expositor _____ (en adelante, el _____) presentó a la señora _____ (en adelante, la señora _____) quien era su asistente y quien colaboraría con los participantes;

¹ RUC N° 20107798049

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

³ Brochure; Volante, folleto (Fuente: Wordreference)

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

Calle De la Proxa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf: 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TARDADO
NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000235

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PSJ
(EXPEDIENTE N° 328-2017/CC2-APELACION)

- (iv) en la cuarta sesión, el señor [redacted] indicó que por motivos personales debía ausentarse durante dos días de clase, siendo reemplazado por la señora [redacted]
- (v) sin embargo, la señora [redacted] no tenía un perfil académico similar al de los socios y directivos provenientes de la Consultora, pese a que el *brochure* del programa indicaba textualmente que, "los profesores que por algún imprevisto no puedan asistir a las sesiones programadas serán reemplazados oportunamente por docentes de similar perfil académico y profesional".
- (vi) asimismo, el señor [redacted] indicó que a partir del 1 de junio de 2016 pasaba a formar parte de la plana docente de la Universidad, como profesor a tiempo completo, por lo que no seguiría dictando en el PEA - NIFF, dando a entender que sería reemplazado por la señora [redacted] quien no tenía similar perfil académico ni profesional;
- (vii) frente a esta situación, reclamó inmediatamente a través de un correo electrónico, al señor [redacted] (en adelante, el señor [redacted] coordinador académico del programa, quien sólo le confirmó que el señor [redacted] tenía el permiso correspondiente y ya había coordinado su reemplazo durante los días de ausencia;
- (viii) finalmente, optó por retirarse del PEA - NIFF y solicitar a la Universidad la devolución del importe pagado por su inscripción, ascendiente a S/ 2 975,00;
- (ix) el 30 de mayo de 2016 comunicó lo anterior al señor [redacted] quien le indicó que él no era el encargado de esos temas, y que debía recurrir a la Dirección del Centro Integral de Educación Continua de la Universidad de Lima (CIEC), por lo que también comunicó su retiro a dicha Dirección;
- (x) en la etapa previa al inicio del Programa, los participantes son obligados a firmar una serie de normas reglamentarias y compromisos de pago, así como letras y Declaraciones Juradas en donde se consigna en forma expresa que la Universidad no acepta la anulación total o parcial de la matrícula; motivo por el cual la Universidad le envió dos cartas notariales, indicándole que no procedía su solicitud de devolución; y,
- (xi) asimismo, envió dos cartas notariales al representante legal de la Universidad, expresando su malestar y mortificación por las irregularidades presentadas al inicio del Programa.

2. Por Resolución N° 1 del 9 de enero de 2017, el OPS resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Universidad de Lima por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- *Habría consignado información que indujo a error al señor [redacted] en el brochure del programa PEA-NIFF, toda vez que en este se consignó que la plana docente que dictaría el programa estaría conformada por socios y directivos provenientes de la firma de auditoría Ernst & Young; sin embargo, después de verificado el horario de clases, advirtió que sólo el 70% de los docentes pertenecería a dicha firma.*

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

000236

SEGUNDO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Universidad de Lima por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- No habría brindado un servicio idóneo, toda vez que el reemplazo del docente que se vio imposibilitado de continuar dictando en el programa PEA-NIIF no cumpliría con el perfil académico y profesional similar al perfil de los socios y directivos de Ernst & Young, por lo que el señor [redacted] decidió retirarse del referido programa y solicitar la cancelación de dicho curso cancelado; sin embargo, ello no fue aceptado.

3. El 27 de enero de 2017, la Universidad presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- Conforme al folleto informativo del Programa de Especialización Avanzada en Normas Internacionales de Información Financiera – PEA, diez de los catorce profesores que integran la plana docente, eran socios o directivos de Ernst & Young, y el resto pertenecían a la plana docente de la Universidad;
- es válido catalogar de absurdo el pretender que el 100% de docentes, provengan de Ernst & Young, debido a que el Programa es conducido por la Universidad, a través de la Facultad de Economía y la Carrera de Contabilidad, por lo que, al tratarse de una alianza estratégica, se entiende que ambas formarán parte del Programa;
- de una lectura sistémica del folleto se tiene que, sería un error pensar que, un Programa organizado por la Universidad, privara a los profesores pertenecientes a esta, dictar en el mencionado programa;
- por otro lado, la señora [redacted] es docente de la Universidad ESAN y de la Universidad San Ignacio de Loyola, habiendo dictado diplomados dedicados a Normas Internacionales de Información Financiera, por lo que cuenta con un perfil similar al del señor [redacted]; y,
- de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Educación Continua, no se contemplan devoluciones, ni la anulación total o parcial de la matrícula.

4. Mediante Resolución Final N° 340-2017/PS1 del 31 de marzo de 2017, el OPS se pronunció en el siguiente sentido:

- Sancionó a la Universidad con una multa de UNA (1) Unidad Impositiva Tributaria (en adelante UIT) por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 3° del Código, al haberse acreditado que consignó información que indujo a error al señor [redacted], en el *brochure* del Programa PEA-NIIF, debido a que se indicó que la plana docente que dictaría estaría conformada por socios y directivos de Ernst & Young, sin embargo, después de verificado el horario de clases, se advirtió que sólo el 70% de docentes pertenecía a esta firma;
- sancionó con una Amonestación a la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 19° al haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo, toda vez que el reemplazo del docente que se vio imposibilitado de continuar dictando en el PEA-NIIF no cumplió con el



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000237

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 326-2017/CC2-APELACION)

- perfil académico y profesional, similar al perfil de los socios de Ernst & Young, por lo que el señor Aguirre optó por retirarse del Programa;
- (iii) dictó como medida correctiva que la Universidad devuelva al señor la suma de S/ 2 975,00, cancelada como inscripción al programa;
 - (iv) condenó a la Universidad al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. Por escrito del 4 de mayo de 2017, la Universidad presentó recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia, en el que señaló lo siguiente:
- (i) En el *brochure* del Programa, así como de toda la información entregada al denunciante, se hace referencia a la plana docente conformada por socios y directivos de Ernst & Young, pero de ninguna manera dicha conformación era exclusiva ni podía serlo, puesto que el mencionado Programa era organizado por la Universidad y participaban también docentes de la Facultad de Economía;
 - (ii) no es digerible asumir que la totalidad de los docentes debían pertenecer a Ernst & Young, sin que algunos de ellos pertenecieran a la Escuela de Postgrado y/o a la Facultad de Economía de la Universidad;
 - (iii) el Programa de Especialización Avanzada – Normas Internacionales de Información Financiera no es el único curso de posgrado que se dicta en alianza estratégica con otras entidades, prueba de ello es el Programa de Especialización Avanzada (PEA) Mercado de Capitales, curso ofrecido por la Universidad en alianza con el Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC), y el Programa Especializado en Competencias (PEA) – Estrategias de los sistemas integrados de Gestión – Calidad – Ambiente – Seguridad y Salud Ocupacional, que se brinda gracias a una alianza estratégica con la firma internacional Bureau Veritas; sin embargo, en ninguno de los dos casos, los docentes son sólo de las mencionadas instituciones; y,
 - (iv) la existencia de una alianza estratégica entre la Universidad y Ernst & Young determina la participación de profesionales de ambas instituciones;
 - (v) tanto el señor _____ como la señora _____ son profesionales legalmente iguales y aptos para el ejercicio de la docencia en el Programa, no existiendo ningún impedimento de orden legal que establezca lo contrario, puesto que la Ley N° 30220 - Ley Universitaria (en adelante, Ley Universitaria), les confiere por igual capacidad docente para dictar cursos;
 - (vi) la diferencia entre ambos profesionales ha tenido carácter subjetivo;
 - (vii) debido a que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la que ha sido puesto en el mercado, no es inidóneo que, ante la presencia de un caso de fuerza mayor, un docente pueda ser sustituido por otro;



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

LO TARJADO
01/06/2018
NO VALE

000238

- (viii) es la Ley Universitaria, la que determina las categorías y condiciones para el ejercicio docente en todas las instituciones universitarias en los niveles correspondientes, por lo que si de acuerdo a estas, un profesional se encuentra calificado para la docencia, no tiene relevancia ninguna otra calificación;
- (ix) en este caso, la señora [redacted] reemplazó a un docente que se encontraba imposibilitado de dictar cuatro horas asignadas, es decir, 11,11% del total de clases;
- (x) además, la señora [redacted] cuenta con estudios culminados de Maestría y obtuvo el primer lugar en el PEA – NIIF dictado por la Universidad en el 2008, por lo que resulta errado entender que no es idóneo haber reemplazado al señor [redacted] y,
- (xi) la Ley Universitaria en el artículo 88° inciso 7 otorga a los docentes la posibilidad de obtener licencias, lo que, en contraparte, implica que el docente pueda ser reemplazado, por lo que el cumplimiento de la ley no puede ser de ninguna manera, una falta al deber de idoneidad.
6. Con fecha 6 de junio de 2017, el señor [redacted] presentó un escrito en el que señaló lo siguiente:
- (i) La Universidad ha modificado la información contenida en los *brochure* y folletos impresos, del PEA-NIIF 2017, en la medida que, ahora sí se indica que la plana docente proviene tanto de Ernst & Young, como de la Universidad;
 - (ii) el Programa 2017 ya no incluye como docente al señor [redacted] ni a su asistente;
 - (iii) por lo tanto, debe concluirse que la Universidad está aceptando haber cometido las infracciones que denunció.
7. El 21 de agosto de 2017, la Universidad respondió al escrito presentado por el denunciante, señalando lo siguiente:
- (i) Es irrelevante realizar una comparación entre el material de promoción y publicidad que se usa para el PEA - NIIF 2017, con el material del Programa 2016, pues por cuestiones de diseño, algunos aspectos pueden ser reajustados;
 - (ii) asimismo, el hecho de que no se haya considerado al señor [redacted] para el dictado del Programa, no tiene relación alguna con los hechos materia del procedimiento.
8. El 21 de agosto de 2017, el denunciante presenta un escrito, donde ratifica su denuncia en todos sus extremos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

9. El artículo 3° del Código, señala que está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca a error respecto a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 1354-2016/PSS
(EXPEDIENTE Nº 329-2017/CC2-APELACION)

LO TARJADO
0110228E

000235

naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, uso, volumen, peso, medidas, precio, formas de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

10. Asimismo, el artículo 2° inciso 1 señala que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
11. El señor _____ denunció que la Universidad consignó en el *brochure* publicitario del PEA - NIIF, información que lo indujo a error, pues colocó que la plana docente del mismo estaría conformada por profesionales de Ernst & Young, sin embargo, al recibir el horario de clases, comprobó que no todos pertenecían a dicha firma.
12. El OPS encontró responsable a la Universidad, pues consideró que el mencionado *brochure* publicitario ofreció que efectivamente, colocó información que inducía a error, pues de la lectura del mismo podía desprenderse que la totalidad de profesionales que dictarían el PEA – NIIF, pertenecían a Ernst & Young.
13. A fin de realizar el análisis respecto a este extremo de la denuncia, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
 - (i) *Brochure* del PEA - NIIF, dictado por la Universidad, en donde se indica literalmente lo siguiente⁴:

⁴ Obrante a fojas 8 del Expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

LO TARJADO
NO VALGO

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1304-2016-000240
(EXPEDIENTE N° 329-2017-002-APELACION)

¿Qué distingue a nuestro programa?

- 1 Alianza estratégica con Ernst & Young, empresa líder en servicios de asesoría financiera y contable.
- 2 Respaldo académico y metodológico de la Carrera de Contabilidad de la Facultad de Economía de la Universidad de Lima, pionera en el desarrollo de programas especializados en NIIF y acreditada internacionalmente por el Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC).
- 3 240 horas de clases presenciales.
- 4 Plan de estudios diseñado de manera integral, que brinda al estudiante una visión completa de las normas para un óptimo desempeño profesional a nivel internacional.
- 5 Plana docente conformada por socios y directivos proveniente de Ernst & Young.

- (ii) horario del Programa de Normas Internacionales de Formación Financiera, dictado por la Universidad⁵;
- (iii) comunicación electrónica de fecha 30 de mayo de 2016, entre el señor [redacted] y el señor [redacted] en donde el denunciante manifiesta su incomodidad respecto a lo ofrecido por la Universidad en el *brochure* del programa, y lo finalmente dado⁶;
- (iv) comunicación electrónica de fecha 2 de junio de 2016, entre el señor [redacted] y el señor [redacted] en donde reitera su incomodidad respecto a que no se estaba cumpliendo con lo ofrecido en el *Brochure*⁷;
- (v) carta notarial enviada por el señor [redacted] a la Universidad, el día 21 de junio de 2016, en donde manifiesta lo siguiente⁸: "(...) Como es de su conocimiento, en el *Brochure* informativo del Programa PEA – NIIF que organiza el Centro Integral de Educación Continua de la Universidad de Lima, se señala dentro de las características que distinguen a este programa, tener una 'plana docente conformada por socios y directivos proveniente de Ernst & Young'. El horario entregado a los participantes el primer día de clases indica que sólo el 72% del programa estará a cargo de expositores de la plana docente de Ernst & Young, con lo cual se sorprende al participante con una publicidad engañosa. (...)"; (sic)
- (vi) carta notarial enviada por el señor [redacted] a la Universidad, el día 18 de julio de 2016, en donde reitera lo señalado en su carta del 21 de junio de 2016, respecto a que la plana docente no cumplía con lo ofrecido en el *brochure*⁹;

⁵ Obrante a fojas 14 del Expediente
⁶ Obrante a fojas 18 del Expediente
⁷ Obrante a fojas 19 del Expediente
⁸ Obrante a fojas 23 del Expediente
⁹ Obrante a fojas 24 del Expediente



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

LO TARJADO
NO CABECOMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 1954-2018/PS3
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

000241

- (vii) Acuerdo de Cooperación suscrito entre la Universidad y Ernst & Young, en donde se señala que los funcionarios y trabajadores de la consultora, pueden participar de las actividades que realice¹⁰.
14. En el presente caso, se debe tener en cuenta que, el artículo 21° inciso 2 del Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, señala que la evaluación del contenido del anuncio publicitario debe ser de manera integral¹¹.
15. Asimismo, el artículo 21° inciso 1 del mismo cuerpo normativo, establece que la publicidad es evaluada por la autoridad teniendo en cuenta que es un instrumento para promover en el destinatario de su mensaje, de forma directa o indirecta, la contratación o el consumo de bienes o servicios¹².
16. Al respecto, de la lectura del mencionado *brochure*, se verifica que En el *brochure* publicitario, la Universidad colocó que el distintivo del PEA – NIIF, de los demás cursos, era el hecho de que su plana docente era “*conformada por socios y directivos de Ernst & Young*”. Asimismo, se advierte que la denunciada informaba sobre los docentes que dictarían el Programa, colocando una fotografía de cada uno de ellos, así como sus perfiles profesionales, observándose que diez de ellos ocupaban u cargo dentro de la consultora, lo que se evidencia con las siguientes frases: “*Es gerente en la División de Auditoría y Asesoría Empresarial de Ernst & Young*”, “*Gerente de auditoría en Ernst & Young*”, o “*Socio de la División de Auditoría y Asesoría Empresarial de la firma Ernst & Young*”.
17. En contraposición a los diez antes descritos, en el caso de los cuatro docentes restantes, no se aprecia ninguna anotación sobre el ejercicio de algún cargo al interior de Ernst & Young.
18. Es importante señalar que la información señalada en el *brochure*, respecto a la plana docente, es la misma que se consigna en el horario de clases.
19. De esa manera, de la lectura integral del *brochure* publicitario del PEA – NIIF, es decir, tanto de la parte titulada con “*¿Qué distingue a nuestro programa?*”,

¹⁰ Obrante a fojas 63 del Expediente

¹¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 1044, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

Artículo 21° Interpretación de la publicidad

21.2. Dicha evaluación se realiza sobre todo el contenido de un anuncio, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y efectos sonoros, considerando que el destinatario de la publicidad realiza un análisis integral y superficial de cada anuncio publicitario que percibe. En el caso de campañas publicitarias, éstas son analizadas en su conjunto, considerando las particularidades de los anuncios que las conforman

¹² DECRETO LEGISLATIVO N° 1044, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

Artículo 21° Interpretación de la publicidad

21.1. La publicidad es evaluada por la autoridad teniendo en cuenta que es un instrumento para promover en el destinatario de su mensaje, de forma directa o indirecta, la contratación o el consumo de bienes o servicios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 1384-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 328-2017/CC2-APELACION)LO TARJADO
NO VALE

000242

como del perfil de los profesionales, se tiene que la oferta de la Universidad para dicho curso era una plana docente integrada por socios y directivos de Ernst & Young, lo que efectivamente se dio, pues del total de docentes, diez de ellos pertenecían a la consultora.

20. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el público al que estaba dirigido el *brochure* publicitario, es uno con preparación profesional en búsqueda de especialización, como el denunciante¹³, por lo que esto, aunado a la lectura integral del mencionado *brochure* no deja lugar a interpretaciones subjetivas, tales como que el total de profesionales que dictaban en el PEA – NIIF eran socios y directivos de Ernst & Young, en tanto lo que se ofreció fue que la plana docente estaba conformada por profesionales de dicha consultora, y no, formada en su totalidad por los mismos.
21. De esa manera se tiene que, la información puesta a disposición del señor [redacted] fue suficiente en tanto se informó acerca de las especializaciones y experiencia con la que contaban los profesionales que ejercerían la docencia en el PEA – NIIF; fue oportuna, en tanto la información acerca de la plana docente y sus calificaciones fue ofrecida con anterioridad a la inscripción del curso; y, fue veraz, porque efectivamente, diez de los profesionales que dictarían en el PEA – NIIF, formaban a su vez, parte de Ernst & Young.
22. Por otra parte, la Universidad en su recurso impugnatorio señaló que el PEA – NIIF no es el único curso de posgrado que se dicta en alianza estratégica con otras entidades, prueba de ello, es el Programa de Especialización Avanzada (PEA) Mercado de Capitales, curso ofrecido por la Universidad en alianza con el Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC), y el Programa Especializado en Competencias (PEA) – Estrategias de los sistemas integrados de Gestión – Calidad – Ambiente – Seguridad y Salud Ocupacional, que se brinda gracias a una alianza estratégica con la firma internacional Bureau Veritas; pero, en ninguno de los dos casos, los docentes son sólo de las mencionadas instituciones.
23. Sobre el particular es necesario traer a colación que la Real Academia de la Lengua Española define "alianza" como "Unión de cosas que concurren a un mismo fin".
24. Además, de la observación del *brochure* del PEA – NIIF, en la parte correspondiente a la presentación del curso, se tiene lo siguiente: "(...) *En ese contexto, la Universidad de Lima en alianza con Ernst & Young, empresa líder en servicios de asesoría financiera y contable, presenta el Programa de especialización Avanzada en Normas Internacionales de Información Financiera, que promueve la especialización en la aplicación de este ordenamiento normativo como base del logro competitivo y el desarrollo profesional.*

¹³ Del *curriculum vitae* del señor [redacted], obrante a fojas 90 del Expediente, se observa que es Contador Público, con una Maestría en Administración de Negocios en la Universidad de Lima, con un Post grado en Estrategia y política empresarial, con un PADE en Finanzas corporativas en la Universidad ESAN, y con especialización en Auditoría Tributaria en el Colegio de Contadores Públicos de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDORES

000243

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 325-2017/CC2-APELACION)

25. En ese sentido, en el presente caso, la Universidad presentaba su unión con Ernst & Young en el dictado del PEA – NIFF, por lo que resulta razonable entender que sus docentes, también formaban parte de la plana docente que dictaría en el curso.
26. Finalmente, respecto de las alegaciones realizadas por el denunciante, referidas a que la Universidad habría aceptado tácitamente su responsabilidad, pues modificó el *brochure* publicitario del PEA – NIIF 2017, corresponde indicar que el material publicitario de dicho curso no es materia de análisis en el presente caso, ya que, el que está siendo objeto de evaluación, de acuerdo a la denuncia presentada, es el *brochure* publicitario del PEA – NIIF 2016.
27. En conclusión, quedó acreditado que la Universidad no consignó información que inducía a error, toda vez que no se ofreció que la plana docente de dicho programa, estaría conformada en su totalidad por profesionales de Ernst & Young; por lo que corresponde, revocar la Resolución Final N° 340-2017/PS1 que resolvió declarar responsable al proveedor denunciado por infracción al artículo 3° del Código y, en consecuencia, dejar sin efecto la sanción impuesta.

Sobre el deber de idoneidad

28. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.¹⁴

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda."

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 328-2017/CC2-APELACION)RECORRIDO
000244E

000244

29. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
30. En su escrito de denuncia, el señor A señaló que la Universidad reemplazó al señor B, por la señora C, quien no contaba con el mismo perfil profesional ni académico, que los profesionales de Ernst & Young.
31. El OPS encontró responsable a la Universidad, pues consideró que la señora D no contaba con el mismo perfil académico ni profesional, que los docentes que pertenecían a Ernst & Young.
32. A fin de realizar el análisis respecto a este extremo de la denuncia, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) *Brochure del PEA – NIFF en donde se consigna lo siguiente*¹⁵:
"Los profesores que por algún imprevisto no puedan asistir a las sesiones programadas serán reemplazados oportunamente por docentes de similar perfil académico y profesional". (sic)
 - (ii) Carta N° 022-2016-CD/P-JDCCPP, a través de la cual se invita al señor Paredes a la IV Convención Nacional de Normas Internacionales de Información Financiera – CONANIIF 2016, a realizarse del 25 al 28 de mayo de 2016¹⁶;

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 18.⁴

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

¹⁵ Obrante a fojas 8 del Expediente

¹⁶ Obrante a fojas 15 del Expediente



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 529-2017/CC2-APELACION)

LO TARJADO
NO VALE

00024

- (iii) recibo de pago por la inscripción al PEA – NIIF, por el monto de S/ 2 975,00¹⁷;
- (iv) comunicación electrónica de fecha 30 de mayo de 2016, entre el señor [redacted] y el señor [redacted], en la cual el denunciante manifiesta su incomodidad por la programación de dos clases con una persona que no cumple con el perfil académico ni profesional del señor [redacted], a pesar de lo ofrecido en el *brochure* en cuanto a reemplazo de docentes¹⁸;
- (v) comunicación electrónica de fecha 2 de junio de 2016, entre el señor [redacted] y el [redacted] asesor comercial de la Universidad, en donde el denunciante manifiesta su incomodidad, puesto que el motivo por el que el señor [redacted] no podía dictar las sesiones correspondientes, era el dictado de una conferencia en otra ciudad, con lo que no estuvo conforme, por lo que optó por retirarse del Programa y solicitar la devolución de lo pagado¹⁹;
- (vi) carta N°110-2016-OAL de fecha 13 de junio de 2016, enviada por la Universidad al denunciante, en la que se indica que el reemplazo del docente Paredes no implicaba una anomalía o una irregularidad del PEA – NIIF, por lo que no constituía una causal que legitimara el derecho a interrumpir el Programa, ni a solicitar reembolsos²⁰;
- (vii) carta notarial de fecha 21 de junio de 2016, enviada por el denunciante a la Universidad, en la que manifiesta su incomodidad con los motivos de la ausencia del señor [redacted] en el dictado de sesiones, así como con la designación de su reemplazo, por lo que solicitó la devolución de lo pagado²¹;
- (viii) carta N°127-2016-OAL²² de fecha 12 de julio de 2016, enviada por la Universidad al denunciante, en la que se indica que debido a que la decisión del señor [redacted] de retirarse del PEA – NIIF era por motivos de índole persona, y que además no se habría incumplido con lo ofrecido, no procedía la devolución del dinero pagado;
- (ix) carta notarial de fecha 18 de julio de 2016, enviada por el denunciante a la Universidad, en la cual manifiesta no estar conforme con la señora [redacted] reemplazo del señor Paredes, pues no contaba con similar perfil académico ni profesional, reiterando su solicitud de devolución del importe pagado²³;
- (x) curriculum vitae de la señora [redacted]²⁴;
- (xi) Reglamento de Estudios de Educación Continua²⁵;
- (xii) Reglamento Económico, en el que se establece lo siguiente²⁶:

- 17 Oabrante a fojas 17 del Expediente
- 18 Oabrante a fojas 18 del Expediente
- 19 Oabrante a fojas 19 del Expediente
- 20 Oabrante a fojas 20 del Expediente
- 21 Oabrante a fojas 23 del Expediente
- 22 Oabrante a fojas 22 del Expediente
- 23 Oabrante a fojas 24 del Expediente
- 24 Oabrante a fojas 125 del Expediente
- 25 Oabrante a fojas 130 del Expediente
- 26 Oabrante a fojas 136 del Expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL/ALEEXPEDIENTE N° 1354-2016/PSJ
(EXPEDIENTE N° 328-2017/CC2-APELACION)

000246

"Art. 54.- La persona inscrita en los cursos de extensión, educación continua, seminarios u otros que solicite la anulación de su inscripción antes del inicio del evento puede obtener la devolución del pago realizado si previamente se descuenta el costo del material otorgado por la Universidad, en caso de que lo hubiere. Una vez iniciado el curso no procede devolución alguna. La universidad devuelve los derechos pagados si ella dispone su cancelación o postergación.

Art. 55.- El alumno que deje de estudiar una o más asignaturas está obligado a continuar abonando todas las cuotas correspondientes. No procede la devolución de los derechos de matrícula y pensiones ni se puede diferir o aplicar estos pagos para un período académico posterior."

(xiii) Declaración Jurada de conocimiento y aceptación de normas reglamentarias, suscrita por el denunciante, en la que declara tener conocimiento del Reglamento de Estudios de Educación Continua, y del Reglamento Económico²⁷.

33. En su escrito de apelación, la Universidad señaló que tanto la señora _____ como el señor _____ poseían similar perfil académico y profesional, estando ambos facultados para el dictado en el PEA – NIIF, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, que es la que determina las categorías y condiciones para el ejercicio docente en todas las instituciones universitarias en los niveles correspondientes, por lo que si de acuerdo a estas, un profesional se encuentra apto para la docencia, no tiene relevancia ninguna otra calificación.
34. Al respecto, la Ley Universitaria en su artículo 82° dispone que, para el ejercicio de la docencia universitaria, es obligatorio poseer: a) el grado de Maestro para la formación en el nivel de pregrado, b) el grado de Maestro o Doctor para maestrías y programas de especialización, c) el grado de Doctor para la formación a nivel de doctorado.
35. Asimismo, el artículo 81° del mismo cuerpo normativo, indica que los jefes de práctica, ayudantes de cátedra o de laboratorio y demás formas análogas de colaboración a la labor del docente realizan una actividad preliminar a dicha carrera, para lo cual se debe contar con título profesional y demás requisitos establecidos en las normas internas de la universidad.
36. Sin embargo, no está en discusión si la señora _____ estaba facultada para el ejercicio de la función docente a nivel posgrado, sino de que no se habría cumplido con lo ofrecido en el *brochure* del PEA – NIIF, que señalaba literalmente lo siguiente: "*Los profesores que por algún imprevisto no puedan asistir a las sesiones programadas serán reemplazados oportunamente por docentes de similar perfil académico y profesional*".
37. De acuerdo a los medios probatorios ofrecidos, la señora _____ cuenta con las siguientes calificaciones²⁸: Contadora pública colegiada, egresada de Maestría en Administración de Empresas con grado en trámite, contadora en diversas empresas, Cursos de especialización en NIIF, así como docente en Diplomados NIIF en la Universidad ESAN, Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), y SUNAT Arequipa.

²⁷ Obrante a fojas 144 del Expediente

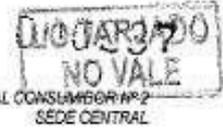
²⁸ Información contenida en el *curriculum vitae* de la señora _____, ofrecido por la Universidad, obrante a fojas 125 del Expediente Administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRALEXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

000247

38. De la lectura del perfil profesional de los docentes del PEA – NIIF, consignado en el brochure publicitario, se verifica que estos son profesionales que cuentan con posgrados, especializaciones, así como experiencia profesional en empresas y consultoras, y también ejercen la docencia en otras Universidades, por lo este Colegiado aprecia que la señora [redacted] sí cuenta con similar perfil académico y profesional, que los demás docentes.
39. De esa manera, este Colegiado considera que, en el presente caso, no se ha configurado una falta al deber de idoneidad, pues la profesional que reemplazó al señor [redacted] estuvo acorde a lo ofrecido en el *brochure* del PEA – NIIF, entregado por la Universidad.
40. Por lo tanto, y en la medida que quedó acreditado que la Universidad reemplazó al señor [redacted] por un docente con similar perfil académico y profesional, corresponde revocar la Resolución Final N° 340-2017/PS3 que resolvió declarar responsable al proveedor denunciado por infracción al artículo 19° del Código, así como dejar sin efecto la sanción impuesta, y la medida correctiva dictada.

RESUELVE

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 340-2017/PS3 del 31 de marzo de 2017 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que declaró responsable a la Universidad de Lima por haber incurrido en infracción al artículo 3° y de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, archivar el procedimiento iniciado contra Universidad de Lima, tras haberse verificado que en el *brochure* del Programa de Especialización Avanzada de Normas Internacionales de Información Financiera, la Universidad no consignó información que indujo a error al señor [redacted] toda vez que no se ofreció que la plana docente de dicho programa, estaría conformada en su totalidad por profesionales de Ernst & Young, lo cual coincidiría con los docentes asignados en el horario de clases que se le entregó.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 340-2017/PS3 del 31 de marzo de 2017 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que declaró responsable a la Universidad de Lima por haber incurrido en infracción al artículo 19° y de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, archivar el procedimiento iniciado contra Universidad de Lima, tras haberse verificado que la Universidad de Lima reemplazó a uno de sus docentes, por otro de similar perfil académico y profesional, por lo que no correspondía hacer la devolución de lo pagado por el señor [redacted].

TERCERO: Dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos, y la de Inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

LO TARJADO
0110808E

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1354-2016/PS3
(EXPEDIENTE N° 329-2017/CC2-APELACION)

000248

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial²⁹.

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


LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

²⁹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 125°.-

(...)

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

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

