



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE**

**ADMINISTRATIVO N° 141-2018**

**PRESENTADO POR  
MANUEL ALFREDO CALLUPE GUTIÉRREZ**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/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° 141-2018**

**Materia** : Protección al Consumidor

**Entidad Pública** : Indecopi

**Denunciante** : D.A.M.G.

**Denunciado** : UIGV

**Bachiller** : Callupe Gutiérrez, Manuel Alfredo

**Código** : 2013207282

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el presente informe jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador iniciado como consecuencia de la denuncia interpuesta el 06 de febrero de 2018 por el Sr. D.A.M.G. contra la Universidad IGV (la Universidad) por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código). El denunciante refiere que la Universidad aprobó tardíamente un beneficio estudiantil solicitado para el semestre 2017-I, lo cual conllevó a que el denunciante no se matricule dentro del cronograma; sin perjuicio de ello, el denunciante acudió como alumno libre. Finalizado el semestre, el denunciante se percató que sus notas no fueron registradas en el intranet de la Universidad, generando que no pueda matricularse en el semestre 2017-II. Tras la solicitud presentada por el denunciante, acordaron trasladar la totalidad de sus notas obtenidas en el semestre 2017-I al semestre 2017-II en virtud que, a criterio de la Universidad, la asistencia como alumno libre no le otorgaba el beneficio de ser alumno regular. Al finalizar el semestre 2017-II, el denunciante se percató que había desaprobado en 2 cursos, lo cual no era conforme de acuerdo al denunciante, siendo corregida la nota de un curso. El denunciante decide acudir al Indecopi e interponer su denuncia, la misma que fue admitida por la Secretaría Técnica por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código. La Universidad se pronunció señalando que el denunciante pudo matricularse en el semestre 2017-I sin perjuicio que el beneficio estudiantil estuviera en evaluación. Asimismo, señaló que en el curso desaprobado no registra notas aprobatorias y tampoco tiene medios que acrediten haber aprobado. La Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada en parte la denuncia en el extremo que la Universidad no le habría entregado en físico las notas del curso desaprobado y multó con 1 UIT por infracción a los artículos 18 y 19 del Código. La Universidad apeló indicando que no existe otro reclamo en el mismo curso y que la multa no fue debidamente graduada. La Sala de Protección al Consumidor declaró nula la resolución de primera instancia, considerando que esta tuvo un pronunciamiento incongruente. En vía de integración, la Sala declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 73 del Código, y multó con 1 UIT a la Universidad.

## INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO	2
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.	13
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	20
IV. CONCLUSIONES	29
V. BIBLIOGRAFÍA	30
VI. ANEXO	30

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

### **DENUNCIA**

El 06 de febrero de 2018, el señor D.A.M.G. (en adelante, el señor D.A.M.G.) interpuso una denuncia contra la Universidad IGV (en adelante, la Universidad) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- El 17 de mayo de 2017, el señor D.A.M.G. solicitó a la Universidad un beneficio estudiantil por salud, consistente en un cuarto de beca para el semestre académico del año 2017-I; no obstante, no recibió una respuesta formal a fin de tomar conocimiento de los siguientes pasos que debía seguir para matricularse.
- En el semestre académico 2017-I obtuvo el beneficio aun cuando era un requisito indispensable que estuviera matriculado en el mencionado semestre.
- Cuando quiso matricularse para el semestre académico 2017-II, se vio imposibilitado debido a que la denunciada no había cumplido con subir todas sus notas al intranet del centro universitario en tanto, a consideración de la denunciada, no se encontraba matriculado.
- Por tal motivo, se dirigió a la oficina del decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad a efectos de expresarle su disconformidad con lo sucedido, solicitando el 10 de agosto de 2017 que cumplieran con elevar sus notas al intranet, sin embargo, no obtuvo respuesta.
- Posteriormente, el referido decano le propuso que las notas que tenía en el semestre académico 2017-I podían ser trasladadas al siguiente semestre (2017-II), a lo cual aceptó a pesar que lo estaban perjudicando académicamente; no obstante, en el mes de diciembre de 2017, el señor D.A.M.G. revisó sus notas en el intranet de la Universidad, verificando que tenía notas desaprobatorias en los cursos de “administración general” y “matemática”, lo cual contradecía lo informado por sus profesores al finalizar el semestre 2017-I.

- En la medida que el señor D.A.M.G. conversó nuevamente con el decano de su facultad, el secretario académico de la Universidad se comunicó con él, solicitándole copia de sus exámenes y prácticas de todos los cursos que llevó en ese semestre (2017-I), requerimiento que lo efectuó parcialmente debido a que los profesores de los cursos cuestionados no se lo entregaron oportunamente.
- En virtud de ello, la denunciada pudo corregir y aprobar su promedio final respecto a la nota del curso de “administración general”, sin embargo, no pudo corregir la nota del curso de “matemática” debido a que la docente de ese curso le informó que solo tenía una nota de práctica (donde sacó 08).
- Ello resultaba incongruente puesto que: (i) de acuerdo al intranet, la nota 08 correspondía a un examen parcial, no a una nota de práctica; (ii) dos de las cuatro prácticas habían sido compartidas con una compañera del curso, es decir, que la nota que sacó su compañera era la misma que le debió corresponder; y, (iii) al finalizar el curso, cuando le preguntó a la docente del curso por su nota, esta le contestó que sí había aprobado la materia.
- La docente del referido curso no le había entregado sus prácticas y exámenes dado que era un alumno libre en tanto no se encontraba matriculado, siendo que incluso dicha docente no lo quiso evaluar hasta que se resolviera su solicitud de beneficio estudiantil, no obstante, él le indicó que se encontraba autorizado por el decano.
- Pese a que el 20 de diciembre de 2017 el señor D.A.M.G. presentó una carta a la Defensoría del Estudiante, esta fue declarada improcedente en atención a la carta del 03 de enero de 2018 que presentó la docente del curso de “matemática”.
- En esa línea, por la falta de responsabilidad de la docente en la entrega de notas, se continuó con el perjuicio académico en contra del señor D.A.M.G., siendo que incluso le habían retirado el beneficio estudiantil que obtuvo.
- Aun cuando era el caso que sus notas hubieran sido desaprobatorias, la docente a cargo no le dio la oportunidad de dar el examen sustitutorio y/o el aplazado, los cuales eran parte del servicio educativo y a la vez un derecho de todo alumno.
- Solicitó como medidas correctivas que la Universidad: (i) corrigiera el promedio del curso de “matemática” acorde a la información que la docente le brindó; y, (ii) no le quitara el beneficio estudiantil para el semestre 2018-I.

**Fundamento de derecho:**

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

### **Medios probatorios:**

- Copia de la solicitud para la obtención del beneficio estudiantil del 19 de mayo de 2017, dirigida a la Universidad.
- Copia de la solicitud del 10 de agosto de 2017, cuya sumilla era “Elevar notas al intranet”, dirigida a la Universidad.
- Copia de la solicitud del 31 de agosto de 2017, cuya sumilla era “Transferencia de fondos”, dirigida a la Universidad.
- Copia de la captura de pantalla del intranet de la Universidad s/fecha.
- Copia de la carta del 19 de diciembre de 2017, dirigida a la Defensoría del Estudiante de la Universidad.
- Copia de la carta de respuesta del 3 de enero de 2018 de la Defensoría del Estudiante de la Universidad.
- Copia de sus exámenes y prácticas realizadas en la Universidad correspondiente al año académico 2017.
- Copia de los recibos de pensiones canceladas a la Universidad de fechas 23 de junio, 10 de julio y 12 de setiembre de 2017.

### **RESOLUCIÓN ADMISORIA**

Con Resolución N° 1 del 05 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia formulada por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, por las siguientes conductas:

- Habría resuelto de forma extemporánea la solicitud del denunciante respecto a la aplicación del beneficio estudiantil por salud.
- No habría indicado al señor D.A.M.G. los pasos a seguir para registrar su matrícula en el semestre académico 2017-I, luego de aprobada su solicitud de beneficio estudiantil.
- No habría registrado las notas del semestre académico 2017-I en el sistema intranet, perjudicando al señor D.A.M.G. para el semestre académico 2017-II.
- No habría absuelto la solicitud efectuada por el señor D.A.M.G. el 10 de agosto de 2017, consistente en elevar sus notas al intranet.

- No habría entregado al señor D.A.M.G. las notas en físico del curso de “matemáticas”.
- La Universidad habría colocado nota desaprobatoria al curso de “matemáticas”, pese a que esta no le correspondía al señor D.A.M.G..

Para lo cual, se corrió traslado de la denuncia a la Universidad, otorgándole un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la referida resolución, para que cumpliera con: (i) presentar sus argumentos de defensa; (ii) precisar si el denunciante estuvo matriculado en los semestres académicos 2017-I y 2017-II, para lo cual debía señalar el monto pagado; y, (iii) precisar si el denunciante había culminado los semestres académicos 2017-I y 2017-II, así como las notas que había obtenido.

### **DESCARGOS**

El 20 de marzo de 2018, la Universidad presentó un escrito apersonándose al procedimiento administrativo y solicitando una prórroga de plazo para la formulación de sus descargos, razón por la cual mediante Resolución N° 2 del 9 de abril de 2018 la Secretaría Técnica de la Comisión le otorgó un plazo adicional de dos (2) días hábiles, contados a partir de notificada el referido acto administrativo.

Con escrito del 20 de abril de 2018, dentro del plazo establecido por la primera instancia, la Universidad presentó sus descargos solicitando que la denuncia formulada en su contra sea declarada infundada. Ello, bajo los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- El señor D.A.M.G. había ingresado en el año 2016 a la carrera de Administración de Empresas, modalidad presencial, de su centro universitario, para lo cual, a efectos de ser matriculado en su primer ciclo académico, tenía a su alcance toda la información consignada en la página web de su representada.
- En dicha página web se encontraba publicado el manual de matrícula, donde se indicaba detalladamente paso a paso el procedimiento que debían seguir los estudiantes para realizar su matricular.
- De manera excepcional, mediante carta N° 357-2017-DFCAYCE de fecha 27 de abril de 2017, el decano de la facultad correspondiente solicitó al rectorado la autorización para la realización de matrículas extemporáneas correspondientes al

semestre académico 2017-I de un grupo de alumnos que no pudieron realizarlas dentro del cronograma correspondiente, entre ellos el señor D.A.M.G..

- Pese a que su pedido para la obtención del beneficio económico (por salud y situación económica) no merecía atención, remitió el mismo al rectorado a través de la carta N° 487-2017-DFCAYCE el 15 de mayo de 2017.
- Si bien, en ese momento, el denunciante aún no contaba con el beneficio económico autorizado, este sí podía matricularse al semestre académico 2017-I previa autorización excepcional del rectorado; siendo que, tal como había quedado demostrado, el estudiante conocía el mecanismo de matrícula de su centro universitario, la cual se encontraba en la página web.
- En base a ello y de conformidad con el artículo 17° del Reglamento General de Estudios (también publicitado en su página web), la matrícula era de exclusiva responsabilidad del alumno, máxime si ya contaba con la autorización del rectorado.
- A pesar de que el señor D.A.M.G. no se encontraba matriculado, este asistía a clases; no obstante, considerando su situación personal, el decano de su facultad mediante carta N° 745-2017-DFCAYCE gestionó excepcionalmente la regularización de su matrícula para el periodo académico 2017-II, por lo que se procedió a registrar las notas que obtuvo en el sistema intranet.
- Ante el desfase suscitado por el propio estudiante, el señor D.A.M.G. se matriculó en el semestre académico 2017-II, la misma que había sido formalizada mediante Resolución Decanal N° 2273-2017-DFCAYCE, brindándole la indicación que, una vez concluido el semestre académico, se le remitirían sus notas consignadas en el registro de los docentes.
- De los registros presentados por la docente de la asignatura de “matemáticas” podía visualizarse que el denunciante no contaba con más calificaciones que una nota práctica de 08, conforme lo señaló la docente María Belaunde Villalón en el informe que emitió, razón por la cual no lograba aprobar dicha materia.
- El señor D.A.M.G. no había presentado ningún medio probatorio que acreditara haber desarrollado los exámenes y/o prácticas del curso de “matemática” a fin de que aprobara el mismo.

**Fundamento de derecho:**

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

- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **Medios probatorios:**

- Copia del récord de notas del señor D.A.M.G. al 17 de abril de 2018.
- Copia de la carta N° 357-2017-DFCAYCE del 27 de abril de 2017, elaborado por el decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia de la carta N° 487-2017-DFCAYCE del 25 de mayo de 2017, elaborado por el decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia de la carta N° 573-2017-DFCAYCE del 21 de junio de 2017, elaborado por el decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia de la carta N° 745-2017-DFCAYCE del 11 de agosto de 2017, elaborado por el decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia de la Resolución N° 2273-2017-FCAYCE del 11 de setiembre de 2017, emitida por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia de la carta N° 1099-2017-DFCAYCE del 30 de noviembre de 2017, elaborado por el decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Copia del Informe S/N JBV-2017 del 15 de diciembre de 2017, emitida por la docente Juanita Belaunde Villalón de la Universidad.

### **ESCRITO ADICIONAL**

El 25 de mayo de 2018 el señor D.A.M.G. presentó un escrito reiterando los fundamentos de su denuncia. Asimismo, aseveró adicionalmente lo siguiente:

- Pese a que acudía frecuentemente a la oficina del decano de su facultad y a las oficinas administrativas correspondientes, estos nunca le informaron que un grupo de alumnos habían solicitado matrícula extemporánea y que él se encontraba en ese grupo, pese a que era su responsabilidad.
- Había aceptado la propuesta del decano en tanto desconocía de la matrícula extemporánea, siendo que dicha falta de información afectó su desarrollo personal y profesional, así como su estado de salud.
- El informe elaborado por la docente no tenía verosimilitud, ni certeza en tanto: (i) ella no había considerado su participación en los exámenes y prácticas individuales y/o grupales, lo cual connotaba su falta de responsabilidad; y, (ii) el docente del curso de “administración general” sí había registrado y entregado sus notas debido

a que este sí participó en el desarrollo del curso, verificándose así la predisposición del docente para brindar solución.

- En el momento que la docente le informó en el salón que había aprobado el curso, esta le generó expectativas, las cuales vio defraudadas cuando en el intranet se consignó una nota desaprobatoria.

## **RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Con Resolución N° 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos referidos a que la proveedora denunciada: (a) no habría absuelto la solicitud efectuada por el denunciante el 10 de agosto de 2017, consistente en elevar sus notas al intranet; y, (b) no habría indicado al denunciante los pasos a seguir para registrar su matrícula en el semestre académico 2017-I, luego de aprobada su solicitud de beneficio estudiantil.
- (ii) Declaró improcedente, por falta de competencia, la denuncia interpuesta por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, en los extremos referidos a que la proveedora denunciada: (a) habría resuelto de forma extemporánea la solicitud del denunciante de que se le aplicara el beneficio estudiantil por salud; y, (b) habría colocado al denunciante como nota del curso de “matemáticas” una desaprobatoria, pese a que esta no le correspondía. Ello, en tanto dichas conductas se realizaron en virtud de la autonomía universitaria con la que contaba la denunciada.
- (iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la Universidad no entregó al denunciante las notas en físico del curso de “matemáticas”; sancionándola con una multa de 1 UIT.
- (iv) Ordenó a la Universidad que, en calidad de medida correctiva y en un plazo de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de notificada la mencionada resolución, cumpliera con entregar al denunciante las notas e inasistencias que sustentaran el promedio obtenido en el curso de “matemática” correspondiente al semestre académico 2017-I.

- (v) Condenó a la Universidad al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor D.A.M.G..

### **RECURSO DE APELACIÓN**

El 13 de diciembre de 2018, dentro del plazo legalmente establecido, la Universidad interpuso un recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano de primera instancia el 12 de octubre de 2018, solicitando que esta se revoque a infundada, así como que se dejase sin efecto la sanción impuesta. Ello, bajo los siguientes fundamentos:

#### **Fundamentos de hecho:**

- Los motivos por los cuales el señor D.A.M.G. no pudo matricularse fue estrictamente por responsabilidad del propio estudiante, siendo que la propuesta de trasladar las notas que obtuvo en el primer semestre académico al segundo fue realizada por un acto de liberalidad.
- El denunciante refería que la docente del curso de “matemática” le había aseverado que aprobó el referido curso y que no le habían entregado los resultados de sus evaluaciones, no obstante: (i) no había presentado ningún medio probatorio que lo acreditara y, (ii) todo examen era entregado de forma inmediata por los docentes, siendo que no había recibido ningún reclamo similar al del denunciante.
- La sanción impuesta no se encontraba debidamente motivada, vulnerando de esa manera los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, recogidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- No se había respetado el orden de prelación que establecía la norma, constituyendo la imposición de la autoridad en una abusiva, tras no considerar el test de razonabilidad establecido por el Tribunal Constitucional.
- No se había considerado las circunstancias atenuantes previstas en el Código, tal como: (i) había tratado de dar una solución armoniosa al conflicto a través de la audiencia de conciliación, en las cuales se podía verificar las excesivas condiciones planteadas por el denunciante; y, (ii) en todo momento habría brindado apoyo al denunciante a fin de que no perdiera su derecho al beneficio estudiantil, motivo por el cual se gestionó cartas al rector de la Universidad.

#### **Fundamentos de derecho:**

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

Mediante Resolución N° 6 del 11 de enero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por la Universidad el 13 de diciembre de 2018. De otro lado, con Proveído N° 1 del 28 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección en Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) trasladó el recurso de apelación formulado por la denunciada al señor D.A.M.G., a fin de que este, de considerarlo pertinente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso. Asimismo, se le indicó que, de ser el caso, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada, podía solicitar su adhesión al mencionado recurso de apelación en los extremos que le resultaron desfavorables.

### **RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

El 23 de agosto de 2019, con Resolución N° 2289-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró la nulidad de la Resolución N° 2387-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad respecto de la entrega en físico de las notas correspondientes al curso de “matemáticas”, tras verificarse que el órgano de primera instancia transgredió el debido procedimiento, recogido en el numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, al emitir un pronunciamiento incongruente al cuestionado por el señor D.A.M.G.
- (ii) En vía de integración, se declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por infracción al artículo 73° del Código, al haberse acreditado que la proveedora denunciada no entregó al denunciante las notas en físico del curso de “matemáticas”; sancionándola con una (01) UIT.
- (iii) Ordenó a la Universidad que, en calidad de medida correctiva, cumpliera con entregar al denunciante todos los exámenes que brindó en el curso de “matemáticas” durante el semestre académico 2017-II o, en su defecto, poner a disposición del denunciante el registro de asistencia del referido curso, en el cual se pueda observar su inasistencia a clases en las fechas en las que se realizaron los respectivos exámenes.

- (iv) Condenó a la Universidad al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor del señor D.A.M.G.
- (v) Dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta infractora verificada.

## **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:

- 1. La incorrecta calificación realizada por la Comisión respecto a los hechos denunciados por el señor D.A.M.G. relativos al servicio educativo brindado por la denunciada.**

### **IDENTIFICACIÓN**

De la revisión de la Resolución N° 1 del 05 de marzo de 2018, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, se advierte que dicho órgano administrativo determinó que los hechos denunciados por el señor D.A.M.G. contra la Universidad se encontraban calificados como presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código; no obstante, conforme a lo establecido en el Principio de Especialidad y dado que la prestación de servicios era el educativo, correspondía que los mencionados hechos denunciados sean calificados y analizados como infracciones del artículo 73° del Código.

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

### **ANÁLISIS**

El artículo 156° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

Así, los artículos 18° y 19° del Código desarrollan el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela -de un modo general- por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado; esto es, la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

De otro lado, el artículo 73° del Código señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Finalmente, como lo ha establecido Tardío (2003) el Principio de Especialidad es: “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)

**2. Las defectuosas notificaciones de los actos administrativos correspondientes al señor D.A.M.G.**

**IDENTIFICACIÓN**

De la revisión de las cédulas de notificación dirigidas al señor D.A.M.G. sobre dos (2) actos administrativos (a saber: (a) la Resolución N° 4 del 8 de agosto de 2018, y (b) el Proveído N° 1 del 28 de marzo de 2019) se aprecia que estas no habrían sido debidamente diligenciadas conforme lo contempla la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI.

Ello, puesto que, de una comparación con las anteriores actas de notificación se observa que se consignaron diferente información acerca de las características del mismo domicilio donde se notificó, esto es, distrito de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima, no resultando ello congruente.

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 T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda actuación administrativa deberá notificarse debidamente a las partes en el domicilio consignado, 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 D.N.I. del notificador; y, (viii) la indicación 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.

Finalmente, conviene traer a colación lo indicado por Rojas (2011):

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (Pág. 184)

### **3. La motivación incongruente de la Comisión respecto del hecho denunciado por el señor D.A.M.G. contra La Universidad.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

De la lectura de la Resolución N° 1 del 05 de marzo de 2018, se advierte que uno de los hechos cuestionados por el señor D.A.M.G. se encuentra referido a que la Universidad no le habría entregado las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondiente al semestre académico 2017-II. Ahora, respecto de dicho extremo, mediante la Resolución N° 2387-2018/CC2, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad, tras verificar que la denunciada no había efectuado una correcta gestión ante la presunta calificación desaprobatória del estudiante.

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

#### **ANÁLISIS**

El artículo 139° de la Constitución Política del Perú establece, entre otros puntos, que el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el

Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria), también reconoce el derecho a ese debido proceso.

El artículo 3° del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone como requisito de validez de los actos administrativos, entre otros supuestos: la motivación. Dicho requisito consiste en que todo acto administrativo debe ser debidamente fundamentado en proporción al contenido de los actuados procedimentales y conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Asimismo, el artículo 5° del referido cuerpo normativo dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado, no pudiendo resolver más allá de lo solicitado, ni sobre punto o pretensión no planteada.

En ese orden de ideas, el Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados.

Ahora, el artículo 6° del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.

Así pues, por Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el marco del Expediente N° 0078-2008-PHC/TC, el Tribunal Constitucional ha precisado los supuestos en los cuales se considera que una resolución no se encuentra debidamente motivada, señalando los siguientes: (i) inexistencia de motivación o motivación aparente; (ii) falta de motivación interna del razonamiento; (iii)

deficiencias en la motivación externa; (iv) la motivación insuficiente; (v) motivación sustancialmente incongruente; y, (vi) motivaciones calificadas.

Por su parte, Rubio (2005) ha indicado lo siguiente:

El Tribunal [Constitucional] ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (Pág. 138)

#### **4. El análisis efectuado por la Comisión y la Sala sobre la graduación de la sanción impuesta a la Universidad.**

##### **IDENTIFICACIÓN**

Respecto del hecho denunciado por el señor D.A.M.G., referido a la falta de entrega al denunciante de las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondiente al semestre académico 2017-II, se advierte que: (i) Mediante la Resolución N° 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018, la Comisión sancionó a la Universidad con una multa de 1 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, (ii) Mediante Resolución N° 2289-2019/SPC-INDECOPI del 23 de agosto de 2019, la Sala sancionó –en vía de integración- a la Universidad con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código.

Si bien dichas instancias administrativas basaron su decisión atendiendo a ciertos criterios de graduación, lo cierto es que la referida sanción no fue debidamente motivada y/o sustentada pues únicamente la primera y segunda instancia utilizaron dos (2) criterios de graduación, cuando pudieron desarrollar el criterio consistente en “el beneficio ilícito y/o el ahorro obtenido” a efectos de determinar una multa congruente a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.

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

## **ANÁLISIS**

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece la motivación como requisito de validez de los actos administrativos. Al respecto, Morón (2019) aseveró que: “La consecuencia sobre los actos es la nulidad (cuando se omita la motivación o ella revele contravención legal o normativa) o la necesidad de dictar un nuevo acto para enmendarlo (en caso de motivación incongruente, imprecisa, insuficiente o parcial)”. (Pág. 244)

A ello debe agregarse que el jurista Huergo (1998) ha señalado que:

La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto y saber, en consecuencia, dónde hay que centrar el ataque al mismo. La motivación inadecuada es aún más perjudicial, puesto que desorienta al destinatario del acto, haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (Pág. 92)

El artículo 112° del Código dispone criterios de graduación (tales como: el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, el daño ocasionado al consumidor, entre otros), así como circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas dependiendo de la peculiaridad del caso materia de análisis por la autoridad administrativa.

En suma, según el criterio de diversos juristas, la determinación de una sanción por parte de la administración debe encontrarse siempre motivada, pues: “No solo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales”. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141)

Dicho lo anterior, cabe resaltar que la Sala ha determinado jurisprudencialmente que las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código. En este punto cabe mencionar que a efectos de determinar una sanción acorde a la conducta infractora acarreada toman en consideración los principios de la potestad sancionadora administrativa establecidas en el T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en especial, los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe precisar que el Indecopi no se encuentra obligado a tomar en consideración la totalidad de los criterios indicados en la referida norma sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso; ello, puesto que, de la lectura del artículo 112° del Código, se advierte que al graduar la sanción el Indecopi puede tener en consideración los criterios indicados en dicha norma, más no tiene la obligación de desarrollar todos los criterios.

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

#### **A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

##### **1. Sobre la incorrecta calificación realizada por la Comisión respecto a los hechos denunciados por el señor D.A.M.G. relativos al servicio educativo brindado por la denunciada.**

Particularmente, la infracción de los artículos 18° y 19° del Código implica la afectación de una legítima expectativa del consumidor; sin embargo, dicha conducta no siempre conlleva la existencia de un riesgo para la integridad o salud de los consumidores. En tal sentido, aun cuando el deber de idoneidad puede abarcar este tipo de supuestos, bajo el Principio de Especialidad, el referido cuerpo normativo ha dispuesto un tipo legal específico para este tipo de casos.

Así pues, el artículo 73° de dicho cuerpo normativo refiere que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

En el presente caso, de la lectura de la denuncia formulada por el señor D.A.M.G. el 06 de febrero de 2018, se advierte que los cuestionamientos referidos en contra de la Universidad se encuentran enmarcados en una relación de consumo donde la denunciada prestó sus servicios educativos al consumidor, motivo por el cual se le imputaron las siguientes conductas presuntamente infractoras:

- (i) Habría resuelto de forma extemporánea la solicitud del denunciante de que se le aplicara el beneficio estudiantil por salud;
- (ii) no le habría indicado los pasos a seguir para registrar su matrícula en el semestre académico 2017-I, luego de aprobada su solicitud de beneficio estudiantil;
- (iii) no habría registrado las notas del semestre académico 2017-I en el sistema intranet, perjudicándolo para el semestre académico 2017-II;
- (iv) no habría absuelto la solicitud efectuada por el denunciante el 10 de agosto de 2017, consistente en elevar sus notas al intranet;
- (v) no le habría entregado las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondientes al semestre académico 2017-II; y,
- (vi) habría colocado al denunciante como nota correspondiente del curso de “matemáticas” una desaprobatoria, pese a que esta no le correspondía.

Si bien dichos cuestionamientos fueron considerados como presuntas infracciones al deber de idoneidad recogido en el Código (a saber, los artículos 18° y 19° del citado cuerpo normativo), bajo los alcances del Principio de Especialidad, existía una norma más específica para dicha conducta infractora, esto es, el artículo 73°, el cual busca proteger el interés de los consumidores a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.

Aunado a lo anterior, cabe agregar que, mediante Resolución 3102-2018/SPC-INDECOPI del 12 de noviembre de 2018, la Sala ha determinado -a nivel

jurisprudencial- que el precepto normativo adecuado para este tipo de casos es el artículo 73° por encontrarse este arraigado específicamente a los servicios educativos.

Bajo tales consideraciones, en este caso materia de análisis, la Comisión debió imputar los mencionados hechos cuestionados bajo el amparo del artículo 73° del Código por tratarse de presuntos defectos en el servicio brindado por la Universidad en su calidad de proveedor de servicios educativos.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que, respecto del hecho referido a que la denunciada no habría entregado al denunciante las notas en físico del curso de “matemáticas”, en la medida que este extremo fue materia de análisis ante la Sala, dicho órgano resolutor, en virtud de los artículos 156° y 227° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, pudo declarar la nulidad parcial de lo actuado únicamente sobre el mencionado extremo (por indebida motivación y tipificación en el procedimiento); y, en vía de integración, efectuar el análisis correspondiente al fondo de la controversia con el precepto normativo correcto.

**2. Sobre la defectuosa notificación de los actos administrativos correspondientes al señor D.A.M.G.**

Obran en el expediente administrativo las cédulas de notificación dirigidas al señor D.A.M.G. al domicilio procedimental consignado en su denuncia, el mismo que se ubica en distrito de Villa El Salvador, provincia y departamento de Lima.

De la revisión de las mencionadas cédulas de notificación, se puede apreciar que dos (2) de ellas no cumplían con las características indicadas en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI, toda vez que en sus respectivas actas de notificación se consignaron diferente información acerca de las características del domicilio donde fueron notificadas todas, tal como se puede apreciar a continuación:

ACTO ADMINISTRATIVO NOTIFICADO	OBSERVACIÓN	CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE DONDE FUE DEJADO BAJO PUERTA
Resolución N° 4 del 5 de febrero de 2016, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión.	Se le ponía en conocimiento del traslado del escrito que presentó el 25 de mayo de 2018 a la Universidad.	Inmueble de 4 pisos Fachada de color melón Reja de color negro Sin suministro
Proveído N° 1 del 28 de marzo de 2019, emitida por la Secretaría Técnica de la Sala.	Se le ponía en conocimiento del recurso de apelación formulado por la Universidad, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que hiciera conocer su posición respecto de los argumentos expuestos por la denunciada, así como para adherirse al referido recurso en los extremos que le resultaron desfavorables.	Inmueble de 2 pisos Fachada de color cemento Puerta de madera de color marrón Con suministro N° 1485797

Dicho esto, cabe mencionar que existe una evidente disparidad en la información consignada en las actas de notificación sobre un mismo domicilio; por lo que, guarda congruencia deducir que las notificaciones efectuadas en las dos oportunidades no fueron debidamente diligenciadas por el notificador del Indecopi.

En esa línea, el hecho que la Comisión y/o la Sala no hayan podido advertir oportunamente dicho error en las notificaciones, generó una vulneración sobre el derecho de defensa del señor Marinetti y el debido procedimiento, toda vez que una de las referidas notificaciones correspondía al Proveído N° 1 (donde se trasladó el recurso de apelación), en la cual le otorgaba al administrado un plazo para que pudiera interponer su recurso de adhesión a la apelación presentada en los extremos que le resultaban desfavorables del pronunciamiento emitido por la Comisión.

Así pues, de la revisión del expediente, se aprecia que el señor D.A.M.G. tenía la posibilidad de aducir la indebida notificación del referido Proveído 1, solicitando la nulidad del acto administrativo (Resolución N° 2289-2019/SPC-INDECOPI) en atención al artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

**3. Sobre la motivación incongruente de la Comisión respecto del hecho denunciado por el señor D.A.M.G. contra La Universidad.**

De la revisión de los actos administrativos emitidos a lo largo del procedimiento, se puede apreciar que: (i) La Secretaría Técnica de la Comisión imputó como un hecho denunciado que la Universidad no le habría entregado las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondiente al semestre académico 2017-II; y, (ii) la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad, al haberse verificado que la proveedora denunciada no había efectuado una correcta gestión ante la presunta calificación desaprobatoria del estudiante, siendo que no le proporcionó el sustento de sus evaluaciones o un informe detallado respecto de sus inasistencias (las cuales acreditaban que en efecto no había rendido ciertos exámenes por lo que no contaba con notas).

En efecto, tal como puede visualizarse, resultaban incongruentes los argumentos que motivaron la decisión de la primera instancia puesto que el hecho denunciado (falta de entrega oportuna de notas físicas) era uno distinto por el cual –finalmente– sancionó a la denunciada (falta de idoneidad en la gestión de sus notas, debiendo haber acreditado por qué tuvo una nota desaprobatoria), transgrediéndose de esa manera el principio de Debido Procedimiento.

Bajo tales consideraciones, quedaba verificado que el órgano resolutor de la primera instancia emitió un pronunciamiento sobre un hecho no cuestionado por el denunciante (esto es, desarrolló un cuestionamiento más allá de lo alegado en la denuncia formulado en el presente acápite), siendo dicho acto administrativo pasible de nulidad.

**4. Sobre el análisis efectuado por la Comisión y la Sala sobre la graduación de la sanción impuesta a la Universidad.**

Mediante la Resolución N° 2387-2018/CC2, la Comisión sancionó a la Universidad con una multa de 1 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que no entregó al denunciante las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondiente al semestre académico 2017-II.

Para ello, la primera instancia se basó en los criterios de graduación consistentes en: (a) el perjuicio al consumidor, dado que al no tener conocimiento de sus notas y que su promedio final era desaprobatario, perdió el beneficio estudiantil de beca por salud; y, (b) la probabilidad de detección de la infracción, considerada alta.

De otro lado, respecto de la misma conducta verificada y en vía de integración, la Sala con Resolución N° 2289-2019/SPC-INDECOPI sancionó a la Universidad con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que no entregó al denunciante las notas en físico del curso de “matemáticas” correspondiente al semestre académico 2017-II.

Al respecto, la segunda instancia se basó en los criterios de graduación consistentes en: (a) el daño resultante, configurado por la afectación por privarlo de sus notas; y, (b) el daño al mercado, considerado como el efecto negativo y/o menoscabo en el mercado de servicios educativos. Asimismo, alegaron que la sanción impuesta se encontraba acorde al Principio de Razonabilidad.

Si bien dichas instancias administrativas basaron su decisión atendiendo a los referidos criterios de graduación, los cuales se encontraban contemplados en el artículo 112° del Código; lo cierto es que ambas instancias omitieron desarrollar el criterio consistente en “el beneficio ilícito y/o el ahorro obtenido”, cuya definición es la siguiente:

El beneficio real o potencial es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. (...) También es lo que el proveedor ahorra, ahorraría o

pensaba ahorrar cometiendo la infracción administrativa. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 139)

Así las cosas, al haberse verificado la vulneración al derecho del señor D.A.M.G. respecto de la prestación de un servicio educativo, era lógico colegir que el beneficio ilícito en tal conducta se configuraba como el ahorro obtenido por la falta de implementación de personal docente capacitado y/o la falta de capacitación de su personal docente referente a la entrega oportuna del resultado de las evaluaciones; por lo que la multa de 1 UIT impuesta resultaba ínfima, máxime si no se encontraban acorde con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad (esto es no cumplían con los fines públicos de una sanción).

## **B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

### **1. Sobre la Resolución N° 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro parcialmente de acuerdo con lo resuelto por la Comisión conforme lo pasaré a detallar a continuación:

Primero, respecto de los hechos denunciados por el señor D.A.M.G., consistentes en que: (a) no habría absuelto la solicitud efectuada el 10 de agosto de 2017; y, (b) no le habría indicado los pasos a seguir para registrar su matrícula luego de aprobada su pedido de beneficio estudiantil, cabe mencionar que dicho administrado aportó como medios probatorios, los siguientes documentos:

- La carta del 10 de agosto de 2017, con la cual el denunciante solicitaba elevar sus notas al intranet en tanto no podía matricularse al semestre académico 2017-II.
- La carta N° 745-2017-DFCACE del 11 de agosto de 2017, a través del cual el decano de la facultad del denunciante solicitaba la autorización excepcional para que las notas del estudiante sean elevadas al intranet para regularizar la matrícula.
- La Resolución N° 2273-2017-FCAYCE del 11 de setiembre de 2017, por medio del cual la Universidad autorizaba el pedido de actualización de matrícula al denunciante para el periodo académico del año 2017.

- El recibo N° 0646657 del 12 de setiembre de 2017, por concepto de matrícula del semestre académico 2017-II del señor D.A.M.G.

A efectos de emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia el Indecopi tiene la obligación de verificar su competencia, pudiendo devenir una denuncia en improcedente cuando uno de sus causales sea, por ejemplo, la falta de interés para obrar, la cual se encuentra definido por Monroy (1994) como “la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que está viviendo”. (Pág. 124)

Así pues, de una valoración conjunta de los referidos medios probatorios, los cuestionamientos denunciados por el consumidor fueron subsanados por la proveedora denunciada con anterioridad a la interposición de su denuncia, esto es, antes del 6 de febrero de 2018, motivo por el cual efectivamente el señor D.A.M.G. carecía de interés para obrar.

Continuando, en relación de los hechos denunciados por el señor D.A.M.G., consistentes en que: (a) habría resuelto extemporáneamente el pedido del beneficio estudiantil por salud; y, (b) le habría colocado una nota desaprobatoria en el curso de “matemáticas” pese a que no le correspondía, es pertinente referir que, conforme lo ha indicado la Autoridad de Consumo, las universidades cuentan con su propia autonomía (ya sea: de gobierno, académico y administrativo) y/o potestad auto determinativa para crear sus propias normas de regulación interna, tales como: sus procedimientos, la estructura y la organización del centro educativo; por lo que, en esa línea, la demora de sus trámites administrativos y/o los parámetros de calificación pedagógica de sus evaluaciones eran atribuciones autónomas del centro universitario.

Finalmente, sobre el hecho denunciado referido a la falta de entrega en físico de las notas correspondientes al curso de matemática del semestre académico 2017-II, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que, de la lectura de los fundamentos de motivación de la misma, se desprende que se sancionó a la Universidad por un hecho distinto al denunciado en el presente procedimiento, lo

cual connotaba una evidente vulneración del Principio del Debido Procedimiento y al Derecho de Defensa de la Universidad.

## **2. Sobre la Resolución N° 2289-2019/SPC-INDECOPI del 23 de agosto de 2019.**

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia declaró la nulidad de la resolución de primera instancia, por vulneración del Principio del Debido Procedimiento; y, en vía de integración, declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor D.A.M.G. contra la Universidad, por infracción del artículo 73° del Código, al haberse constatado que la denunciada no entregó al denunciante las notas en físico del curso de “matemática” correspondiente al semestre académico 2017-II.

En primer lugar, cabe acotar que, en la medida que la Comisión había efectuado una motivación incongruente en dicho extremo al sancionar a la Universidad por un hecho realmente no denunciado, correspondía que efectivamente sea declarado nulo por advertirse un vicio de nulidad transcendental.

Dicho lo anterior, de la lectura de la denuncia, se observa que el señor D.A.M.G. cuestionó la falta de entrega de los exámenes y/o evaluaciones que habría rendido en el curso de “matemática”, motivo por el cual –en este tipo de casuística de omisión (hecho negativo)– la carga de la prueba correspondía a la proveedora denunciada dado que se encontraba en mejor posición que el consumidor de acreditar el cumplimiento de su obligación, esto es, que oportunamente cumplió con entregar el resultado (notas) de las evaluaciones y/o exámenes correspondientes al denunciante; no obstante, no presentó ningún medio probatorio que sustentara la veracidad de sus afirmaciones.

En este punto, cabe reiterar que el artículo 173°.2 del T.U.O. de la 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.

En suma, en tanto la Universidad no aportó al procedimiento ningún medio probatorio que acredite (siquiera a nivel indiciario) el hecho cuestionado en el

procedimiento, correspondía declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de dicha proveedora.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Habiendo realizado el análisis del presente caso, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor por los fundamentos expuestos con anterioridad. Asimismo, debo manifestar lo siguiente:

- La Autoridad Administrativa tiene la obligación de recoger de manera congruente los hechos cuestionados en la denuncia formulada en el procedimiento, debiendo estos ser imputados con su tipo jurídico correspondiente.
- Toda notificación debía efectuarse de manera diligente, tomando en consideración el domicilio procedimental consignado por el administrado, a efectos de no generar futuras y posibles nulidades.
- Las sanciones impuestas por toda instancia administrativa debían ser congruentes con las conductas infractoras verificadas a lo largo del procedimiento, debiendo ser estos fundamentados y desarrollados de manera adecuada a fin de cumplir con su finalidad des-incentivadora y reparadora.
- Los fundamentos en los cuales se basaba la autoridad para determinar la responsabilidad o no de un proveedor deben guardar relación con los hechos denunciados en el procedimiento, no pudiendo analizarse hechos más allá de los cuestionados.
- Conforme lo establecía la norma correspondiente, la carga de la prueba representaba una regla idónea para asignar a quien le corresponde acreditar los hechos, siendo que la autoridad administrativa, en primer lugar, debiera verificar los medios probatorios aportados por el consumidor.
- Cada instancia administrativa tenía la obligación de verificar si contaba con competencia para pronunciarse sobre el hecho cuestionado por el denunciante, así mismo debía verificar si la denuncia presentada devenía en improcedente o no.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Huergo Lora, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.
- Monroy Gálvez, J. (1994). Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. *Themis – Revista de Derecho*. (27-28), 119-129.
- Morón Urbina, J. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.
- Tardío Pato, J. (2003) El principio de Especialidad Normativa (*lex specialis*) y sus aplicaciones jurisprudenciales. *Revista de Administración Pública*. (162), 189 – 225.

## FUENTES LEGALES:

- Constitución Nacional del Perú de 1993.
- Código Procesal Civil.
- Código Civil.
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- T.U.O. de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Decreto Legislativo 807.
- Decreto Legislativo 1033.
- Directiva 006-2015/TRI-INDECOPI, Directiva que establece reglas aplicables para la recepción de documentos por medios de transmisión a distancia dirigidos a los órganos resolutivos del Indecopi.

## VI. ANEXOS



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000125

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE :

DENUNCIADA :

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

**SUMILLA:** Se declara la nulidad de la Resolución 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la [redacted], al haberse verificado que el órgano instructor de primera instancia emitió un pronunciamiento incongruente, transgrediéndose así el Principio al Debido Procedimiento establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS.

En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la [redacted] por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que la denunciada no habría entregado al denunciante sus exámenes del curso de Matemática.

**SANCIÓN :** 1 UIT – Por no entregar sus exámenes al denunciante.

Lima, 23 de agosto de 2019

#### ANTECEDENTES

1. El 6 de febrero de 2018, el señor [redacted] (en adelante, el señor [redacted]) presentó una denuncia contra la [redacted] (en adelante, la Universidad), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
  - (i) El 17 de mayo de 2017, presentó su solicitud para obtener en el semestre 2017-I un beneficio estudiantil consistente en un cuarto de beca para estudiantes con problemas de salud;

<sup>1</sup> RUC: 20108383471. Domicilio fiscal: Av. Arequipa N° 1841, Lince, Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000124

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

- (ii) si bien obtuvo el beneficio estudiantil, este se aprobó de manera tardía, por lo que no pudo matricularse en el semestre 2017-I;
- (iii) sin embargo, acudió a las clases del semestre 2017-I como alumno libre y brindó los exámenes respectivos con la autorización del Decano de la facultad;
- (iv) cuando intentó realizar su matrícula para el siguiente semestre (2017-II), le informaron que ello no era posible, toda vez que no registraba ninguna nota del semestre anterior;
- (v) por ese motivo, presentó una solicitud para que eleven sus notas del semestre 2017-I al intranet; no obstante, no atendieron su pedido;
- (vi) ante tales circunstancias, el decano de la facultad le propuso trasladar las notas que había obtenido durante el semestre 2017-I al siguiente semestre 2017-II, lo cual aceptó;
- (vii) al culminar el semestre 2017-II, revisó sus notas en intranet, percatándose de que había desaprobado los cursos de Administración General y Matemáticas, por lo que presentó su queja ante el Decano y el Secretario Académico de la facultad;
- (viii) como solución, el Secretario Académico le requirió los exámenes y las prácticas que había rendido durante el semestre 2017-I; sin embargo, no pudo entregar las evaluaciones correspondientes a los cursos de Administración General y Matemáticas, toda vez que los profesores de dichos cursos no le habían entregado sus exámenes por no estar matriculado;
- (ix) pese a ello, el Secretario Académico pudo corregir la nota desaprobatoria del curso de Administración General, pero no el de Matemáticas, por cuanto la profesora de dicho curso indicó que solo obtuvo ocho (8) en el examen parcial y que no había rendido más exámenes; y,
- (x) las declaraciones de la profesora de Matemáticas no eran veraces, pues durante el semestre 2017-I también brindó prácticas individuales y grupales; además, al culminar el curso, la profesora le indicó de manera verbal que había aprobado dicha materia.

2. El denunciante solicitó que, en calidad de medidas correctivas, se ordene a la Universidad que cumpla con: (a) corregir la nota desaprobatoria del curso de Matemáticas; y, (b) no retirarle el beneficio estudiantil y continuar con el mismo para el semestre 2018-I. Asimismo, solicitó el pago de las costas y los costos del procedimiento.

Por Resolución 1 del 5 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión formuló contra la Universidad la siguiente imputación de cargos:

*"Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el proveedor denunciado:*



- a) *Habría resultado de forma extemporánea la solicitud del denunciante de que se le aplique el beneficio estudiantil por salud;*
- b) *no habría indicado al denunciante los pasos a seguir para registrar su matrícula en el semestre 2017-I, luego de aprobada su solicitud de beneficio estudiantil;*
- c) *no habría registrado las notas del semestre 2017-I en intranet, perjudicando al denunciante para el semestre 2017-II;*
- d) *no habría absuelto su solicitud de elevar sus notas al intranet del 10 de agosto de 2017;*
- e) *no le habría entregado en físico las notas correspondientes al curso de matemática del semestre 2017-II; y*
- f) *habría colocado al denunciante en el curso de Matemática la nota de 08, pese a que ésta no correspondía."*

4. El 20 de abril de 2018, la Universidad presentó su escrito de descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) El denunciante tuvo acceso al Manual de Matrícula, en el cual se detalla el procedimiento de matrícula para todos los estudiantes;
- (ii) si bien el beneficio estudiantil se aprobó de manera tardía, ello no impedía que el denunciante se matricule en el semestre académico 2017-I, toda vez que podía realizar una matrícula extemporánea;
- (iii) pese a no estar matriculado, el denunciante acudió a todas las clases del semestre académico 2017-I, por lo cual, excepcionalmente, regularizaron su matrícula y le ofrecieron subir las notas que había obtenido en dicho semestre al intranet;
- (iv) sin embargo, la docente encargada del curso de Matemáticas emitió un informe, indicando que el denunciante solo obtuvo ocho (8) en el examen parcial, por lo que no logró aprobar dicho curso; y,
- (v) el denunciante no presentó ningún medio probatorio que acredite que aprobó el curso de Matemáticas, por lo que la declaración de la docente adquirió verosimilitud.

5. Mediante escrito del 25 de mayo de 2018, el señor \* \* \* \* \* presentó un escrito contradiciendo las afirmaciones vertidas por la Universidad en sus descargos.

6. Por Resolución 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento final<sup>2</sup>:

- (i) Declaró improcedente por falta de interés para obrar la denuncia presentada por el señor \* \* \* \* \* contra la Universidad, por presunta

<sup>2</sup> Cabe precisar que, la Comisión consideró que las infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, referidas a que la denunciada (a) no habría registrado las notas del semestre 2017-II en intranet, perjudicando al denunciante para el semestre 2017-II; y (b) no habría absuelto su solicitud de elevar sus notas al intranet del 10 de agosto de 2017, se encontraban vinculadas, por lo que decidió analizar conjuntamente ambos extremos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000129

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría atendido la solicitud del denunciante respecto de consignar sus notas del semestre 2017-I en el intranet, causándole un perjuicio a no poder matricularse en el semestre 2017-II. Ello, en tanto a la fecha de la interposición de la denuncia, el denunciante pudo regularizar su matrícula en el siguiente semestre;

- (ii) declaró improcedente por falta de interés para obrar la denuncia presentada por el señor [redacted] contra la Universidad, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría indicado al denunciante los pasos a seguir para registrar su matrícula en el semestre 2017-I. Ello, en tanto a la fecha de la interposición de la denuncia, el denunciante había regularizado el trámite de matrícula extemporánea del semestre 2017-I;
- (iii) declaró improcedente por competencia la denuncia presentada por el señor [redacted] contra la Universidad, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que habría resuelto de forma extemporánea la solicitud del denunciante de que se le aplique el beneficio estudiantil por salud. Ello, en tanto por autonomía universitaria, la denunciada cuenta con sus propios plazos para atender tales trámites;
- (iv) declaró improcedente por competencia la denuncia presentada por el señor [redacted] contra la Universidad, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que habría colocado al denunciante en el curso de Matemáticas la nota de 08 pese a que ésta no le correspondía. Ello, toda vez que, por autonomía universitaria, la denunciada cuenta con una regulación interna respecto de las calificaciones;
- (v) declaró fundada la denuncia interpuesta por señor [redacted] contra la Universidad por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no le habría entregado en físico las notas correspondientes al curso de Matemáticas del semestre 2017-II, toda vez que quedó acreditado que la denunciada no realizó una correcta gestión ante la presunta calificación desaprobatoria del denunciante; sancionándola con una multa de una (1) UIT;
- (vi) ordenó como medida correctiva que la Universidad entregue al denunciante las notas e inasistencias que sustenten el promedio obtenido en el curso de Matemática;
- (vii) condenó a la Universidad al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
- (viii) dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Mediante escrito del 13 de diciembre de 2019, la Universidad apeló la Resolución 2387-2018/CC2 en el extremo que le resultó desfavorable, manifestando lo siguiente:



- (i) Por causas imputables solo al denunciante, éste no logró matricularse en el semestre 2017-I, por lo que en un acto de liberalidad se trasladaron sus notas;
- (ii) todos los exámenes eran entregados de forma inmediata a los estudiantes, lo cual podía corroborarse en el hecho de que, a excepción del denunciante, no existían otras denuncias contra la universidad;
- (iii) la sanción impuesta carecía de proporcionalidad y razonabilidad; y,
- (iv) debía considerarse como una circunstancia atenuante que en todo momento la Universidad brindó apoyo al estudiante, otorgándole el beneficio estudiantil en consideración de su situación personal.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa:

#### (i) Sobre los hechos materia de análisis

8. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 2387-2018/CC2 se limitará al extremo impugnado por la Universidad en su recurso de apelación (extremo que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en su contra).

En tal sentido, considerando que el señor 9 no apeló en su oportunidad la Resolución 2387-2018/CC2 en los extremos que se declaró improcedente su denuncia, se deja constancia que los mismos han quedado consentidos, los cuales fueron detallados en los numerales (i) al (iv) del párrafo 6 de la presente resolución.

#### (ii) Sobre la nulidad de la Resolución 2387-2018/CC2

10. El artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez<sup>3</sup>, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación<sup>4</sup>, esto es, que se

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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

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

(...)

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:**

(...)



respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

11. El Principio de Congruencia contenido en el Principio del Debido Procedimiento, se encuentra desarrollado en el artículo 5º del TUO de la LPAG, el cual establece que el acto administrativo deberá comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados<sup>5</sup>. Así, la omisión respecto de alguna de las cuestiones controvertidas planteadas por cualquiera de las partes conllevará a la incongruencia del pronunciamiento de la Administración, conforme a lo establecido en el artículo 198º del TUO la LPAG<sup>6</sup>.
12. En virtud del referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.
13. En ese sentido, la obtención de una decisión motivada y fundada en derecho implica que un acto administrativo no sólo contenga la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho que lo sustentan, sino también que comprenda todas aquellas pretensiones o hechos relevantes expuestos o invocadas por las partes al momento de iniciar un procedimiento administrativo a través de la denuncia.
14. En el presente caso, el señor \_\_\_\_\_ manifestó que el Secretario Académico le requirió sus exámenes y prácticas con la finalidad de registrar sus notas a intranet; no obstante, respecto del curso de Matemática no pudo entregar los documentos solicitados, en tanto la profesora de dicha materia

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

**DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

**6. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 198º.- Contenido de la resolución.**

(...)

198.2. En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



no cumplió con entregarle sus evaluaciones al no encontrarse matriculado de manera regular en el semestre 2017-I.

15. No obstante, de la revisión de la Resolución 2387-2018/CC2, se advierte que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la Universidad en el extremo referido a la entrega en físico de las notas correspondientes al curso de Matemáticas, en atención a las siguientes consideraciones:

*"39. Del referido informa se acredita que la profesora de matemática consignó como nota final del curso de matemática la nota de 08, la misma que el señor [redacted] habría obtenido de su examen parcial, en tanto sería la púnica prueba rendida por el denunciante*

(...)

*"41. En ese sentido, como puede observarse, el 19 de diciembre de 2017, el denunciante manifestó su incomodidad al tomar conocimiento del promedio desaprobatorio que aparecía en el intranet pese a que la profesora del curso anteriormente le señaló que estaba aprobado; asimismo, que le extrañaba que señalar que no asistió al curso ya que no fue así.*

(...)

*En base a todo lo expuesto, del análisis en conjunto de los medios probatorios presentados por ambas partes del procedimiento, al haber quedado acreditado que la Universidad no efectuó una correcta gestión ante la presunta calificación desaprobatoria de estudiante, corresponde declarar fundado el presente extremo por infracción de los artículos 18° y 19° del Código" (El subrayado es nuestro)*

16. Así, de la lectura de la resolución venida en grado se desprende que la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por señor [redacted] contra la Universidad por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no le habría entregado en físico las notas correspondientes al curso de Matemáticas del semestre 2017-II, al considerar que quedó acreditado que la denunciada no realizó una correcta gestión ante la presunta calificación desaprobatoria del denunciante

17. En virtud de tales consideraciones, esta Sala verifica que la Comisión emitió un pronunciamiento incongruente, toda vez que la motivación que brindó para declarar fundada la denuncia aludía a la calificación desaprobatoria que obtuvo el denunciante, mas no al hecho imputado concerniente a la falta de entrega de los exámenes al denunciante.



18. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de la Resolución 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018 que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Universidad en el extremo referido a la entrega en físico de las notas correspondientes al curso de Matemáticas, al haberse verificado que el órgano instructor de primera instancia emitió un pronunciamiento incongruente, transgrediéndose así el Principio al Debido Procedimiento.
19. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG<sup>7</sup> y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma<sup>8</sup>; y, teniendo en cuenta que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta denunciada, considerándola solo como una presunta infracción del artículo 73° del Código, toda vez que dicha disposición regula de manera más específica del deber de idoneidad en los servicios educativos.

#### Sobre la responsabilidad de la Universidad

20. Conforme se señaló anteriormente, el artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

21. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.

(...)

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

<sup>8</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

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

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



22. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>9</sup>.
23. En el presente caso, el señor \_\_\_\_\_ manifestó en su denuncia que la profesora del curso de Matemática no le había entregado los exámenes y evaluaciones que brindó durante el semestre académico 2017-I por no estar matriculado de manera regular; lo cual no le permitió presentar los documentos que sustenten su aprobación en la referida materia.
24. Al respecto, la Universidad indicó que todos los exámenes eran entregados de forma inmediata a los estudiantes, lo cual podía corroborarse en el hecho de que, a excepción del denunciante, no existían otras denuncias contra la universidad.
25. Cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión consideró e imputó que el hecho infractor aconteció durante el semestre 2017-II, de la denuncia se desprende que el señor \_\_\_\_\_ atendió a dicha materia durante el semestre 2017-I, por lo que la entrega de sus exámenes debió realizarse en el referido periodo. Sin perjuicio de ello, en tanto las partes han presentado medios probatorios referidos a la conducta imputada, considerando ambos que se refería en efecto al semestre 2017-I, pese al error material advertido, esta Sala considera que, en el presente caso, no se ve vulnerado el derecho de defensa de estas a efectos de que este Colegiado emita el pronunciamiento correspondiente.
26. En ese orden de ideas, es pertinente señalar que la conducta denunciada por el señor \_\_\_\_\_ constituye un "hecho negativo", por lo que resulta necesario aplicar una carga dinámica de la prueba, según la cual el deber de probar recae sobre aquella parte que se encuentra en mejor posición de hacerlo, esto es, la Universidad.

<sup>9</sup> LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000132

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

27. Cabe precisar que la carga dinámica de la prueba tiene asidero constitucional, conforme lo ha reconocido el propio Tribunal Constitucional del Perú en la sentencia del 26 de enero de 2007 recaída en el Expediente 1776-2004-AA/TC<sup>10</sup>.
28. Sin embargo, de la revisión de los medios probatorios presentados por la Universidad se aprecia que estos se encuentran dirigidos a sustentar las calificaciones obtenidas por el señor \_\_\_\_\_ en el curso de Matemáticas, mas no se incorporaron al procedimiento medios probatorios suficientes que acrediten la entrega de los exámenes al denunciante. A manera de ejemplo, la Universidad no cumplió con presentar ningún registro o cargo que acredite que puso a disposición del denunciante los exámenes y las evaluaciones que rindió durante el semestre 2017-I en el curso de Matemática o, en su defecto, el registro de asistencia en el que conste la inasistencia del denunciante en las fechas en las que se programaron los exámenes correspondientes.
29. Por las razones expuestas, esta Sala considera que corresponde, en vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado que no entregó al denunciante todos los exámenes correspondientes al curso de Matemática.

<sup>10</sup> En dicha oportunidad, el Tribunal Constitucional del Perú manifestó, entre otros, lo siguiente:

*“c) La utilización de la prueba dinámica. Se ha señalado prima Jade que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos, según lo presenta el artículo 1960 del Código Procesal Civil. Frente a ello, la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, por lo que es necesario plantear nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva. En el caso de la falta de información para una afiliación, este precepto no puede ser adecuado, pues reparándose en la naturaleza de los hechos a probar, se puede llegar a pensar en la remisión a un subjetivismo de la SBS, tal como lo reconocía casi explícitamente la nulidad de afiliaciones. Conviene ahora desvirtuar la validez de la 'prueba diabólica' que puede llegar a ser la probanza de que el afiliado no fue informado de forma conveniente. Un medio probatorio produce certeza en el juez respecto de los puntos controvertidos con el fin de fundamentar sus decisiones. Y sobre ello hay que insistir en el caso del retorno al SNP por falta de información correcta sobre el SPP y sobre el futuro del SNP, máxime si tal figura se justifica precisamente con la asimetría informativa y con la firma de un contrato de adhesión. La doctrina de las cargas probatorias dinámicas interviene para responder a una concepción de un derecho dúctil y una concepción más dinámica del devenir del proceso, tal como amerita el supuesto planteado. Así, no correspondería al demandante la carga de la prueba del hecho (de índole negativo) sino que el demandado tendría la carga de probar el hecho positivo. Cabe recordar que la prueba dinámica no es ajena a nuestro ordenamiento. Por ejemplo, se han utilizado en los siguientes supuestos: violación de derechos humanos (párrafo 70 de la sentencia del caso Paniagua Morales y otros, párrafo 65 de la sentencia del caso Durand y Ugarte y párrafo 63 de la sentencia del Caso Castillo Petrucci, todas ellas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos), cumplimiento de condiciones de los trabajadores (artículo 27° de la Ley Procesal del Trabajo, Ley No 26636) e impugnación de pago de tasa en tributación municipal (sentencias recaídas en el Expediente No 0041-2004- A/C y en el Expediente 0053-2004-A/TC). Asimismo, en el ámbito de protección del usuario, y basándose en la asimetría de información, se ha permitido la variación de la carga de la prueba, buscándose proteger al consumidor de la imposibilidad de probar que fue engañado o que recibió información insuficiente (punto 2 la Resolución N° 102-97-TDC/INDECOPI).*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000133

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

### Medida correctiva

30. El artículo 114° del Código<sup>11</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
31. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente.
32. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG<sup>12</sup>, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
33. Así, el artículo 116° del Código<sup>13</sup> recoge el tipo de medidas correctivas complementarias que el Indecopi se encuentra facultado a dictar. Entre ellas, se encuentra la publicación de avisos rectificatorios o informativos.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad**  
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.  
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000134  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

34. En el presente caso, el señor \_\_\_\_\_ solicitó como medidas correctivas que la Universidad cumpla con: (a) Corregir la nota desaprobatoria del curso de Matemáticas; (b) no retirarle el beneficio estudiantil y continuar con el mismo para el semestre 2018-I; y, (c) solucionar su caso antes del inicio del semestre 2018-I. Asimismo, solicitó el pago de las costas y los costos del procedimiento.
35. Teniendo en cuenta que, en esta instancia, la Sala ha resuelto declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde analizar cuál será la medida correctiva que se debe imponer a fin de revertir dicha conducta al estado anterior.
36. Así, respecto a la medida correctiva (a), esta Sala considera que corresponde desestimarla ya que la nota obtenida en el curso de Matemática no tiene vinculación directa con la infracción detectada.
37. De igual manera, respecto a la medida correctiva (b), esta Sala considera que corresponde desestimarla, en la medida que el beneficio estudiantil no guarda relación directa con la infracción detectada.
38. En consecuencia, considerando los hechos analizados en el presente caso y, a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, esta Sala ordena a la Universidad, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar al denunciante todos los exámenes que brindó en el curso de Matemáticas durante el semestre 2017-I o, en su defecto, que ponga a disposición del denunciante el registro de asistencia del referido curso, en el cual se pueda observar su inasistencia a clases en las fechas en las que se realizaron los respectivos exámenes.
39. Finalmente, se informa a la Universidad que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Graduación de la sanción

40. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>14</sup>, el cual señala que la autoridad administrativa debe cuidar que la sanción no resulte más ventajosa para el infractor que el incumplimiento de la norma.
41. El artículo 112º del Código<sup>15</sup> establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

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

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

42. En el presente caso, teniendo en cuenta que esta Sala ha determinado la responsabilidad administrativa de la Universidad por haber infringido el artículo 73°, se deberá graduar la sanción, en atención a los siguientes criterios:
- (a) **Daño resultante:** configurado por la afectación generada al denunciante al haberlo privado de los documentos que sustenten las notas obtenidas en el semestre, a efectos de cuestionar su condición de desaprobado.
  - (b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscababa su imagen frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas cumplan con brindar un servicio adecuado; y,
  - (c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
43. Por tanto, atendiendo a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, esta Sala considera que corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 1 UIT, al haber quedado acreditado que no entregó sus exámenes al denunciante.

#### Costos del procedimiento

44. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>17</sup>.

45. El reembolso de las costas<sup>18</sup> y costos<sup>19</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

<sup>17</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>18</sup> RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°. - Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>19</sup> RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°. - Costos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000137

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

46. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que la Universidad infringió el artículo 73° del Código, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor [redacted] las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia.
47. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi.

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

48. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>20</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
49. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado fundada un extremo de la denuncia interpuesta contra la Universidad por haber cometido infracciones al Código, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad de la Resolución 2387-2018/CC2 del 12 de octubre de 2018 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la [redacted], al haberse verificado que el órgano instructor de primera instancia emitió un pronunciamiento incongruente, transgiriéndose así el Principio al Debido Procedimiento establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



**SEGUNDO:** En vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra la [redacted] por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haber quedado acreditado al denunciante que no habría entregado sus exámenes del curso de Matemática.

**TERCERO:** Ordenar en calidad de medida correctiva a la [redacted] que cumpla con entregar al denunciante todos los exámenes que brindó en el curso de Matemáticas durante el semestre 2017-II o, en su defecto, que ponga a disposición del denunciante el registro de asistencia del referido curso, en el cual se pueda observar su inasistencia a clases en las fechas en las que se realizaron los respectivos exámenes.

Asimismo, se informa a la [redacted] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>21</sup>. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor [redacted] drá poner en conocimiento de ello a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>22</sup>.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

<sup>22</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000139  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2289-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 141-2018/CC2

**CUARTO:** Sancionar a la \_\_\_\_\_ con una multa de (1) UIT por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a la \_\_\_\_\_ el cumplimiento espontáneo de las multas confirmadas e impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>23</sup>, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Ordenar a la \_\_\_\_\_ que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la solicitud de liquidación de costos correspondiente.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de la \_\_\_\_\_ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Julio César Molleda Solís.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

<sup>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**Artículo 205.- Ejecución forzosa**  
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:  
(...)  
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.