



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

RESOLUCION FINAL N° 0071-2016/INDECOPI-LAL

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
PROCEDIMIENTO : **SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**
IMPUTADA : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIA : **IDONEIDAD**
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : **ENSEÑANZA SUPERIOR**
PROCEDENCIA : **ANCASH**
MULTA : **INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 19° DEL CÓDIGO**
CON
10 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 24.1° DEL CÓDIGO
CON 4 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 150° DEL CÓDIGO
CON 1 UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA

Trujillo, 22 de enero de 2016

ANTECEDENTES

Hechos materia de denuncia

Por Resolución N° 01 del 11 de setiembre de 2015, se inició procedimiento por iniciativa de la autoridad contra la Universidad, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), consistente en:

- (i) *Habría cobrado la primera pensión en un plazo distinto al ofrecido, pues en la intranet de los alumnos estableció como término final el 01 de setiembre de 2015 y, se cobraría antes de esa fecha obligatoriamente; conducta que podría constituir infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor,*
- (ii) *Se encontró cinco (05) reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en las Hojas de Reclamación N° 000002, 000003, 000009, 000010 y, 000013 del 17 de marzo de 2014 al 24 de julio de 2015, que estarían pendientes de atención; conducta que podría constituir infracción al artículo 24° numeral 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,*
- (iii) *Las hojas de Reclamaciones no cumplen con las especificaciones del reglamento, como son: número de RUC del proveedor, dirección del establecimiento, monto reclamado, pedido y espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta; conducta que podría constituir infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Descargos

La Universidad, el 17 de setiembre de 2015 presentó un escrito en el cual informó que habría levantado las observaciones de la visita inopinada con respecto al Libro de Reclamaciones; sin embargo, pese a estar válidamente notificada con la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

Resolución N° 1 que admitió a trámite el presente procedimiento y con la Resolución N° 2 en la cual se le reiteró presentar información, no presentó ningún documento o descargo.

ANÁLISIS

a) Sobre el plazo para el cobro de la primera pensión:

1. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado¹, disposición que se complementa con lo dispuesto por el artículo 18° de la misma norma² que define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se hubiera ofrecido.
2. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
3. Se imputó a la Universidad que habría cobrado la primera pensión en un plazo distinto al ofrecido, pues en la intranet de los alumnos estableció como término final el 01 de setiembre de 2015 y, se cobraría antes de esa fecha obligatoriamente.
4. La imputada, fue válidamente notificada en las siguientes direcciones: Jr. San Martín N° 1222 - Huaraz y en la Av. José Pardo N° 194 Centro Cercado (Esq. Pardo y Sáenz Peña) . Chimbote, con la Resolución N° 1 y N° 2; sin embargo, no se apersonó al procedimiento³.
5. Obra en el expediente las actas de inspección de las fechas 24, 25 y 26 de agosto de 2015⁴, en las cuales se dejó constancia, que en el Periódico Mural del Área de Registros Académicos de la Universidad ubicada en el Jr. San Martín N° 122 . Huaraz, se visualizó el Cronograma de pagos 2015 . II, consignado las

¹ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

² **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ Ver a fojas 43, 44, 46 y 47 del expediente.

⁴ Ver a fojas 12 hasta la 20 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

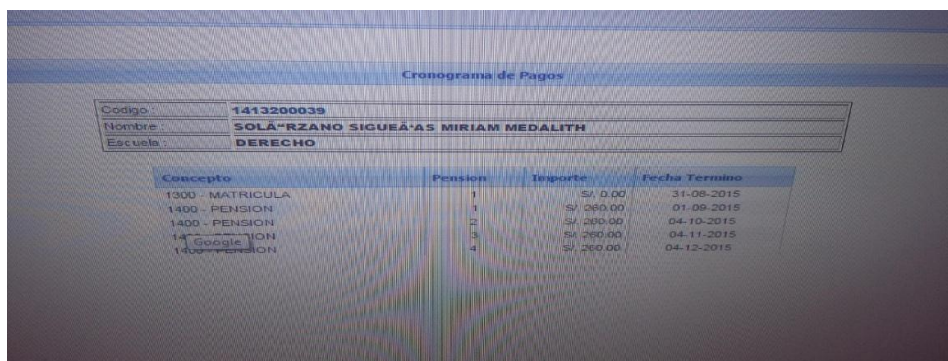
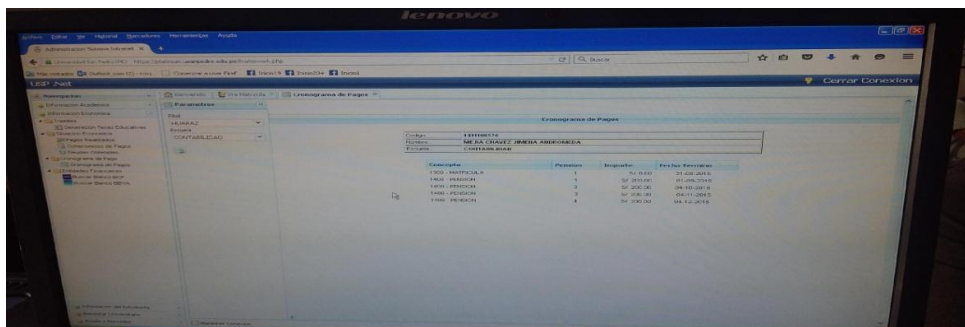
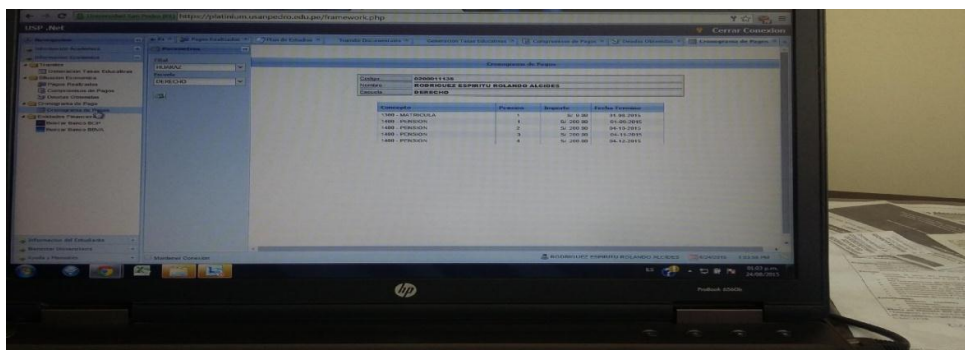
INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

siguientes fechas de pagos: matrícula 17/08/2015, 1era. Pensión: 17/08/2015, 2da. Pensión 04/09/2015, 3ra. Pensión 04/10/2015 y, 4ta. Pensión 04/11/2015.

- En la intranet (Plataforma Virtual) de tres alumnos que apoyaron en las diligencias de inspección en las fechas antes mencionadas, se advirtió fechas de pago distintas. En el acta de inspección del 25 de agosto de 2015, el coordinador general Ítalo Cubas Longa, precisó que las fechas que figuran en el sistema son ampliaciones autorizadas por la Universidad, con la finalidad de ayudar a los alumnos; sin embargo, dicha información no figura en el sistema de Intranet ni se ha presentado documentos que acredite esta aseveración; a continuación, se puede apreciar en las fotografías las fechas de pagos que figuraron en la Intranet de los alumnos y, que la Universidad no respetó:





7. En estas fotografías, tomadas de la intranet de la Universidad se puede apreciar el siguiente cronograma de pagos: matrícula 31/08/2015, **1era. Pensión 01/09/2015**, 2da. Pensión 04/10/2015, 3era. Pensión 04/11/2015 y, 4ta. Pensión 04/12/2015. Es decir, se informó a los alumnos una fecha de pago distinta para la primera pensión, pues en las plataformas virtuales se señaló el 01 de setiembre de 2015 y en las oficinas de la Universidad se señalaba una fecha anterior, el 17 de agosto de 2015.
8. Esta circunstancia implica la falta de idoneidad de los servicios prestados por la Universidad, pues, hay diferencias entre lo informado vía los servicios de plataforma virtual y el plazo para el cobro efectivo realizado en las oficinas administrativas de la Universidad, cobrándose obligatoriamente antes de la fecha informada.
9. Es preciso manifestar, que el artículo 2º literal b) del Decreto Legislativo 807 . Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁵. faculta a las Comisiones y Oficinas del Indecopi a interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro fidedigno de sus declaraciones, tales como grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.
10. Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el literal c) de dicho artículo, la administración se encuentra facultada a realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos, así como tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren⁶.
11. Por tanto, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 19º del Código.
 - b) Sobre el deber de atención de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2º.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades: (...) **b)** Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo. (...)

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2º.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades: (...) **c)** Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren.
En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

- 12. En la diligencia de inspección del 26 de agosto de 2015, se recabaron seis (06) Hojas de Reclamaciones N° 000002 del 17 de marzo de 2014, N° 000003 del 17 de marzo de 2014, N° 000009 del 21 de noviembre de 2014, N° 000010 del 17 de marzo de 2015 y, N° 000013 del 24 de julio de 2015.
- 13. La Universidad, antes de ser notificada con la Resolución N° 1 presentó un escrito adjuntando copia de los reclamos N° 000003, N° 000006 y, N° 000022⁷ en los cuales se aprecia que brindó respuesta.
- 14. Sin embargo, en la inspección se apreció y recabó el reclamo N° 000003 sin la atención que correspondía⁸; los reclamos N° 000006 y N° 000022 no forman parte del presente procedimiento.
- 15. Por lo expuesto, al haberse verificado que la Universidad no brindó respuesta a los reclamos presentados en las Hojas de Reclamaciones N° 000002, N° 000003, N° 000009, N° 000010 y, N° 000013; corresponde declarar fundada la imputación por presunta infracción al artículo 24 inciso 1° del Código.

c) Sobre la obligación de contar con un libro de reclamaciones que cumpla con las condiciones, supuestos y especificaciones señalados por la norma

- 16. De la revisión del acta de inspección del 26 de agosto del 2015, se verificó que la Universidad no consignó en las Hojas de Reclamaciones de su Libro de Reclamaciones las características señaladas como: -número de RUC, -dirección del establecimiento, -monto reclamado, - pedido y espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta:

13. LA HOJA DE RECLAMACIÓN CONTIENE LOS SIGUIENTES CAMPOS (Anexo N° 1 Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones)		SI	NO
13.1 Denominación de Hoja de Reclamación (impreso o por defecto)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2 Numeración correlativa (impreso o por defecto)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3 Fecha de reclamo o queja		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4 Nombre del proveedor (impreso o por defecto)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5 R.U.C. del proveedor (impreso o no defecto)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.6 Las hojas cuentan con Código de Identificación (impreso o por defecto)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.7 Dirección del establecimiento en donde se ha colocado el libro de reclamaciones (impreso o por defecto)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.8 Nombre, domicilio, DNI, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.9 Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de los padres o representantes, en caso de menores de edad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.10 Identificación del producto o servicio contratado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.11 Monto reclamado		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.12 Descripción del producto o servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.13 Detalle de la queja o reclamo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
*13.14 Pedido			<input checked="" type="checkbox"/>
13.15 Espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta y las acciones adoptadas respecto a la queja o reclamo		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13.16 Firma del Consumidor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 17. La Universidad, el 17 de setiembre de 2015 presentó un escrito, en el cual informó haber subsanado las observaciones, presentando copia de la Hoja de la Reclamación de su Libro de Reclamaciones.
- 18. Conforme señala la Universidad en su escrito del 17 de setiembre de 2015, reconoce que las Hojas de Reclamación de su Libro de Reclamaciones no cumplían con las características señaladas en el Reglamento, es por ello que señaló haber subsanado las observaciones⁹.

⁷ Ver a fojas 35 al 39 del expediente.

⁸ Ver a fojas 29 del expediente.

⁹ Ver a fojas 35 y 36 del expediente.



19. El Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM, establece en su Primera Disposición Complementaria y Transitoria que *los Libros de Reclamación de naturaleza física que cumplan los requisitos establecidos en el Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM, Reglamento de Libro de Reclamaciones, que hayan sido impresos con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, podrán utilizarse hasta el 31 de diciembre de 2015, siempre y cuando los nuevos requisitos exigidos sean consignados mediante algún medio mecanizado, computarizado o un sello legible+ (el subrayado es nuestro).*
20. Si bien se advierte que la Universidad San Pedro corrigió su conducta, ello fue posterior a la inspección realizada por la autoridad administrativa, por lo que no constituye eximente de responsabilidad de la imputada, sino una adecuación de su conducta a las normas legales; en ese sentido, al haberse acreditado a través de la revisión de las hojas de reclamaciones y el acta de inspección¹⁰, se corroboró que omitió consignar lo que correspondería al orden en las hojas de reclamaciones sobre número de RUC, -dirección del establecimiento, -monto reclamado, - pedido y espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta. Por tanto, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 150º del Código.

De las medidas correctivas

21. El artículo 114 del Código prevé que el INDECOPI puede dictar, medidas correctivas reparadoras y complementarias, estando estas últimas destinadas a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro, conforme lo dispone el artículo 116 de la mencionada norma¹¹.
22. Al haberse acreditado que la Universidad cobró la primera pensión en un plazo distinto al ofrecido, pues en la intranet de los alumnos estableció como termino final el 01 de setiembre de 2015; sin embargo, obligatoriamente cobró antes de esa fecha; por lo tanto, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva

¹⁰ Ver fojas 26 hasta el 24 del expediente.

¹¹ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos de rectificación 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.
- 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.



complementaria que cumpla con realizar el cobro de la primera pensión dentro del plazo informado a los consumidores.

Graduación de la sanción

23. El artículo 110 del Código¹² faculta a la Comisión calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
24. Por su parte, el artículo 112 de la misma norma prescribe que, al graduar la sanción, se podrá tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, 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; entre otras circunstancias atenuantes o agravantes según el caso¹³. Para graduar la sanción se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110.-** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112.-** Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:



Sobre la falta de idoneidad del plazo para el cobro de la primera pensión:

- (i) **Probabilidad de detección de la infracción:** Es alta, las conductas infractoras cometidas por la Universidad puede ser detectadas por la autoridad.
- (ii) **Efectos de las conductas infractoras en el mercado:** Afectación a las expectativas de los alumnos de la Universidad y, a sus condiciones económicas; debido a que no se les permitía el registro de su matrícula por no haber cancelado su primera pensión, pese aún a estar en el plazo de pagarla.

Sobre el deber de atención de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones

- (i) **Beneficio ilícito obtenido.** Es el ahorro en implementar alguna medida o alternativa de solución en brindar respuesta a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** Fue baja, recién se pudo tener conocimiento del hecho infractor durante la inspección.
- (iii) **Daño al mercado:** Se ha producido daño al mercado, puesto que se ha omitido la obligación de informar a los consumidores la respuesta de sus reclamos.

Sobre la obligación de contar con un libro de reclamaciones que cumpla con las condiciones, supuestos y especificaciones señalados por la norma

- (i) **Beneficio ilícito obtenido.** Es el ahorro en implementar o subsanar las características faltantes en la Hoja de su Libro de Reclamaciones.
- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** Fue baja, recién se pudo tener conocimiento del hecho infractor durante la inspección.
- (iii) **Daño al mercado:** Constituye un mal ejemplo susceptible de seguir por otros proveedores.

25. Para graduar la sanción se debe tomar en cuenta las características de la Universidad San Pedro, de acuerdo al siguiente cuadro:

Características de la proveedora imputado	Persona natural	Persona Jurídica	Volumen de Ventas Año Anterior (S/.)	Registra reincidencia por los hechos imputados
Mediana y Grande (facturación)				

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

de más de 1700 UIT)				
Microempresa (Volumen de Ventas Anuales hasta 150 UIT)				
Pequeña Empresa (Volumen de Ventas Anuales hasta 1 700 UIT)				
Ninguna de las anteriores		x	No brindó información.	No

26. Corresponde sancionar a la Universidad San Pedro de acuerdo al siguiente detalle:

Hechos	Norma del Código infringida	Multa (UIT)
La Universidad cobró la primera pensión en un plazo distinto al ofrecido, pues en la intranet de los alumnos estableció como término final el 01 de setiembre de 2015, cobrando antes de esa fecha obligatoriamente.	Artículo 19º	10
Se encontró cinco (05) reclamos registrados en el Libro Reclamaciones en las Hojas de Reclamaciones N° 000002, 000003, 000009, 000010 y, 000013, que no han sido atendidos.	Artículo 24º inciso 1	4
Las Hojas de Reclamaciones no cumplen con las especificaciones del reglamento, como son: número de RUC del proveedor, dirección del establecimiento, monto reclamado, pedido y espacio físico para que el proveedor anote la fecha de comunicación de la respuesta.	Artículo 150º	1

SE RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a la Universidad San Pedro con multa ascendente a diez (10) Unidades Impositivas Tributarias por infringir el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a la Universidad San Pedro con multa ascendente a cuatro (04) Unidades Impositivas Tributarias por infringir el artículo 24º numeral 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a la Universidad San Pedro con multa ascendente a una (01) Unidad Impositiva Tributaria por infringir el artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a la Universidad San Pedro, en calidad de medida correctiva complementaria, cumpla con realizar el cobro de la primera pensión dentro del plazo ofrecido a los consumidores.

QUINTO: Informar a la Universidad San Pedro, que las multas serán rebajadas en un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 076-2015/CPC-INDECOPI-ANC

25% si se paga dentro del plazo para impugnar y no se interpone recurso impugnatorio alguno, conforme a lo prescrito en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.¹⁴

SEXTO: Disponer la inscripción de la Universidad San Pedro en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119^{o15} de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Edwin Roque Sevillano Altuna, Guillermo Gregorio Guerra Cruz, Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante y Gabriel Narcizo Ordóñez Rodríguez.

**EDWIN ROQUE SEVILLANO ALTUNA
PRESIDENTE**

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**
El INDECOPI lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.