



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

RESOLUCION FINAL N° 1200-2015/INDECOPI-LAL

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
PROCEDIMIENTO : **SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**
IMPUTADA : **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIA : **MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS**
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : **ENSEÑANZA SUPERIOR**
PROCEDENCIA : **ANCASH**
MULTAS : **5 UIT POR INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 56.1° LITERAL A)**
DEL CÓDIGO.
5 UIT POR INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 56.1° LITERAL B)
DEL CÓDIGO.

Trujillo, 13 de noviembre de 2015

ANTECEDENTES

Hechos materia de denuncia

Por Resolución N° 01 del 5 de junio de 2015 se inició procedimiento por iniciativa de la autoridad contra la Universidad, por presuntas infracciones a los literales a) y b) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), consistente en:

- “- Requeriría a los alumnos pagar el monto de S/. 20,00 por el servicio de examen médico como requisito para la matrícula en el ciclo académico regular 2014, supuesta infracción al artículo 56.1° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,
- Afiliaría a los alumnos a un seguro estudiantil de accidentes personales que no habrían solicitado, supuesta infracción al artículo 56.1° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

Descargos

En el acta de inspección del 28 marzo de 2014 manifestó que uno de los requisitos del Área de Admisión es que los alumnos efectúen el pago de S/. 20.00 por examen médico y psicológico, siendo de carácter opcional, toda vez que la exigencia recae en la realización del examen y no en el pago, pues el alumno podía realizarlo en la Universidad o en cualquier centro médico y psicológico.

Precisó que el costo por evaluación médica era simbólico, pues sólo cubría los servicios externos de laboratorio y odontología, además de gestionarse con convenios con otras instituciones. También, indicó que brinda de forma gratuita servicios de medicina, enfermería, orientación nutricional y otros.

Sostuvo que modificó el artículo 15° de su Reglamento de Ingreso y Matrícula de Estudiantes, eliminando el examen médico como examen complementario; en el nuevo reglamento del 8 de febrero de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

Manifestó que en la Resolución Rectoral N° 1077A-2014/UCV del 14 de octubre de 2014, no considera al examen médico como requisito de admisión, por lo que desvirtúa tanto el pago como el examen médico que deben realizar sus alumnos.

Acotó que en el Procedimiento de Admisión del 31 de enero de 2015 no consideró al examen médico como examen complementario.

Negó que afilió a sus estudiantes a un seguro sin consulta previa y precisó que el seguro estudiantil es opcional, pues informa a sus alumnos si desean afiliarse, en caso contrario, no los afilia.

Aseguró que la póliza es de cobertura libre entre el estudiante y la aseguradora, asimismo que muchos estudiantes luego de recibir la charla de afiliación y al no estar conforme, decidieron desafiliarse.

ANÁLISIS

Sobre el empleo de métodos comerciales coercitivos

1. El artículo 56.1^o del Código¹ proscrib, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. Así establece en su literal a) que en los contratos de duración continuada o de tracto sucesivo, los proveedores están prohibidos de condicionar la venta de un producto y servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios.
2. Asimismo, en su literal b) establece que no se puede obligar a un consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente.

Sobre el condicionamiento de la matrícula universitaria al pago obligatorio de S/. 20,00 por el servicio de examen médico

3. Se imputó a la Universidad que requirió a los alumnos el pago de S/. 20,00 por examen médico como requisito para la matrícula en el ciclo académico regular 2014 en virtud del acta de inspección del 28 de marzo de 2014.
4. La Universidad argumentó que en el acta de inspección del 28 de marzo de 2014 manifestó que uno de los requisitos del Área de Admisión es que los alumnos efectúen el pago de S/. 20.00 por examen médico y psicológico, siendo de carácter opcional, toda vez que la exigencia recae en la realización del examen y no en el pago, pues el alumno podía realizarlo en la Universidad o en cualquier centro médico y psicológico.

¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos**
56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:
a) En los contratos de duración continuada o de tracto sucesivo, condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. La oferta de productos o servicios no complementarios debe garantizar que puedan ofrecerse por separado.
b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.
(...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

5. Precisó que el costo por evaluación médica era simbólico, pues sólo cubría los servicios externos de laboratorio y odontología, además de gestionarse con convenios con otras instituciones. También, indicó que brinda de forma gratuita servicios de medicina, enfermería, orientación nutricional y otros.
6. Sostuvo que modificó el artículo 15° de su Reglamento de Ingreso y Matrícula de Estudiantes, eliminando el examen médico como examen complementario; en el nuevo reglamento del 8 de febrero de 2014.
7. Asimismo, manifestó que en la Resolución Rectoral N° 1077A-2014/UCV del 14 de octubre de 2014, no considera al examen médico como requisito de admisión, por lo que desvirtúa tanto el pago como el examen médico que deben realizar sus alumnos.
8. Acotó que en el Procedimiento de Admisión del 31 de enero de 2015 no consideró al examen médico como examen complementario.
9. Contrariamente a lo alegado por la imputada, de la revisión del acta de inspección del 28 de marzo de 2014, se verifica que el personal que intervino en representación de universidad informó que uno de los requisitos de la matrícula es realizar el pago de S/. 20,00 por el servicio de examen médico, el mismo que se realiza en el consultorio de la universidad, conforme se puede observar a continuación:

En Huaraz, a los 28 días del mes de MARZO del año 2014, siendo las 12:10 horas, JORGE LUIS CABEL VILLARREAL en representación de la Oficina Regional del Indecopi Ancash, sede Huaraz, me constituí en el local UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. ubicado en AV. INDEPENDENCIA N° 1488 PALMIRABAMA provincia de HUARAZ departamento de Ancash; procedí a identificarme y a explicar el motivo de la visita y el apercibimiento contenido en el artículo quinto del Decreto Legislativo N° 807 para el caso que no otorgue facilidades para la realización de la presente diligencia.

Luego de brindar dicha información, se procedió a la diligencia de inspección con el siguiente resultado:

NOS CONSTITUIMOS AL LOCAL DE LA UNIVERSIDAD Y NOS ATENDIO LA SEÑORA JUBYXA CHAVEZ GARCIA CON DNI 44505242 QUIEN ES COORDINADORA DEL AREA DE ADMISION QUIEN NOS BRINDO LA SIGUIENTE INFORMACION PARA EL REGISTRO DE MATRICULA LOS REQUISITOS SON LOS SIGUIENTES: 1) PAGO EXAMEN MEDICO Y PSICOLOGICO, EL MEDICO SE REALIZA EN CONSULTORIO MEDICO DE LA UNIVERSIDAD Y EL PSICOLOGICO EN CONSULTORIO PSICOLOGICO DE LA UNIVERSIDAD EL COSTO ENTRE LOS 2 EXAMENES ES DE S/20.00 ESTA INFORMACION SE LA BRINDAN A LOS ALUMNOS POR ESCRITO AL MOMENTO DE INSCRIBIRSE CON CAPICERO, MEDIANTE HOJA INFORMATIVA QUE SE ADJUNTA. 2) COMRA DEL FORMULARIO POR "CATEGORIA ESPECIAL" QUE CUESTA S/20.00 WGO QUE ES INFORMADO POR ESCRITO AL MOMENTO DE LA INSCRIPCION EN LA MISMA HOJA INFORMATIVA QUE SE ADJUNTA. 3) PAGO DE MATRICULA DEL CICLO ACADÉMICO A S/280.00 CABA...

10. Incluso, del documento denominado "hoja informativa"² se puede advertir que la

² Ver a foja 43 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE Nº 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

universidad condicionó la prestación del servicio educativo al pago de S/. 20,00 por servicio de examen médico, tal como se muestra a continuación:

INVERSIÓN POR CARRERAS PROFESIONALES

CARRERAS PROFESIONALES	INSCRIPCIÓN	MATRÍCULA	COSTO TOTAL CICLO	COSTO DEL CICLO CATEGORÍA ESPECIAL
Administración Contabilidad Derecho Psicología	S/. 100.00 UNICO	S/. 280.00 2 200 AÑO	S/.1500.00 (Hasta en 5 cuotas de S/.300.00)	S/.1250.00 (Hasta en 5 cuotas de S/.250.00)
Arquitectura Ingeniería Civil Ingeniería Industrial	S/. 100.00	S/. 280.00	S/.1750.00 (Hasta en 5 cuotas de S/.350.00)	S/.1400.00 (Hasta en 5 cuotas de S/.280.00)

REQUISITOS:

- Certificados de Estudios Originales
- Partida de Nacimiento Original
- Copia de DNI
- 06 fotografías tamaño carné a colores fondo blanco

COSTO ADICIONAL 3
S/ 20.00 = EX MEDICO 20
CAT. ESPECIAL

Informes:
Av. Independencia 1488
Tel.: (043) 483031
Tfx.: Cel: 943032189 - RPM: #772456
www.uca.edu.pe

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Sólo para los que quieren salir adelante

11. El hecho infractor se configuró al condicionar la prestación del servicio educativo (contrato de duración continuada) al pago obligatorio por el servicio de examen médico, el mismo que se realizaba de forma exclusiva en las instalaciones de la imputada.
12. La Universidad posee la facultad de requerir, de mediar causas que así lo justifiquen, que los alumnos sean evaluados por un médico a efectos de determinar sus condiciones de salud y asegurar el bienestar de sus alumnos, no obstante, de ningún modo puede implicar desconocer el derecho de los estudiantes de comparar entre otros proveedores de servicios médicos que se encuentren en el mercado, a fin de tomar una decisión y elegir a aquel que mejor responda a sus intereses.
13. El artículo 2º literal b) del Decreto Legislativo 807 –Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi³– 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.
14. 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 encuentren⁴.

³ **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. (...)

⁴ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

15. La realización de fiscalización es uno de los mecanismos mediante el cual la autoridad administrativa verifica la conducta desarrollada por los establecimientos abiertos al público frente a los consumidores, por lo que, determina las reales condiciones en las que estos les brindan sus servicios⁵.
16. El acta de inspección constituye instrumento público que da fe de la información recabada por el funcionario del Indecopi al momento en que éste se constituyó en el local de la imputada y fue redactada y leída conforme a lo previsto por el artículo 156° de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
17. Es pertinente destacar, que dicha acta no contiene observación adicional alguna por parte de la persona a cargo de brindar información que permita apreciar que ésta se encontraba en desacuerdo con los datos consignados.
18. Por lo tanto, al haberse acreditado que la Universidad empleó métodos comerciales coercitivos al condicionar la matrícula universitaria de sus estudiantes en el ciclo académico regular 2014 al pago obligatorio de S/. 20.00 por el servicio de examen médico, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 56.1° literal a) del Código.

Sobre la afiliación no autorizada al seguro universitario

19. Se imputó a la Universidad que afilió a los alumnos a un seguro estudiantil de accidentes personales que no habrían solicitado en virtud del acta de inspección del 11 de julio de 2014.
20. La Universidad negó que afilió a sus estudiantes a un seguro sin consulta previa y precisó que el seguro estudiantil es opcional, pues informa a sus alumnos si desean afiliarse, en caso contrario, no los afilia y aseguró que la póliza es de cobertura libre entre el estudiante y la aseguradora, asimismo que muchos estudiantes luego de recibir la charla de afiliación y al no estar conforme, decidieron desafiliarse.
21. Del documento denominado “Guía del estudiante”⁷ recabado en la diligencia de inspección del 28 de marzo de 2014, se advierte lo siguiente:

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

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 32°.-** En caso fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.

⁶ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 156°.-** Elaboración de actas: Las declaraciones de los administrados, testigos, peritos y las inspecciones serán documentadas en un acta, cuya elaboración seguirá las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación (...)

⁷ Ver a foja 42 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

14. SEGURO CONTRA ACCIDENTES

Con solo una INVERSIÓN de S/. 10.00ns en todo el semestre el Seguro Universitario contra Accidentes te brinda una cobertura contra muerte accidental, invalidez total y permanente además gastos de curación derivados de un accidente hasta los S/. 9,000 nuevos soles, tanto dentro como fuera de la universidad las 24 horas del día, a nivel nacional y durante el periodo de vigencia de la póliza, incluso si estas de vacaciones.

En caso decidas no contar con el Seguro Universitario contra Accidentes, sólo deberás acceder a tu aula virtual en donde aparece un aviso del Seguro allí encontrarás información detallada sobre el tema y deberás descargar la SOLICITUD DE NO AFILIACIÓN y presentarla debidamente firmada previa identificación de tu parte, en la oficina 209 ubicada en el pabellón "A" o en el Vicerrectorado de Asuntos Estudiantiles (VAE), sito en Av. Larco 1771, en el horario: lunes a viernes de 9 a.m. a 12:30 p.m. y de 4 a 7 p.m., los sábados de 9 a 11 a.m.

Toma en cuenta que la renuncia a gozar de este seguro, la universidad quedará libre de toda responsabilidad, en caso te ocurriese algún accidente. Te invitamos a conocer más sobre los beneficios y bondades de este producto en nuestra página web: ucvirtual.edu.pe/seguro estudiantil. En cumplimiento de la ley N° 28493 que regula la publicidad por internet en el Perú.

- 22. De la revisión del acta de inspección del 11 de julio de 2014, se corroboró que la universidad procedió a asegurar a todos los alumnos inscritos al inicio del ciclo 2014 y estableció la posibilidad de exonerarse de la afiliación a dicho seguro hasta el 27 de junio de 2014.
23. La Universidad en lugar de realizar un trámite previo para obtener la aceptación voluntaria de los alumnos que quisieran contar con el seguro contra accidentes contrató de manera directa, aceptando su pago, además de vincular dicha transacción del cobro del servicio educativo, los conminaba a efectuar el pago en el ciclo regular 2014, obligando con ello a los alumnos a realizar trámites para "renunciar" a un seguro que nunca solicitaron, conforme se puede observar a continuación:

ACTA
En Huaraz, a los 11 días del mes de julio del año 2014, siendo las 15:27 pm horas, MIGUEL FOLUPE CERNA DE LA CRUZ identificado (a) con D.N.I. N° 42545153, en representación de la Oficina Regional del Indecopi Ancash, sede Huaraz, me constituí en el local denominado UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL HUARAZ de propiedad de CESAR AGUIÑA PERALTA con RUC/D.N.I. N° 20164113532, ubicado en AV. INDEPENDENCIA 1288 INCTIAP BAJA - HUARAZ, fuimos atendidos por WALDICO RAFAEL JURES con D.N.I. N° 18214345, quien indicó ser COORDINADOR ADMINISTRATIVO del inspeccionado, con el siguiente resultado:
NOS A PERSONAMOS A LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO CON LA FINALIDAD DE INSPECCIONAR SOBRE EL SEGURO ESTUDIANTIL DE ACCIDENTES PERSONALES, EL CUAL SE LE ESTARIA COBRANDO EN LAS PENSIONES DE LOS ALUMNOS, MANIFESTANDO QUE DICHO COBRO SE VIENE EFECTUANDO DESDE EL PRIMER SEMESTRE 2014 (COMO A CUOTA), ADEMÁS DICHO COBRO SE REALIZA BRINDANDO UNA INFORMACIÓN PULA POR AULA EL 12 DE MAYO DE 2014, EN COORDINACIÓN CON LA ASE GUARAPARA "LA POSITIVA", POR UN MONTO ASCENDENTE A 20 AL AÑO PAGADERO EN 02 CUOTAS (01 CUOTA POR SEMESTRE DE \$ 10.00.). LA UNIVERSIDAD PROCEDE A ASEGURAR A TODOS LOS ALUMNOS INSCRITOS A INICIO DEL CICLO, PUDIENDO DESAFILIARSE DE MANERA GRATUITA HASTA EL 27 DE JUNIO DE 2014, UNA VEZ TRANSCURRIDO DICHO PLAZO YA NO PODRÁN DESAFILIARSE. LA UNIVERSIDAD REALIZA 03 INDUCCIONES (PROCESO DE INFORMACIÓN), PARA PODER DESAFILIARSE DE MANERA VOLUNTARIO. ADJUNTO: FOTOS DE INDUCCIÓN (6), COPIA DE POLETA DE UN ALUMNO DONDE SE REALIZA EL COBRO, VOLANTE DE PROMOCIÓN DEL SEGURO.

- 24. Obra en el expediente el documento denominado "solicitud de no afiliado", como se



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

puede advertir a continuación :

0108

SEGURO UNIVERSITARIO DE ACCIDENTES | SOLICITUD DE NO AFILIADO (SD0001)

DATOS DEL SOLICITANTE		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
LY	TARANCA	CESAR FERNANDO
DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Marcar con una "X" quien realiza la solicitud	
7 4 4 6 1 3 6 4	<input checked="" type="checkbox"/> Alumno	<input type="checkbox"/> Padre o Tutor legal <small>(solo en caso el alumno sea menor de edad)</small>
Solicito la no afiliación al Seguro Universitario de Accidentes de Protecta Compañía de Seguros.		
DATOS DEL ALUMNO		
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
LY	TARANCA	CESAR FERNANDO
DNI <input checked="" type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Teléfono	Sede de la UCV
7 4 4 6 1 3 6 4	96861736	HUAZAR
MOTIVO DE LA NO AFILIACIÓN (por favor marque con una "X" el motivo)		
<input checked="" type="checkbox"/> No se encuentra dentro de mi presupuesto.		
<input type="checkbox"/> Ya tengo otro seguro.		
<input type="checkbox"/> Otro. (Por favor detalla el motivo)		
IMPORTANTE		
Adjunte a este documento una copia de su Documento Nacional de Identidad o Carné de Estudios. Esta Solicitud de No Afiliación será válida, desde la fecha de recepción por parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles. A partir de esa fecha, la UCV queda exenta de toda responsabilidad por cualquier accidente que se produzca dentro de la UCV, así como en cualquier actividad o evento que organice o participe la UCV.		
 Firma del Solicitante*		 Fecha y Sello de Recepción de la Dirección de Asuntos Estudiantiles
19-09-14 Fecha de la Solicitud		*Firma legalizada.

25. Al respecto, el solo hecho que se haya impuesto a los consumidores una carga a efectos de desvincularse de una relación contractual que no eligieron ni evaluaron previamente, da cuenta de la configuración de la infracción.
26. La Sala de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi en reiterados pronunciamientos⁸ ha señalado que, un consumidor tiene el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo; pues, lo contrario, implicaría vulnerar el principio de autonomía privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo consumidor, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión.
27. Nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, prohibiendo aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos o servicios no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan, entre otras cosas.

⁸ Ver en: <http://systems.indecopi.gob.pe/buscResolucion>
 Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI del 13 de agosto de 2015, Resolución 2878-2014/SPC-Indecopi del 29 de agosto de 2014 y Resolución 3461-2013/SPC-INDECOPI del 11 de diciembre de 2013.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

28. Al haberse acreditado que la Universidad empleó métodos comerciales coercitivos contra sus alumnos del ciclo regular 2014 al imponerles unilateralmente la contratación de un seguro, corresponde declarar fundada la imputación por infracción al artículo 56.1° literal b) del Código, en concordancia con el artículo 108° del Código⁹.

De la medida correctiva

29. 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 norma¹⁰.
30. Al haberse acreditado que la Universidad empleó métodos comerciales coercitivos al condicionar la matrícula de sus estudiantes en el ciclo académico regular 2014 al pago de S/. 20,00 por examen médico y afiliación a sus alumnos en el ciclo regular a un seguro estudiantil de manera unilateral, corresponde ordenar a la Universidad, en calidad de medida correctiva complementaria, que a partir de notificada con la presente, cumpla inmediatamente con publicar, al ingreso de la universidad y en los lugares de alto tránsito por los padres de familia, por el lapso de seis (6) meses, el aviso de información, cuyo diseño y texto se encuentra como Anexo de la presente resolución.

Graduación de la sanción

31. El artículo 110 del Código¹¹ faculta a la Comisión calificar las infracciones de la

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas**
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.

¹⁰ **LEY N° 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.

¹¹ **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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

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. 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 caso¹². Para graduar la sanción se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

Sobre el condicionamiento de la matrícula universitaria al pago obligatorio de S/. 20,00 por el servicio de examen médico

- (i) **Probabilidad de detección de la infracción:** Es alta, la conducta infractora cometida por la universidad fue detectada por la autoridad.
- (ii) **Daño resultante de la infracción:** Efectuar pagos por el servicio médico.

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.

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:
 - 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.



- (iii) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Afectación a la libertad de elección del estudiante y la desconfianza que se genera en los consumidores quienes podrían pensar que es una práctica normal en el mercado.
- (iv) **Naturaleza del perjuicio causado:** Es la restricción a la libertad de elección impuesta a la población de alumnos del ciclo regular 2014, esto es 1 001.

Sobre la afiliación no autorizada al seguro universitario

- (i) **Probabilidad de detección de la infracción:** Es alta, la conducta infractora cometida por la universidad fue detectada por la autoridad.
 - (ii) **Daño resultante de la infracción:** Efectuar pagos por un seguro no contratado de forma voluntaria.
 - (iii) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Afectación a la libertad de elección del estudiante y la desconfianza que se genera en los consumidores quienes podrían pensar que es una práctica normal en el mercado.
 - (iv) **Naturaleza del perjuicio causado:** Es la restricción a la libertad de elección impuesta a la población de alumnos del ciclo regular 2014, esto es 1 001.
32. Para graduar la sanción se debe tomar en cuenta las características de la proveedora, esto es, considerar la cantidad de alumnos¹³ con los que contaba en el ciclo regular 2014, de acuerdo al siguiente cuadro:

Total de alumnos	1,001
Alumnos afiliados	974
Alumnos desafiliados	27

33. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad de acuerdo al siguiente detalle:

Hecho	Norma del Código infringida	Multa (UIT)
Empleó métodos comerciales coercitivos al condicionar la matrícula de sus estudiantes en el ciclo académico regular 2014 al pago de S/. 20.00 por examen médico.	literal a) del artículo 56.1º	5
Empleó métodos comerciales coercitivos contra sus alumnos del ciclo regular 2014 al imponerles unilateralmente la contratación de un seguro.	literal b) del artículo 56.1º	5

SE RESUELVE

PRIMERO: Sancionar con multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias a la Universidad César Vallejo S.A.C. por infracción al literal a) del artículo 56.1º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹³ Ver a foja 75 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

SEGUNDO: Sancionar con multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias a la Universidad César Vallejo S.A.C. por infracción al literal b) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a la Universidad César Vallejo S.A.C., en calidad de medida correctiva complementaria, que a partir de notificada con la presente, publique el aviso de información, cuyo diseño y texto se encuentra como Anexo, al ingreso de la universidad y en los lugares de alto tránsito por los alumnos, por el lapso de seis (6) meses.

CUARTO: Informar a la Universidad César Vallejo S.A.C., que las multas serán rebajadas en 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

QUINTO: Disponer la inscripción de la Universidad César Vallejo S.A.C. 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°¹⁵ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Guillermo Gregorio Guerra Cruz, Hilmer Wenceslao Zegarra Escalante y Antonio Urteaga Trauco.

**GUILLERMO GREGORIO GUERRA CRUZ
VICEPRESIDENTE**

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° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**
El INDECOPI lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 035-2015/CPC-INDECOPI-ANC

ANEXO

ATENCIÓN

ESTIMADOS ALUMNOS

En cumplimiento del ordenamiento legal vigente y lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, le informamos que la Institución Educativa Universidad César Vallejo S.A.C. sede Huaraz debe cumplir con lo siguiente:

1. Abstenerse de condicionar la matrícula al pago de S/. 20.00 por concepto de examen médico.
2. Abstenerse de contratar un seguro para los alumnos sin que haya sido solicitado previamente.
3. Informe a los alumnos y a los padres de familia, de manera clara, sobre las facultades de los mismos de contratar un seguro.

Cualquier consulta o reclamo le solicitamos dirigirse a la Administración del local, de no ser atendido podrá acudir al INDECOPI – Sede Huaraz, Av. Agustín Gamarra N° 671 – Huaraz (043) 423899.

