



RESOLUCION FINAL Nº 1361-2015/INDECOPI-LAL

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
PROCEDIMIENTO : **SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD**
IMPUTADA : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIA : **IDONEIDAD**
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : **ENSEÑANZA SUPERIOR**
PROCEDENCIA : **ANCASH**
MULTA : **10 UIT**

Trujillo, 28 de diciembre de 2015

ANTECEDENTES

Hechos materia de denuncia

Por Resolución Nº 01 se inició procedimiento por iniciativa de la autoridad contra la Universidad, por presuntas infracciones al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), consistente en:

“No brindaría el servicio de innovación tecnológica toda vez que: a) En su sede ubicada en el “Campus Universitario de Shancayán, no se habría implementado el servicio de wifi gratuito; b) En su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no podrían acceder a la red de wifi gratuito; y, c) Las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no contarían con equipos multimedia (computadoras con internet).”

Descargos

No se apersonó al procedimiento, pese a estar válidamente notificada.

ANÁLISIS

1. El artículo 19º 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 18º de la misma norma² que

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.



PERÚ

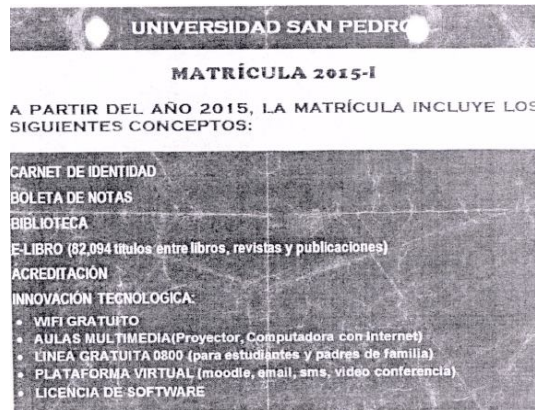
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE Nº 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC

- 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 no brindó el servicio de innovación tecnológica, toda vez que: a) En su sede ubicada en el “Campus Universitario de Shancayán, no implementó el servicio de wifi gratuito; b) En su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no podían acceder a la red de wifi gratuito; y, c) Las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no contaban con equipos multimedia (computadoras con internet).
 4. La imputada no se apersonó al procedimiento, pese a estar válidamente notificada.
 5. Obra en el expediente el volante informativo que la Universidad entregó a los alumnos durante la matrícula 2015 – I, tal como puede observa a continuación:



6. De la lectura de dicho volante, se advierte que la Universidad ofreció a sus alumnos wifi gratuito y aulas multimedia, esto es, computadoras con internet en las instalaciones de la filial Huaraz.
7. De la revisión de las actas de inspección del 24 de junio de 2015, se verificó lo siguiente: a) en su sede ubicada en el “Campus Universitario de Shancayán, no implementó el servicio de wifi gratuito; b) en su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no pueden acceder a la red de wifi gratuito; y, c) las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no cuentan con equipos multimedia (computadoras con internet).
8. Las conductas antes detalladas se verificaron también los días 24 y 25 de agosto de 2015, según se advierte en las referidas actas que obran en el expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC

9. 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.
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 encuentren⁴.
11. 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.
12. 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 156º de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
13. Por lo tanto, al haberse acreditado que la Universidad no cumplió con brindar el servicio de innovación tecnológica toda vez que: en su sede ubicada en el Campus Universitario de Shancayán no implementó el servicio de wifi gratuito; en su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no podían acceder a la red de wifi

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 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 32º.-** 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 156º.-** 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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE Nº 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC

gratuito; y, las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no cuentan con equipos multimedia (computadoras con internet), corresponde declarar fundadas las imputaciones por infracciones al artículo 19° del Código.

De las medidas correctivas

14. 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 norma⁷.
15. Al haberse acreditado que la Universidad no cumplió con brindar el servicio de innovación tecnológica toda vez que: en su sede ubicada en el Campus Universitario de Shancayán no implementó el servicio de wifi gratuito; en su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no podían acceder a la red de wifi gratuito; y, las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no cuentan con equipos multimedia (computadoras con internet), corresponde ordenar a la Universidad, en calidad de medidas correctivas complementarias, que en el plazo de veinte (20) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con: **a)** implementar el servicio de wifi gratuito en el Campus Universitario de Shancayán; **b)** habilitar el acceso para sus alumnos a la red de wifi gratuito en su sede ubicada en Av. Centenario S/N; e, **c)** implementar con equipos multimedia (computadoras con internet) las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N.

Graduación de la sanción

16. El artículo 110 del Código⁸ faculta a la Comisión calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van

⁷ **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:

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

⁸ **LEY Nº 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC

desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

17. 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 caso⁹. Para graduar la sanción se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

Sobre la falta de idoneidad del servicio de innovación tecnológica (implementación y acceso al servicio de wifi gratuito - aulas con equipos multimedia)

- (i) **Probabilidad de detección de la infracción:** Es alta, las conductas infractoras cometidas por la universidad puede ser detectadas por la autoridad.

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.

⁹ **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.



- (ii) **Efectos de las conductas infractoras en el mercado:** Afectación a las expectativas de los alumnos de la universidad de contar con el servicio de innovación tecnológica ofrecidos en la matrícula 2015-I y la desconfianza que se genera en los consumidores quienes podrían pensar que tales conductas son prácticas normales en el mercado.

18. Para graduar la sanción se debe tomar en cuenta las características de la proveedora, 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
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

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

Hechos	Norma del Código infringida	Multa (UIT)
La Universidad no brindó el servicio de innovación tecnológica ofrecido en la Matrícula 2015 - I toda vez que: a) En su sede ubicada en el Campus Universitario de Shancayán, no implementó el servicio de wifi gratuito; b) En su sede ubicada en Av. Centenario S/N los consumidores no acceden a la red de wifi gratuito; y, c) Las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N no tiene equipos multimedia (computadoras con internet).	Artículo 19°	10

SE RESUELVE

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

SEGUNDO: Ordenar a la Universidad San Pedro, en calidad de medidas correctivas complementarias, que en el plazo de veinte (20) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con: **a)** implementar el servicio de wifi gratuito en el Campus Universitario de Shancayán; **b)** habilitar el acceso para sus alumnos a la red de wifi gratuito en su sede ubicada en Av. Centenario S/N; además, e; **c)** implementar con equipos multimedia (computadoras con internet) las aulas de la sede ubicada en Av. Centenario S/N.

TERCERO: Informar a la Universidad San Pedro, que la multa será rebajada 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.¹⁰

¹⁰ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD

EXPEDIENTE N° 056-2015/CPC-INDECOPI-ANC

CUARTO: 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 119¹¹ 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**

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.

¹¹ **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.