

## RESOLUCIÓN FINAL Nº 102-2015/CC2

**EXPEDIENTE Nº** : 025-2013/CC2  
**DENUNCIANTES** : OLGA LIDIA LUZA HINOSTROZA  
JESÚS EDUARDO ÁNGELES PAPA  
**DENUNCIADO** : UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A.  
(LA UNIVERSIDAD)  
**MATERIA** : REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
**SANCIÓN** : AMONESTACIÓN

Lima, 30 de enero de 2015

### ANTECEDENTES

#### I. HECHOS:

1. El 20 de febrero de 2013, la señora Luza y el señor Ángeles denunciaron a la Universidad<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a los hechos que se describen a continuación:
  - (i) En el año 2010, matricularon a sus dos hijos en la Universidad<sup>2</sup>, motivo por el cual pagaron un monto total de US\$ 6 600,00, adicional al pago de las pensiones escolares;
  - (ii) en el año 2011, a raíz del pedido realizado por la Directora de la Universidad, retiraron a sus dos hijos del centro educativo, siendo que este les ofreció devolverles los US\$ 6 600,00 que habían abonado previamente;
  - (iii) en atención a ello, el 22 de enero de 2012, solicitó la devolución del dinero abonado; sin embargo, el 9 de octubre de 2012, la denunciada le comunicó que dicho pedido no procedía, toda vez que los montos solicitados constituían pagos por concepto de “Cuota de Ingreso” que no tenían carácter de reembolsable;
  - (iv) fue recién en esa oportunidad que tomó conocimiento que los pagos que realizaron al momento de matricular a sus dos hijos no constituían pagos por conceptos de “Garantía Escolar por Derecho de Ingreso”, conforme a la información inicialmente proporcionada por la denunciada, sino pagos por “Cuotas de Ingreso”; y,
  - (v) solicitaron la devolución de las cuotas canceladas, más los intereses legales correspondientes; y el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución Nº 1 de fecha 18 de marzo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica)

---

<sup>1</sup> RUC: 20297868790.

<sup>2</sup> Los hijos de los denunciantes fueron matriculados en el Colegio San Ignacio de Recalde S.A.C., el cual fue absorbido por la Universidad.

admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores lo siguiente:

**“SEGUNDO:** admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de febrero de 2013, presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el señor Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra del Colegio San Ignacio De Recalde S.A.C., conforme a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que la denunciada no habría devuelto el pago de US\$ 6 600,00, por el concepto de Garantía Escolar por Derecho de Ingreso, pese a que la opción de retirar a uno de los hijos de los denunciantes se efectuó a pedido de la institución educativa.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 1.1 literal b) y 2.1 del de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada no habría informado a los denunciantes que los US\$ 6 600,00 que cancelaron al momento de matricular por primera vez a sus hijos, correspondía al pago por concepto de “cuota de ingreso al colegio” y que el mismo no estaba sujeto a devolución alguna”. [sic]

3. Mediante Resolución Final N° 1095-2013/CC2 del 9 de setiembre de 2013, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió lo siguiente:

**“PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el señor Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de Universidad San Ignacio de Loyola S.A., en su calidad de propietaria del Colegio San Ignacio de Recalde, por presunta infracción de los artículos 1.1 literal b) y 2.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la denunciada cumplió con informar a los denunciantes que el pago de los US\$ 6 600,00 correspondía al concepto de “Cuota de Ingreso”, el cual no estaba sujeto a devolución.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el señor Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de Universidad San Ignacio de Loyola S.A., en su calidad de propietaria del Colegio San Ignacio de Recalde, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el retiro de los hijos de los denunciantes se debieron a causas imputables a la denunciada, por lo que no se encontraba obligada a devolver las cuotas de ingreso canceladas...” [sic]

4. En atención a la apelación de los denunciantes, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución 1172-2014/SPC-INDECOPI de fecha 7 de abril de 2014, entre otros, declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 de fecha 18 de marzo de 2013 y de la Resolución 1095-2013/CC2 en el extremo que omitieron imputar el hecho referido a que la Universidad no habría contestado la carta de fecha 9 de noviembre de 2012 presentada por los denunciantes.

5. Mediante Resolución N° 7 del 20 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia e imputó los siguientes hechos infractores a la Universidad:

*“Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de febrero de 2013 presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° numeral 2) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a su carta de fecha 9 de noviembre de 2012, a través de la cual los denunciantes solicitaron copia del Reglamento o Documento Normativo que sustente legalmente que las cuotas de ingreso que realizaron no se encuentran sujetas a devolución.*

*Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de febrero de 2013 presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a su carta de fecha 9 de noviembre de 2012, a través de la cual los denunciantes solicitaron una reunión con los abogados de la denunciada”.*

6. En sus descargos, la Universidad manifestó lo siguiente:
- (i) Los consumidores no denunciaron la falta de respuesta a su solicitud de reunión con sus abogados, por lo que Indecopi al imputar este hecho excedió sus facultades;
  - (ii) el 9 de noviembre de 2012, los denunciantes solicitaron: (a) una reunión con sus abogados a efectos de obtener una respuesta positiva respecto de la devolución de la cuota de ingreso (US\$ 6 600,00); y, (b) copia del Reglamento o Documento Normativo que sustente que la citada cuota no era reembolsable;
  - (iii) con relación al primer punto, dichos abogados no podían decidir lo referido al extorno de dinero, sino la Superintendente de la Universidad, quien los atendió de forma personal;
  - (iv) en lo concerniente al segundo punto, cumplió con responder el requerimiento a los denunciantes mediante Carta Notarial 1133-12, indicándoles que los 2 Compromisos de Pago firmados por el señor Jesús Ángeles el 26 de febrero de 2010 señalaban expresamente que las cuotas de ingreso no eran reembolsables. Agregó que las copias de tales compromisos ya habían sido enviadas a través de la carta del 9 de octubre de 2012;
  - (v) el Reglamento es de uso interno, esto es, para profesores y personal administrativo.
7. El 25 de setiembre de 2014, los denunciantes manifestaron la Universidad no contaba con un Reglamento específico que señalara *“numerus clausus* la no procedencia de la devolución del dinero...”, pues las fotocopias del compromiso de pago no constituían un documento normativo. Añadió que el centro educativo no contaba con un Reglamento que regulase el extorno de las cuotas de inscripción.

## ANÁLISIS

### (i) Cuestión previa

8. Mediante Resolución N° 7 del 20 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia e imputó los siguientes hechos infractores a la Universidad:

*“Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de febrero de 2013 presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° numeral 2) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a su carta de fecha 9 de noviembre de 2012, a través de la cual los denunciantes solicitaron copia del Reglamento o Documento Normativo que sustente legalmente que las cuotas de ingreso que realizaron no se encuentran sujetas a devolución.*

*Admitir a trámite la denuncia de fecha 20 de febrero de 2013 presentada por la señora Olga Lidia Luza Hinostroza y el Jesús Eduardo Ángeles Papa en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría dado respuesta a su carta de fecha 9 de noviembre de 2012, a través de la cual los denunciantes solicitaron una reunión con los abogados de la denunciada”.*

9. Al respecto, este Colegiado considera que los hechos referidos a que la empresa denunciada no atendiera la solicitud de entrega de documentos y de reunión con sus abogados constituyen una sola imputación que se encuentra referida a la falta de respuesta a la carta del 9 de noviembre de 2012, puesto que en ambos supuestos corresponderá analizar si, efectivamente, la Universidad omitió dar respuesta a dicha carta.
10. Por consiguiente, en tanto ambas imputaciones hacen referencia al mismo hecho denunciado, la Comisión considera que las referidas imputaciones deben ser analizadas en forma conjunta, debiéndose verificar si la Universidad dio respuesta a la carta del 9 de noviembre de 2012.
11. Cabe agregar que carece de objeto pronunciarse respecto del argumento de la Universidad referido a que Indecopi excedió sus facultades al efectuar la imputación mediante la Resolución N° 7, ello en la medida que se efectuado la corrección de la imputación, considerándose como único presunto hecho infractor que la Universidad no hubiera respondido la carta del 9 de noviembre de 2012.

### (ii) De la falta de respuesta a la carta del 9 de noviembre de 2012

12. Los artículos 1° literal b) y 2° del Código regulan el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente y veraz, cuya relevancia le permita

adoptar una decisión de consumo adecuada y efectuar un uso y/o consumo óptimo respecto de los productos adquiridos o los servicios contratados<sup>3</sup>.

13. Los denunciantes manifestaron que la Universidad no contestó su carta del 9 de noviembre de 2012.
14. Sobre el particular, la revisión de dicha carta permite apreciar que esta contiene dos solicitudes, que son las siguientes<sup>4</sup>:
  - (i) *“... solicitamos copia del Reglamento o Documento Normativo que sustente legalmente que las Cuotas de Ingreso que realizamos no está sujeto a devolución...”*, y,
  - (ii) *“... solicitamos una reunión directa con los abogados de su representada con la finalidad de arribar a un buen término...”*.
15. En atención a ello, corresponde verificar si la Universidad atendió o no la mencionada carta o lo hizo de forma parcial, para tal efecto es menester revisar los argumentos de ambas partes y los medios probatorios que obran en el expediente.
16. En sus descargos, el centro educativo manifestó respecto del primer punto cumplió con responder el requerimiento a los denunciantes mediante Carta Notarial 1133-12, indicándoles que los 2 Compromisos de Pago firmados por el señor Jesús Ángeles el 26 de febrero de 2010 señalaban expresamente que las cuotas de ingreso no eran reembolsables.
17. Asimismo, señaló que las copias de tales compromisos ya habían sido enviadas a través de la carta del 9 de octubre de 2012.
18. Al respecto, obra en el expediente la Carta Notarial 1133-12 dirigida a los consumidores en los cuales se aprecia que les comunica que las cuotas de ingreso no eran reembolsables y que ello se lo comunicó a través de los “Compromisos de Pago” suscritos por el señor Jesús Eduardo Ángeles Papa (esto es, uno de los denunciantes)<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derecho de los consumidores.**

- 1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
  - (...)
  - b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

**Artículo 2°.- Información relevante.-**

- 2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>4</sup> En la foja 27 del expediente.

<sup>5</sup> En la foja 349 del expediente.

19. También obra en el expediente la Carta del 9 de octubre de 2012, mediante la cual la Universidad informa a los denunciantes que la cuota de ingreso no era reembolsable y les adjunta las copias de los dos Compromisos de Pago (correspondientes a los dos menores hijos de los consumidores).
20. Lo expuesto permite apreciar que la Universidad cumplió con responder a los denunciantes el primer punto de la carta del 9 de noviembre de 2012, esto es, el tema referido a la entrega de documentos.
21. Por otra parte, corresponde verificar si el centro educativo cumplió con responder el segundo punto de la carta del 9 de noviembre de 2012, es decir, el tópico relacionado con la reunión de los abogados de la Universidad.
22. En este punto cabe señalar que si bien la Universidad, en sus descargos, indicó que dichos abogados no podían decidir lo referido al extorno de dinero, sino la Superintendente de su institución, quien los atendió de forma personal; lo cierto es que ello no da cuenta de una respuesta a la carta del 9 de noviembre de 2012 en este extremo.
23. De allí que, en atención a las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia de los consumidores, en la medida que la Universidad atendió de forma parcial la carta del 9 de noviembre de 2012.
24. Finalmente, aun cuando los denunciantes manifestaron que la Universidad no contaba con una normativa que sustentara la no devolución del dinero vinculado a las cuotas de ingreso, lo cierto es que este argumento no puede ser examinado en este procedimiento, en tanto el mismo versa sobre únicamente sobre la falta de respuesta a la carta del 9 de noviembre de 2012.

(iii) Medida correctiva

25. El artículo 114<sup>o</sup> del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de dicho cuerpo normativo, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
26. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>6</sup>. Las medidas correctivas

---

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115<sup>o</sup>.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>7</sup>.

- 
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

7

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

27. En esta instancia, los denunciantes han tomado conocimiento, aunque extemporáneamente, de la respuesta a su solicitud de reunión con los abogados de la Universidad, razón por la cual carece de objeto ordenar una medida correctiva al respecto.

(iv) Graduación de la Sanción

28. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código.

29. El artículo 112° del Código<sup>8</sup> establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un

---

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.

<sup>8</sup> **LEY 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.



proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

30. En el presente caso, se pudo comprobar que la Universidad no atendió íntegramente la carta presentada por los denunciantes, por lo que la Comisión considera tener en cuenta los siguientes criterios para graduar la sanción:

- (i) **Daño al Consumidor:** consistente en la incertidumbre de los denunciantes de saber si se reunirán con los abogados del centro educativo a efectos de llegar a una posible solución respecto de la devolución del dinero de la cuota de ingreso; y,
- (ii) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor les entregará los productos dentro del plazo pactado; caso contrario, el consumidor fácilmente lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.

31. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110º del Código la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

32. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a la Universidad una multa ascendente a media (0,5) UIT.

33. Debe considerarse que la multa que se impondría a la Universidad no es un monto significativo. En ese sentido, el costo del trámite del procedimiento de ejecución coactiva conducente a cobrar las multas sería mayor al beneficio de su imposición, esto es, su efecto disuasivo, por lo que no resulta conveniente, en términos de beneficio y costo social, imponer una sanción pecuniaria al infractor.

34. Por tales consideraciones, la Comisión estima pertinente reducir la multa impuesta y sancionar a la Universidad con una amonestación.

(v) Costas y costos

- 
- 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.

35. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>9</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
36. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Universidad, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el centro educativo deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>10</sup>.
37. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por los señores Olga Lidia Luza Hinostroza y Jesús Eduardo Ángeles Papa contra Universidad San Ignacio de Loyola S.A., por presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° numeral 2) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que atendió parcialmente la carta del 9 de noviembre de 2012.

**SEGUNDO:** Sancionar a Universidad San Ignacio de Loyola S.A. con una amonestación.

**TERCERO:** Ordenar a Universidad San Ignacio de Loyola S.A. para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por los denunciantes durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de los denunciantes de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**CUARTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y

---

<sup>9</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>10</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.**

**JAVIER CAVERO - EGÚSQIZA ZARIQUIEY**  
**Presidente**

---

<sup>11</sup> **PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807. Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

<sup>12</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.