

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : EDUARDO LUIS GUERRERO LÓPEZ
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD DE LIMA
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma el pronunciamiento venido en grado que declaró fundada la denuncia del señor Eduardo Luis Guerrero López contra la Universidad de Lima por infracción al deber de idoneidad, pues en el procedimiento se ha acreditado que uno de sus docentes condicionaba su ingreso al salón de clase a la realización de conductas denigrantes frente a los demás alumnos, situación que fue advertida por dicha casa de estudios sin adoptar medidas sobre el particular hasta la interposición de la denuncia.*

De otro lado, se revoca la resolución recurrida en el extremo que sancionó a la Universidad de Lima con 2 UIT por no atender el reclamo formulado sobre dichas conductas, pues desde su denuncia el señor Eduardo Luis Guerrero López admitió que había sostenido reuniones con autoridades de la referida Universidad en las que estas respondieron negativamente a sus peticiones.

SANCIÓN: 15 UIT

Lima, 24 de octubre de 2011

I ANTECEDENTES

1. El 14 de mayo de 2010, el señor Eduardo Luis Guerrero López (en adelante, el señor Guerrero) denunció a la Universidad de Lima¹ (en adelante, la Universidad) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) por infracciones al deber de idoneidad en la prestación de servicios universitarios pues fue objeto de un trato humillante y vejatorio por parte de uno de sus docentes. Señaló que habiéndose matriculado en el ciclo verano 2010-0 para llevar el curso *Costos y Presupuestos* a cargo del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa en el horario de 7:00 a 11:00 a.m., éste cerraba el aula minutos antes de las 7:00 a.m. y exigía a quienes llegaban luego, como condición para ingresar, que efectúen los siguientes actos:

¹ RUC 20107798049
M-SC2-02/1B

- (i) Entrar dando saltos en un pie desde la puerta del salón hasta el lugar donde se iba a sentar.
 - (ii) Entrar en cucullas “tipo patito”, desde la puerta del salón hasta el lugar donde se iba a sentar.
 - (iii) Mandar piropos a una compañera del aula.
 - (iv) Cogerse de las manos en pareja con otros compañeros (varones) con los dedos entrelazados para luego ir saltando en un pie hasta el lugar donde se iba a sentar.
 - (v) Hacer planchas e ingresar arrastrándose al salón (haciendo rampas).
 - (vi) Bailar la *telecumbia*.
2. El denunciante señaló que debido a esas condiciones su atención fue afectada motivando que repruebe el curso por tercera vez. Presentó como prueba de sus afirmaciones copias de cartas cursadas al Director de la Escuela de Negocios de la Universidad de Lima desde el 19 de marzo de 2010, así como una carta conjunta cursada por sus padres y otros padres de familia de alumnos que, al igual que él, denunciaron la conducta del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, y correos electrónicos en el mismo sentido. Adicionalmente, ofreció como prueba testimonial las declaraciones de ocho alumnos del curso, precisando que resultaba difícil que otros alumnos declaren por temor a represalias. Finalmente solicitó como medida correctiva que se le permita llevar el curso de *Costos y Presupuestos* nuevamente.
3. El 16 de julio de 2010, la Universidad de Lima se apersonó al procedimiento negando los hechos denunciados. Señaló que las universidades mantenían autonomía respecto de sus parámetros de evaluación y que en el caso de alumnos que reprueben por tres veces un curso debían cambiar de carrera, lo que ocurrió en el caso del señor Guerrero. Destacó que el denunciante nunca reportó el alegado trato humillante por parte del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, y que la primera carta recibida al cierre del curso fue remitida el 19 de marzo de 2010 por su señora madre, quien solicitó a la Universidad una oportunidad para que su hijo rinda un nuevo examen alegando que este había presentado problemas de salud, versión que contrastaba con los hechos narrados por el denunciante en cartas posteriores (del 22 de marzo de 2010). Estas incongruencias revelaban, a criterio de la Universidad, la intención de justificar el bajo rendimiento del denunciante en un “*supuesto trato hostil y humillante*” por parte de un docente, lo que no eran más que “*excusas que carecían de asidero*”.
4. El 21 de setiembre de 2010, en mérito a un requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, la Universidad de Lima informó que

fueron 39 los alumnos matriculados en el curso *Costos y Presupuestos* del ciclo 2010-0, que el profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa continuaba dictando el referido curso, que éste remitió un informe fechado el 26 de marzo de 2010 sobre los incidentes denunciados y que había sido evaluado en una encuesta referencial de alumnos obteniendo un promedio de 16,13.

En el informe presentado por el referido docente, este señala que el señor Guerrero era un alumno que no prestaba atención a las clases y que solía sentarse en los asientos posteriores con una computadora personal para mantener conversaciones virtuales. En este informe el profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa también admitió que debido a la tardanza reiterada de alumnos que llevaban por tercera vez el curso comunicó en clase la disposición de que en caso llegaran tarde debían ingresar saltando en un pie hasta su sitio, lo que redujo significativamente las tardanzas y por lo menos el 90% de los alumnos estaba en clase al iniciar la hora.

5. Mediante Resolución 256-2011/ILN-CPC del 6 de junio de 2011, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte declaró fundada la denuncia del señor Guerrero contra la Universidad de Lima por infracción del deber de idoneidad y la sancionó con una multa de 15 UIT debido a que uno de sus docentes dispensó tratos indignantes contrarios a los fines del sistema educativo y a la propia reglamentación de la denunciada. Asimismo, declaró fundada la denuncia por la falta de atención del reclamo presentado por el señor Guerrero sobre el particular, sancionando dicha omisión con una multa de 2 UIT. La Comisión declaró infundada la solicitud de medidas correctivas del señor Guerrero y dispuso de oficio que la Universidad de Lima cumpla con informar a los profesores de su plana docente, a través de un comunicado, que la libertad de cátedra que los ampara no los autoriza a realizar actuaciones o medidas que afecten la dignidad de los estudiantes, comunicado que deberá ser remitido en el plazo de 15 días hábiles de notificada la resolución y redactado según el modelo establecido por la Comisión en un Anexo del referido fallo.
6. El 17 de junio de 2011, el señor Guerrero apeló la Resolución 256-2011/ILN-CPC en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por considerar que la Comisión estaba facultada a ordenar que le permitan llevar el curso de *Costos y Presupuestos*. Vinculó las practicas denigrantes del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa a una afectación de su estado emocional y la reprobación del referido curso, destacando que en junio de 2011 había tratado de quitarse la vida

ingiriendo un raticida como lo acreditaba el Informe Médico de la Clínica Jesús del Norte del 17 de junio de 2011 en el que se reporta el diagnóstico de *intoxicación por Órganos fosforados*.

7. El 24 de junio de 2011, la Universidad de Lima también apeló la Resolución 256-2011/ILN-CPC alegando que la Comisión efectuó inferencias sin sustento alguno al asumir que la aplicación de medidas no previstas en la reglamentación interna de la universidad por parte de un profesor implicaba una afectación a la dignidad de los alumnos. Agregó que había actuado de acuerdo a lo que esperaba un consumidor razonable ya que ante las versiones contradictorias del señor Guerrero sobre las razones por las que desaprobó el curso de *Costos y Presupuestos* sólo tomó en cuenta situaciones objetivas como las encuestas de evaluación del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, diversos correos electrónicos donde sus alumnos le agradecen por sus enseñanzas, y sobretodo el rendimiento del denunciante, para denegarle la oportunidad de llevar nuevamente el curso reprobado.

Señaló que las exigencias del referido docente no implicaban una afectación a la dignidad de sus alumnos pues se dieron dentro de la relación de confianza que el profesor a título personal se atribuyó dentro del ambiente de la clase, y prueba de ello era que el denunciante se matriculó tres veces en el mismo curso. Agregó que no había nexo causal entre el proceder del profesor Jorge Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa y la salud emocional del denunciante, solicitando que en todo caso se efectúe una pericia a la historia clínica del señor Guerrero. Finalmente, cuestionó que la Comisión no haya tomado en cuenta el reconocimiento del propio denunciante de que la atención de su reclamo se realizó verbalmente.

8. El 19 de octubre de 2011, tuvo lugar la audiencia de informe oral solicitada por la apelante con la presencia de sus representantes y del denunciante. Posteriormente, mediante escrito del 24 de octubre de 2011 la Universidad presentó nuevos alegatos cuestionando la pertinencia de la medida correctiva ordenada y reiterando que su proceder fue el idóneo. En términos similares, el denunciante se ratificó en los términos de su denuncia.

II CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Determinar si la Universidad incurrió en una contravención al deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos al señor Guerrero valorando para ello el proceder de uno de sus docentes y la actuación de la Universidad frente a ello;

- (ii) determinar si la Universidad incurrió en una contravención al deber de atender los reclamos planteados por sus estudiantes, tomando en cuenta los hechos expuestos por ambas partes respecto de las reuniones sostenidas con autoridades de la Universidad; y,
- (iii) determinar si la medida correctiva solicitada por el denunciante, para que se ordene a la Universidad que admita que curse la materia de Costos y Presupuestos, resulta pertinente para revertir los efectos de las conductas infractoras.

III ANÁLISIS DE LA CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. La idoneidad del servicio brindado por la Universidad al señor Guerrero

- 9. El artículo 8º del Decreto Legislativo 716² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
- 10. En el presente caso, la resolución recurrida sancionó a la Universidad de Lima con una multa de 15 UIT por el incumplimiento del deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos al señor Guerrero, debido a la actuación de uno de sus profesores, el señor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, quien exigía conductas denigrantes para poder ingresar al aula de clase, pues en el informe que obra de fojas 290 a 292 del expediente, el referido docente reconoció una de las diversas exigencias denunciadas, específicamente la exigencia de ingresar dando saltos en un solo pie que los alumnos que llegaban tarde a clases debían cumplir, medida que dicho docente calificó de eficaz para reducir hasta en un 90% las tardanzas.
- 11. La Universidad ha señalado que la Comisión hizo una inferencia sin sustento al considerar que la adopción de una medida no prevista en el

² **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 8º.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde. El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor. (Párrafo incorporado por el Artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1045).

Reglamento Interno de la Universidad implicaba una afectación a la dignidad de los alumnos, pues en estricto la Comisión no había llegado a analizar el supuesto carácter denigrante de las exigencias materia de denuncia.

12. La exigencia de saltar en un pie, efectuada por un docente a un alumno como condición para ingresar al salón de clases, al margen de una efectiva situación de tardanza, constituye en sí misma un trato humillante pues somete a una persona subordinada a la realización de actos ajenos a los que son propios del proceso educativo y que corresponden a situaciones que, realizadas en público y como consecuencia de una presunta impuntualidad, operan como escarnio o prevención general frente a los demás estudiantes. El silencio o la falta de denuncia oportuna de tales exigencias no es evidencia de su aceptación por parte de los estudiantes, pues dada su posición frente a un docente estos podrían inhibirse de expresar su real parecer por temor a represalias en sus evaluaciones. Es por ello que la denuncia de un trato hostil o humillante en relaciones de subordinación docente/alumno, trabajador/empleador, exige una indagación delicada para evitar que aquellas personas que detentan poder en dichas relaciones abusen de su autoridad.
13. No estamos ante el acto voluntario y espontáneo de un alumno para alegar que su proceder se realizó en un ambiente de confianza, sino ante una conducta realizada ante la exigencia de la autoridad del aula como condición para acceder al servicio educativo contratado. Admitir la posibilidad de que estas exigencias se toleren justificándolas en un “clima de confianza” se encuentra en abierta contradicción con estándares mínimos de respeto a la dignidad de los alumnos, operando propiamente como amparo a conductas arbitrarias y denigrantes por parte de los docentes.
14. El respeto a un alumno no requiere estar amparado en los reglamentos internos de un centro de estudios para poder tutelarse como parte de un servicio educativo idóneo, pues la dignidad de las personas es inherente a su condición humana tal como lo reconoce la Constitución Política del Perú y, en tal sentido, constituye el parámetro más elemental para la prestación de un servicio.
15. La Universidad también ha alegado que cumplió con adoptar las medidas pertinentes frente a los reclamos del denunciante, pues solo podía evaluar las pruebas objetivas sobre su rendimiento académico al no haber evidencia de un proceder arbitrario o humillante por parte del profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, y menos aún de que este supuesto trato

haya incidido en desaprobación por tres veces consecutivas del curso de *Costos y Presupuestos*.

16. Contrariamente a lo señalado por la apelante, la posible existencia de un trato denigrante por parte de uno de sus docentes respecto a sus alumnos - aun cuando se trate de solo uno de ellos - afectaría aspectos básicos para la prestación de un servicio idóneo, al margen de si ello guarda relación o no con el rendimiento académico de los presuntos agraviados. No puede sostenerse que una universidad actúe bajo parámetros razonables al merituar únicamente el record académico de los alumnos reclamantes, pues ello implicaría que sólo serían atendibles o motivarían algún nivel de investigación aquellas denuncias que presente alumnos con notas aprobatorias.
17. Los resultados de la encuesta efectuada a los alumnos sobre el desempeño de un docente revelan un promedio que, como tal, no permite corroborar o descartar el trato dispensado a alumnos particulares.
18. Lo cierto es que fue recién en mérito a un requerimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión que la Universidad presentó copia del informe que habría sido solicitado al profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, en el que éste admite una de las conductas denunciadas por el señor Guerrero (ingresar saltando en un solo pie al salón de clases). Dicho informe está fechado el 26 de marzo de 2010, esto es, en fecha previa a la interposición de la denuncia, de allí que la defensa inicialmente planteada por la Universidad de Lima respecto a que tuvo que limitarse a evaluar el rendimiento del denunciante pues no habían pruebas de las conductas atribuidas al referido docente, resulte cuando menos inexacta pues desde el 26 de marzo de 2010 la Universidad de Lima había tomado conocimiento de ellas.
19. Es necesario señalar que el análisis realizado por este Colegiado en modo alguno desconoce la autonomía universitaria consagrada constitucionalmente y que en vía de desarrollo la Ley 23733 – Ley Universitaria, regula al establecer en su artículo 4º que la autonomía inherente a las universidades implica el derecho a organizar su sistema académico, económico y administrativo³, lo que supone la potestad autodeterminativa para fijar el marco del proceso de enseñanza-

³ LEY 23733, LEY UNIVERSITARIA, Artículo 4.- La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las leyes de la República e implica los derechos siguientes:

(...)

b) Organizar su sistema académico, económico y administrativo;

(...)

aprendizaje dentro de la institución y comporta el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, entre otros⁴.

20. Sin embargo, la autonomía de las universidades no es irrestricta sino que encuentra sus límites en aquellas disposiciones contenidas en la propia Constitución. Como sucede con todos los derechos y facultades constitucionalmente establecidas, la autonomía universitaria tampoco es una condición absoluta, es decir, que esté exenta de condiciones, límites o restricciones en su ejercicio. Al margen de la forma como la Universidad organiza el desarrollo de sus actividades, dentro de las cuales se encuentra la estructuración de la currícula educativa y requisitos para la obtención de un título profesional, el desarrollo de estas actividades se encuentra limitado o restringido a la observancia de otros derechos constitucionales.
21. Uno de estos límites derivados de la Constitución, lo constituye el respeto y la protección de los derechos que puedan tener los consumidores, originados en la contratación de los servicios educativos.
22. No es posible admitir bajo el concepto de libertad académica exigencias denigrantes para los alumnos, pues ello no guarda relación alguna con tal libertad, que debe ser entendida como un espacio de apertura necesario para abordar ampliamente todos los temas o puntos de vista que entrañe una materia.
23. Si bien un centro universitario no siempre puede impedir que conductas como las denunciadas se presenten en sus recintos, lo que se esperaría por un principio de garantía implícita, es decir consustancial al servicio educativo, es que frente a indicios sobre este tipo de conductas se adopten medidas eficaces para corregirlas dando una respuesta en tal sentido a los estudiantes que denuncien tales actos. Sin embargo esto no fue lo que ocurrió en el caso del señor Guerrero, no obstante las evidencias presentadas por él mediante cartas y correos electrónicos de otros alumnos la Universidad únicamente ponderó sus reclamos como un pedido para llevar nuevamente el curso reprobado, subordinando a tal petición la investigación de las conductas humillantes también reportadas en su reclamo. Lo que es más, como se ha señalado precedentemente, la Universidad llegó a tomar conocimiento de que las exigencias denunciadas fueron efectivamente ordenadas por el profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, pues este reconoció una de ellas en un informe del

⁴ Véase la sentencia recaída en el Expediente 4232-2004-AA/TC.

26 de marzo de 2010, sin embargo, la Universidad no adoptó ninguna medida frente al señor Guerrero luego de conocer la veracidad de sus afirmaciones.

24. Por las consideraciones precedentes corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Guerrero contra la Universidad por infracción del deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos, así como la multa de 15 UIT impuesta a la Universidad de Lima y la condena de costas y costos a favor del denunciante, por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo confirmado, sin que la apelante haya cuestionado en su recurso la graduación de dicha sanción más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada en esta instancia.

III.2. Sobre la atención del reclamo presentado por el señor Guerrero

25. El artículo 13º del Decreto Legislativo 1045, Ley Complementaria de la Ley de Protección al Consumidor, que integra la primera disposición del Anexo de dicha Ley, establece la obligación de los proveedores a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario⁵.
26. La resolución recurrida sancionó a la Universidad de Lima con una multa de 2 UIT por infringir la citada norma en el caso del señor Guerrero, pues si bien indicó que había atendido los reclamos del denunciante en forma

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1045. LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 13.- Servicio de atención de reclamos.-** Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago

DECRETO SUPREMO N° 006-2009-PCM TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ANEXO DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. De conformidad con lo establecido por la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1045, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, se adiciona al Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor un anexo que presenta de manera numerada y correlativa, la disposiciones contenidas en los artículos 13 al 24 de dicho Decreto Legislativo.

Primera.- Servicio de atención de reclamos.- Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo, o de cualquier otro pago.

personal, es decir verbalmente y no por escrito, no expidió documento alguno sobre el particular y tampoco acreditó medios probatorios que den cuenta de tal atención. La Comisión consideró que el reclamo no atendido del señor Guerrero correspondía al presentado mediante carta del 19 de marzo de 2010, el cual fue reiterado en comunicaciones posteriores incluyendo un reclamo por la actuación del profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa.

27. La carta del 19 de marzo de 2010 está dirigida por la madre del denunciante al Director de la Escuela de Negocios de la Universidad de Lima solicitando que se le permita culminar sus estudios. Esta misma petición fue reiterada el 22 de marzo de 2010 por el denunciante y también el 23 de marzo de 2010 por vía notarial, incluyendo en este caso una copia a la Decana de la Facultad de Administración de la Universidad. Asimismo, el señor Guerrero presentó copia de cartas similares fechadas el 28 y el 31 de mayo de 2010, dirigidas al Vice Rector y al rector de la Universidad de Lima.
28. El reclamo por el trato dispensado por el profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa fue incluido en todas las comunicaciones con excepción de carta del 19 de marzo de 2010, que fue cursada solo por la madre del señor Guerrero, en ella se vincula la desaprobación del curso Costos y Presupuesto al estado depresivo del señor Guerrero sin hacer alusión o vincular tal estado al trato del profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa.
29. En su defensa, la Universidad de Lima ha señalado que el propio denunciante admitió que recibió respuestas verbales de parte del Director y del Vicerrector en reuniones individuales y con sus padres, de allí que el pronunciamiento de la Comisión en este extremo carecía de sustento. En su denuncia, el señor Guerrero señaló textualmente que:

*“(...) con el Director de la Escuela de Negocios Luis Alberto Tokeshi Shiroto converse de los atropellos y me dio a entender que las humillaciones y vejaciones a las que me sometió el profesor a lo largo del verano no tenían nada que ver con mi rendimiento, que sus vejaciones no debieron influir (...) La conclusión de la conversación con el Director de la Escuela de Negocios es que este ambiente hostil no tiene nada que ver con el rendimiento (...) **Anexo 05: exigiendo una respuesta y solución se remitió una carta notarial el 23 de marzo de 2011 sin respuesta.***

(...)

***también llevé mi caso a Rectoría** donde me atendió el Vice-Rector de la Universidad de Lima, Dr. César Augusto Vialardi Sacín, con el cual conversé junto a mis padres (...) me dijo que si yo hubiera aprobado el curso me hubiera quedado callado y no hubiera denunciado estos hechos (...) después de eso sacó mi expediente de notas **como si fueran el tema de discusión** (...)*

30. Lo descrito por el denunciante permite apreciar que la misiva del 19 de marzo de 2010 cursada por su señora madre al Director de la Escuela de Negocios motivó las reuniones sostenidas y en ellas se le informó que no le darían la oportunidad de llevar por cuarta vez el curso Costos y Presupuestos pese al trato del habría sido objeto. La Universidad ha admitido la realización de tales reuniones al punto de señalar que carecía de sustento afirmar que no había atendido los reclamos del denunciante.
31. Conforme se detalla en la denuncia, el señor Guerrero sostuvo en forma individual y también en presencia de sus padres, conversaciones con las autoridades de la Universidad respecto al trato dispensado por el profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa y sobre la posibilidad de llevar el curso *Costos y Presupuesto* por cuarta vez, siendo que luego de estas conversaciones se cursaron las cartas del 22, 23 y 24 de marzo de 2010 a las diversas autoridades de la Universidad de Lima, sin que estas sean absueltas.
32. Ambas partes han coincidido en señalar que los hechos materia de denuncia fueron abordados en reuniones con el denunciante e incluso con sus padres, oportunidad en que le informaron que no cabía la posibilidad de que lleve por cuarta vez el curso desaprobado. El único punto en el que la Universidad discrepa con el denunciante es respecto a la atención de su reclamo sobre las exigencias denigrantes del profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa.
33. El denunciante señaló que la Universidad conocía de tales exigencias pero aun así le informaron que respaldarían al referido docente por la trayectoria que tenía en la universidad calificando el proceder denunciado como un error. La Universidad solo ha negado la afirmación del denunciante sin precisar en qué términos atendió este extremo de su reclamo. Precisamente por ello, la Comisión consideró que aun cuando podría atenderse un reclamo verbalmente la emisión de una constancia por escrito resultaba necesaria para que un estudiante pueda demostrar que agotó los canales de atención dispuestos por la propia Universidad y en qué términos fue atendido.
34. En todo caso, lo cierto es que la Universidad sostuvo reuniones con el denunciante antes del 22 de marzo de 2010 pues fue después de dichas reuniones que el señor Guerrero declaró cursar la referida misiva, lo que genera certeza en este Colegiado que sus reclamos fueron atendidos aunque en términos negativos, lo que no afecta que tal decisión califique como una atención del reclamo planteado.

35. La atención de reclamos prevista en la Ley de Protección al Consumidor no está dirigida a la aceptación de las peticiones formuladas por los consumidores sino a que estos puedan conocer, en un plazo máximo de 30 días, la decisión del proveedor sobre la petición planteada, sea que esta decisión ampare o no dicha petición. Ello con la finalidad de que un consumidor pueda accionar contra el proveedor sobre la base de la negativa informada, de considerar que esta carece de fundamentos o no se encuentra arreglada a ley.
36. Precisamente en el caso del señor Guerrero este denunció a la Universidad luego de sostener reuniones con sus autoridades sobre el trato dispensado por uno de sus docentes, oportunidad en que las autoridades le habrían informado que respaldarían al profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, fuera de lo cual es manifiesto en la denuncia planteada que el señor Guerrero conocía la negativa de la Universidad a la petición formulada.
37. La Ley de Protección al Consumidor vigente a la fecha de los hechos materia de denuncia no prescribe una forma específica para la atención de reclamos, tan solo fija la oportunidad de los mismos. Aunque podría resultar ordinario que un reclamo escrito motive una respuesta en los mismos términos, como ha señalado esta Sala en anteriores pronunciamientos, los proveedores tienen el derecho de organizar sus servicios de la forma que consideren pertinentes, pero ese mismo derecho los obliga a asumir las consecuencias generadas por la modalidad de organización elegida. Así, cuando un proveedor decide no registrar o dejar constancia de los términos en que atiende los reclamos de sus usuarios, asume las dificultades de probanza que dicha decisión conllevará en una eventual disputa e incluso las dificultades que ello puede generarle para monitorear las directivas impartidas a su propio personal.
38. Sin embargo este problema no se configura cuando el propio consumidor admite que ha recibido una respuesta de parte de los representantes del proveedor, aun cuando dicha respuesta haya sido negativa, pues el sentido de la respuesta dada a un consumidor sobre sus peticiones no invalida la efectiva atención de los mismos que supone dicha respuesta.
39. Por las consideraciones precedentes, corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Guerrero contra la Universidad de Lima por no atender el reclamo formulado el 12 de marzo de 2010, toda vez que en la denuncia el señor Guerrero reconoció que las autoridades de la Universidad sostuvieron reuniones con él y con sus padres en las que le indicaron que no le daría

la oportunidad de llevar nuevamente el curso de Costos y Presupuestos y que respaldaría al profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa. Asimismo, corresponde dejar sin efecto la multa de 2 UIT impuesta a la Universidad de Lima por dichos cargos.

III.3. Pertinencia de las medidas correctivas solicitadas por el denunciante y las medidas ordenadas de oficio

40. El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece que adicionalmente a las sanciones impuestas, de oficio o a pedido de parte, se podrá ordenar a los infractores medidas correctivas orientadas a revertir los efectos de las infracciones cometidas en los consumidores afectados o a evitar la comisión de infracciones similares en el futuro⁶. Asimismo, el artículo 3° de la Ley 27917, establece que el objeto de estas medidas debe ser física y jurídicamente posibles⁷.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42°.**- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso o destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) 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;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán 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, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el Artículo 63° del Decreto Legislativo N° 807. (Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 27917)

⁷ **LEY 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 3°.**- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el

41. En su denuncia el señor Guerrero solicitó como medidas correctivas que se ordene a la Universidad de Lima que admita que curse la materia de Costos y Presupuestos por cuarta vez, asociando la reprobación del referido curso al trato humillante dispensado por el profesor que lo impartía. Sin embargo, la Comisión declaró infundada dicha petición por considerar que la medida solicitada no era la adecuada para revertir los efectos de la infracción cometida, pues no existía una causalidad necesaria entre el rendimiento del denunciante y el trato señalado. En defecto de ello, la Comisión ordenó como medida correctiva de oficio que en un plazo de 15 días hábiles remita a su plana docente un comunicado de redactado según el siguiente modelo:

ATENCIÓN
ESTIMADO DOCENTE

En cumplimiento de lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente y la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI Sede Lima Norte, le informamos que el ejercicio de la libertad de cátedra que le asiste, reconocida en el artículo 18º de la Constitución Política del Perú y en el artículo 3º de la Ley N° 23733, Ley Universitaria, no lo habilita ni lo faculta a adoptar como medidas correctivas y/o disciplinarias (incluyendo aquellas orientadas a aminorar el ausentismo o la tardanza de los alumnos en clase), disposiciones que atenten contra la dignidad de los estudiantes y/o que resulten contrarias a los reglamentos de la Universidad.

En todo caso, la implementación de disposiciones con tales fines, deberá ser coordinada con la (UNIVERSIDAD PRECISARÁ EL ÁREA QUE CORRESPONDE: Secretaría o Dirección Académica de cada facultad, etc.) para así evitar que se adopten medidas irrazonables que atenten contra la dignidad de los estudiantes.”

42. Respecto a la denegatoria de la medida solicitada por el señor Guerrero, la Sala coincide con los fundamentos del pronunciamiento venido en grado tomando en cuenta que era la tercera oportunidad en que el denunciante llevaba el curso de Costos y Presupuestos con el profesor Luis Pelayo Herbozo Pérez-Costa, lo que torna cuando menos incierta la relación entre la conducta denunciada y el rendimiento del denunciante, pues esta causalidad hubiese exigido desde un primer momento la denuncia de las exigencias denigrantes si estas eran determinantes en su rendimiento.
43. Asimismo debe tenerse en cuenta que la reglamentación de la Universidad es clara en señalar que la falta de aprobación reiterada de un curso impide la continuación de los estudios, parámetros académicos que no pueden ser evaluados en el marco de un procedimiento por infracciones a las

normas de protección al consumidor pues forman parte de la autonomía universitaria reconocida constitucionalmente.

44. Con respecto a la medida correctiva ordenada de oficio, mediante escrito del 24 de octubre de 2011, la Universidad señaló que debía declararse la sustracción de la materia debido a que ya había dispuesto la remisión de un comunicado que contenía lo requerido por el Indecopi. Presentó como prueba de ello copia de un correo electrónico dirigido por el señor Fernando Kato Goray, Director de Informática y Sistemas de la Universidad, a los decanos de las distintas facultades, fechado el 19 de octubre de 2011 en el que se prohíbe a los docentes cualquier medida que afecte la dignidad de los estudiantes.
45. Sin embargo el comunicado remitido por vía electrónica, a diferencia del modelo ordenado por la Comisión, no menciona que el origen de esta misiva se deba a un mandato del Indecopi presentándose más bien como parte de las políticas y procedimientos regulares de la Universidad, pese a que estos no fueron los que operaron en el caso del denunciante, de allí que dicho comunicado no pueda generar una sustracción de la materia respecto a la medida correctiva ordenada de oficio.
46. Por las consideraciones precedentes, debe confirmarse el pronunciamiento venido en grado en el extremo que declaró infundada la solicitud de medidas correctivas formulada por el señor Guerrero para que se ordene a la Universidad de Lima que le permita llevar por cuarta vez el curso Costos y Presupuesto. Asimismo, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo de las medidas correctivas ordenadas de oficio a la Universidad.

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: Confirmar la Resolución 256-2011/ILN-CPC emitida el 6 de junio de 2011 por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Eduardo Luis Guerrero López contra la Universidad de Lima por infracción del deber de idoneidad, debido a que uno de sus docentes dispensó tratos indignantes contrarios a los fines del sistema educativo al denunciante. Asimismo, se confirma la multa de 15 UIT impuesta a la Universidad de Lima y el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido el denunciante por resultar accesorias al pronunciamiento sustantivo.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 256-2011/ILN-CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia del señor Eduardo Luis Guerrero López contra la Universidad de Lima por la falta de atención del reclamo presentado por el señor Guerrero y en

consecuencia se declara infundada la denuncia interpuesta en dicho extremo, dejando sin efecto la multa de 2 UIT.

TERCERO: Confirmar la Resolución 256-2011/ILN-CPC en el extremo que denegó la medida correctiva solicitada por el señor Eduardo Luis Guerrero López para que se ordene a la Universidad de Lima que admita que curse la materia Costos y Presupuestos, así como en el extremo que ordenó una medida de oficio consistente en remitir a sus docentes un comunicado, según el modelo del Anexo de la referida resolución, para evitar situaciones como las acaecidas en el caso del denunciante.

Con la intervención de los señores vocales Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Miguel Antonio Quirós García y María Soledad Ferreyros Castañeda.

FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE
Vicepresidente