

Indecopi sancionó a la PUCP por cobrar moras superiores a las permitidas y aplicar medidas intimidatorias para el cobro de pensiones

- ✓ **Como medida correctiva ordenó a la universidad devolver lo cobrado en exceso.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°3 del Indecopi multó a la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) con S/ 239 360 (54.4 UIT), mediante una comisión Ad hoc, por cobrar intereses moratorios superiores a los permitidos por la ley y por aplicar medidas intimidatorias para el cobro de pensiones del ciclo que estaba en curso.

La ley establece que el cobro de moras por pensiones impagas no debe superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. Sin embargo, se verificó que la PUCP cobró moras superiores; y aunque devolvió voluntariamente algunos montos cobrados en exceso, se identificó que existen alumnos que aún no han recibido su dinero y en otros casos se les devolvió menos de lo que corresponde.

En cuanto al método de cobranza, el Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que no se puede condicionar el pago de las pensiones del ciclo en curso, con la asistencia a clases, a la evaluación, ni a la atención de reclamos. Solo se pueden retener los certificados del ciclo no pagado, siempre que se haya informado de ello a los estudiantes o a los padres al momento de la matrícula.

Hay que precisar que la PUCP modificó su Reglamento y suprimió la disposición que limitaba la gestión de trámites, es decir adecuó su conducta a las disposiciones legales del sector.

Para resarcir a los estudiantes afectados, la Comisión ordenó a la PUCP, como medida correctiva, devolver a todos los alumnos los montos cobrados en exceso por concepto de mora además de los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Este caso fue iniciado de oficio en base a fiscalizaciones realizadas por el Indecopi, con el fin de verificar infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 73, sobre la idoneidad de los servicios educativos), y la Ley de Protección a la Economía Familiar sobre el pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados.

Finalmente, la Comisión conformada por miembros Ad hoc, debido a la abstención de los titulares, decidió sancionar a la PUCP con 12.5 UIT por cobrar intereses moratorios superiores y con 41.9 UIT por aplicar medidas intimidatorias de cobranza.

La universidad se encuentra en plazo de apelación. La resolución se encuentra en este enlace: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/70162283-9fc9-40ff-b89e-16a398071293>

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución. Está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte de la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General o cualquiera de las Gerencias que integran la estructura administrativa del Indecopi, según lo establecido en el artículo 21 de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Lima, 15 de diciembre de 2021