

Indecopi ordena a Innova Schools devolver cuota de ingreso y matrícula a madre de familia tras cambiar modalidad presencial a virtual

- ✓ **Comisión de Protección al Consumidor N°2 también lo multó con S/ 15 356 al infringir el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi ordenó a Colegios Peruanos S.A. (Innova Schools) devolver a una madre de familia el dinero pagado por cuota de ingreso y matrícula de su menor hijo, debido a que el servicio contratado no se cumplió de acuerdo con lo pactado, es decir se cambió de presencial a virtual, debido a la pandemia.

Hay que precisar que el monto a devolver por la cuota de ingreso, que se pagó en el 2018, se fijará descontando los años en que el niño sí recibió el servicio de manera presencial y alguna deuda que tuviera la madre de familia con el colegio. El monto a devolver por la matrícula del año 2020 es de S/ 590,00.

Asimismo, la Comisión confirmó la multa de 3,49 UIT, equivalentes a S/ 15 356 porque con su negativa el colegio infringió el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe indicar que el caso fue denunciado ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N°3 y tras ser apelado, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 confirmó la decisión en última instancia administrativa.

La Comisión resaltó el hecho que la denunciante, ante el cambio de modalidad de estudios, retiró a su menor hijo en abril de 2020, solicitud que fue aceptada por el colegio. Además, consideró que, si bien las partes habían pactado que los pagos por cuota de ingreso y matrícula no serían reembolsables, no establecieron las cargas y obligaciones que asumirían ante un evento extraordinario o imprevisible, como la pandemia, que llevó al Ministerio de Educación cambiar la modalidad de enseñanza, de presencial a virtual.

Por ello aplicó el artículo 1431 del Código Civil, el cual indica que en caso el servicio contratado no se pueda ejecutar por algún motivo ajeno a las partes, la institución educativa debió acceder a la solicitud de la consumidora, consistente en el reembolso de la cuota de ingreso y matrícula.

Los consumidores pueden presentar sus reclamos o denuncias a los siguientes canales:

- **Reclama Virtual** (<https://bit.ly/2PYBiAw>), herramienta online en la que se puede presentar reclamos.
- **Servicio de Atención al Ciudadano:** 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- **Correo:** sacreclamo@indecopi.gob.pe para la recepción de consultas y reclamos.

Comisión de Protección al Consumidor N°2

Es un órgano que pertenece al área resolutoria del Indecopi y 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 del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N°29571, 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 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”.

Lima, 17 de diciembre de 2021