



## **El Indecopi advierte que están prohibidos los actos de discriminación en la prestación del servicio educativo no presencial**

- ✓ **Las instituciones educativas deben adoptar medidas para mitigar las brechas que se generen por el acceso desigual de los estudiantes a una adecuada conexión a internet y a la tecnología para la enseñanza virtual.**

En el marco del estado de emergencia y el aislamiento social obligatorio decretado en el país para frenar el brote del COVID-19, que determinó la postergación indefinida de las clases presenciales en los centros de educación técnico-productiva, institutos, escuelas de educación superior y universidades públicas y privadas, el Indecopi advirtió que están prohibidos los actos de discriminación hacia los estudiantes en la prestación del servicio educativo no presencial a distancia.

Cabe recordar que el Ministerio de Educación (Minedu) dispuso que durante el periodo de suspensión de clases presenciales, estas instituciones educativas podían optar por prestar, temporalmente, el servicio de manera no presencial o remota y que la reprogramación de las horas lectivas debía realizarse acorde a la realidad regional y local, así como a las características y necesidades de aprendizaje de las y los estudiantes. Es así que diversas universidades han optado por prestar el servicio a distancia a través del uso de plataformas virtuales.

Ante ello, las instituciones educativas deben adoptar las medidas que sean necesarias para mitigar las brechas que se generen por el acceso desigual de los estudiantes a una adecuada conectividad a internet y a la tecnología necesaria para la enseñanza a distancia, pudiendo facilitar medios no presenciales alternativos para ellos, así como la recuperación o reprogramación de clases o asignaturas de dichos estudiantes.

Asimismo, la prestación del servicio educativo a distancia conlleva el apoyo constante a los estudiantes por parte de las universidades, a fin de que puedan alcanzar los logros de aprendizaje previstos. Además, la continuidad de la prestación del servicio educativo debe darse con criterios de accesibilidad, adaptabilidad, calidad y otras condiciones esenciales para el aprendizaje.

En ese contexto, el Indecopi señala que no tienen cabida las expresiones o prácticas discriminatorias hacia los estudiantes por motivos de origen, raza, condición socioeconómica o de cualquier otra índole, por resultar no solo denigratorias a la dignidad de las personas sino porque, además, implican una limitación al acceso de estos servicios por parte de los usuarios.

Ante esta situación, el Indecopi recuerda que los consumidores y usuarios tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por ningún

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





motivo de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571).

Por ello, el Indecopi exhorta a las instituciones de educación superior a no discriminar a los usuarios en sus relaciones de consumo. Asimismo, ante un problema de discriminación en el consumo recomienda:

- Solicitar el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de lo sucedido o ingresar al Reclama Virtual (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>) para sentar el reclamo.
- Escribir a [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) o llamar a los teléfonos 224 7777 (Lima) o 0-800-4-4040 (línea gratuita desde regiones).

**Lima, 28 de abril de 2020**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

