

El Indecopi cuenta con diferentes canales para solucionar los conflictos de consumo entre padres de familia y centros educativos privados del país

En el marco de la Campaña “Al Colegio con Indecopi 2017”, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recuerda a los padres de familia, afectados en sus derechos por los centros educativos que contratan, que tienen a su disposición diferentes canales para solucionar sus problemas, incluso, ser indemnizados.

Una de las primeras vías es el Libro de Reclamaciones, con el que debe contar el colegio y a través del cual los padres de familia pueden presentar su reclamo. De acuerdo a la norma, el colegio está obligado a responder en un plazo máximo de 30 días calendario.

Si no desean recurrir al Libro de Reclamaciones por temor a posibles represalias, los padres pueden escribir al correo: colegios2017@indecopi.gob.pe, a través del cual se reciben denuncias informativas anónimas sobre presuntas infracciones de los centros educativos. Por este medio, los padres, también, pueden adjuntar pruebas de su reclamos.

Otra posibilidad que ofrece el Indecopi, es la presentación de un reclamo, de manera gratuita, ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). De inmediato, la institución se comunicará con el centro educativo en busca de una conciliación con la parte reclamante.

Denuncia o arbitraje

Si los padres no desean optar por una conciliación o un reclamo, pueden interponer una denuncia ante los **órganos resolutivos** como son los OPS (Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos). Así como las Comisiones de Protección al Consumidor de la sede central y de Lima Norte.

En esta instancia y de verificarse que existe una infracción, el Indecopi puede imponer desde una amonestación (llamado de atención) a una sanción que podría representar una multa de hasta 450 UIT (unidades impositivas tributarias).

En caso el padre de familia desee obtener una indemnización por los daños y perjuicios causados, podrá recurrir al Arbitraje de Consumo que es una novedosa, gratuita, fácil y rápida forma de encontrar una solución al conflicto de consumo surgido entre el consumidor y el centro educativo.

En este caso, ambas partes, de forma voluntaria, deciden someterse a esta vía mediante la cual un árbitro emitirá un laudo arbitral (sentencia) con el objeto de solucionar el problema demandado por el consumidor. Este órgano arbitral cuenta con un plazo máximo de 90 días para solucionar el conflicto surgido.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Es importante destacar que si el consumidor desea obtener una indemnización en esta vía, debe requerirlo debidamente en su solicitud de arbitraje presentando los medios probatorios que acrediten los daños y perjuicios causados en contra suya por parte del proveedor.

Los pasos que tienen los consumidores para solicitar un arbitraje de consumo son:

- Llenar el formato de solicitud de arbitraje que está en el portal web: <https://www.indecopi.gob.pe/formatos-y-solicitudes>.
- Adjuntar copia simple del documento de identidad, contrato, comprobante de pago o cualquier otro documento que acredite relación de consumo, así como documentos que acrediten la afectación a sus derechos como consumidor y el daño ocasionado por el proveedor, de ser el caso.
- Presentar la solicitud de arbitraje con todos los documentos detallados, en mesa de partes del Indecopi, en Calle De La Prosa 104, San Borja.

Lima, 31 de enero de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.