

## **El Indecopi sanciona a Universidad Privada Telesup por no brindar un servicio adecuado a alumnos y no responder a reclamos presentados**

- ✓ **Casa de estudios vulneró el Código de Protección y Defensa del Consumidor por lo que se le impuso una multa ascendente a 70.3 UIT.**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) sancionó a la Universidad Privada Telesup por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no brindar un servicio idóneo a sus estudiantes y no atender sus reclamos. Por estas razones, se le impuso una multa total de 70.3 UIT, equivalente a S/ 284 715.

Mediante Resolución 0011-2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 que declaró fundada la denuncia presentada contra esta universidad por no cumplir con los artículos 18°, 19° y 24° del Código.

La decisión se produjo al quedar acreditado que esta casa de estudios, de manera unilateral, redujo la duración del tercer ciclo académico de la carrera de Ciencias de la Comunicación, infringiendo el estándar mínimo impuesto por ellos mismos y modificó injustificadamente el inicio del servicio educativo contratado.

Del mismo modo, no contaba con los equipos e instalaciones adecuados que hicieran posible a los alumnos realizar sus correspondientes prácticas.

Además, su establecimiento carecía de personal capacitado para atender a sus alumnos y no contaba con una biblioteca ni libros de consulta relacionados a la mencionada carrera.

En ese sentido, el artículo 18° señala que: “Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida (..)”.

En tanto, el artículo 19° del Código establece que: “El proveedor responde por la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos a los consumidores”.

Asimismo, la Sala ratificó que la citada universidad infringió el artículo 24° del Código, en la medida que quedó acreditado que no cumplió con atender los reclamos de fechas 12 de marzo y 14 de abril de 2014 presentados por los denunciantes.

Este último artículo precisa que: “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 (..)”.

### **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.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

### **Medidas correctivas**

Como medidas correctivas, la Sala dispuso que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir de notificada la resolución, esta universidad reembolse a los denunciantes todos los pagos efectuados (desde la matrícula hasta la culminación del quinto ciclo). También, dispuso la implementación de sus instalaciones con equipos necesarios para los alumnos de la carrera de Ciencias de la Comunicación.

Otra de las medidas correctivas impuestas fue que la universidad gestione y emita, bajo su costo, los documentos solicitados por los denunciantes; así como la verificación del cumplimiento de las clases impartidas por los docentes y brinde los meses de enseñanza ofrecidos; además, que las clases se inicien en la fecha ofrecida.

Para acceder a la resolución puede ingresar [aquí](#).

**Lima, 27 de marzo 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.

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