



Título : DEBER DE INFORMACIÓN E IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Autor : - Katherin Palacios Pilares

Fecha : 18-09-2015

RESUMEN

El estudio de investigación que desarrollamos, parte de una realidad común con repercusiones jurídicas y sociales, nos referimos a la falta de información e idoneidad de los servicios educativos universitarios. El ámbito geográfico de nuestra investigación está enfocado en las universidades de la provincia y región de Cusco.

Los servicios educativos universitarios son organizaciones autónomas que están bajo la supervisión del SUNEDU. Sin embargo pueden ser sancionadas por el Indecopi en temas relacionados al uso o consumo de servicios educativos cuando estos lesionan derechos del consumidor, este órgano está orientado a proteger y defender los derechos de los consumidores.

La defensa y protección de los derechos de los consumidores universitarios es importante para el desarrollo de nuestra sociedad y economía, porque con ello se genera un progreso y mejoras en la calidad educativa. El derecho a la educación y protección del consumidor están protegidos por nuestra Constitución Política y por leyes especiales por lo que son de observancia y protección. En la actualidad se ve una vulneración de los derechos del consumidor universitario porque se ve en una clara desventaja, podemos decir que es débil ante la institución educativa universitaria por una clara diferencia de acceso a la información. Esta situación es muy común, no solo en nuestra región sino que a



nivel nacional, existe un claro conflicto de intereses que generalmente desencadena en procedimientos administrativos en sede del Indecopi por una afectación real a los derechos e intereses de los consumidores universitarios.

La presente investigación pretende, mediante el análisis de doctrina, jurisprudencia y datos no probabilísticos de campo, identificar que la inadecuada forma de brindar información a los estudiantes universitarios afecta los derechos del deber de información e idoneidad en los servicios educativos universitarios conforme se establece en el Código de Protección y Defensa de los Consumidores, Ley N° 29571.

El primer capítulo de nuestra tesis nos refiere el problema del estudio y la metodología que se aborda en el trabajo. En el segundo capítulo nos ocupamos de profundizar en el tema de los servicios educativos universitarios, concepto de servicio y servicios educativos, consumidor general, consumidor universitario y protección del consumidor. En el tercer capítulo nos ocupamos del tema del deber de información a los usuarios de los servicios educativos universitarios, el derecho de información, el derecho al acceso a la información, el deber de información, la publicidad, la asimetría informativa los derechos y deberes que les asisten. En el capítulo IV referido a la idoneidad en la información a los usuarios sobre los servicios contratados, concepto de idoneidad, intereses del consumidor, la idoneidad como deber del proveedor, la idoneidad como requisito del objeto del contrato de consumo, la idoneidad de los servicios y servicios educativos y la idoneidad de los productos y servicios en las decisiones del Indecopi. En el capítulo V refiriéndolo al deber de información e idoneidad en los servicios educativos universitarios en el Perú, jurisprudencia respecto al deber de información e



idoneidad en los servicios educativos universitarios, la problemática de las universidades en cuanto a la idoneidad del servicio, percepción de los estudiantes sobre la información e idoneidad respecto a los servicios educativos de la universidad y el análisis de los resultados. Esperamos que este trabajo que pretende evidenciar de manera ordenada, racional y sistemática las repercusiones mencionadas, sirva también para que la sociedad organizada, en particular sus autoridades universitarias, pongan mayor interés en la forma de regular el ofrecimiento de información y servicios educativos a los postulantes, estudiantes y egresados de tal suerte que se tomen las medidas necesarias y oportunas para mitigar conflictos de intereses.

PALABRAS CLAVE: Servicios, Servicios Educativos, Consumidor, Derecho del Consumidor, Derecho a la Información, Derecho al acceso de Información, Deber de Información, Publicidad, Asimetría Informativa, Idoneidad y Deber de Idoneidad.