



PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS

ENLACES

- **LO QUE DICE EL CÓDIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**
Artículos 73° y 74°
- **NORMAS LEGALES**
Normas del sector vigentes.
- **PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA**
Lista de precedentes a texto completo.
- **JURISPRUDENCIA**
Buscadores de resoluciones texto completo.

El Centro de Información y Documentación en su afán de brindar información especializada y actualizada en los temas que gestiona el Indecopi; pone a su alcance esta guía informativa titulada PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS, la misma que contiene las referencias normativas y jurisprudenciales acerca de los derechos esenciales en este rubro basados en el Código de Protección al Consumidor.

Se encuentra clasificada temáticamente para facilitar su consulta. Asimismo cuenta con los enlaces de interés vinculados al tema.

Cabe mencionar que esta información ha sido recopilada de las normas legales vigentes a la fecha.

Lima, Marzo 2015

Idoneidad de productos y servicios educativos (Artículo 73° del Código de Protección al Consumidor)

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo de la educación básica, técnico – productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos (Artículo 74° del Código de Protección al Consumidor)

- a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
- b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
- c. Que se le informe antes de que se inicie el proceso de contratación sobre los documentos, certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuenta el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.
- d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.
- e. Que no se condicione la entrega del documento que acredite, certifique o deje constancia del uso o desarrollo del producto o servicio a pago distinto del derecho de trámite, salvo en el caso de que el usuario registre deuda pendiente con la institución educativa, en concordancia con la legislación sobre la materia.
- f. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.
- g. Que la institución educativa difunda y promueva objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen a los usuarios.

Normas legales

INDECOPI

Ley N° 29571

Código de Protección y Defensa del Consumidor (vigente desde el 2 de octubre de 2010)
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010.

Decreto Supremo N° 006-2009-PCM

Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente desde el 31 de enero de 2009)
Publicado en el Diario oficial El Peruano el 30 de enero de 2009.

[Ver más](#)

EDUCACION

Ley N° 28988

Ley que declara a la Educación Básica Regular como servicio público esencial.
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21 de marzo del 2007

Ley N° 29694

Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, modificada por la Ley N° 29839.
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de junio del 2011

Ley N° 29719

Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio del 2011

LEY N° 27665

Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 9 de febrero del 2002

DECRETO SUPREMO N° 005-2002-ED

Amplían supuestos de conductas que constituyen infracción grave y muy grave que se encuentran previstas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de febrero del 2002

DECRETO SUPREMO N° 009-2006-ED

Aprueban Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 26 de abril del 2006

RESOLUCION MINISTERIAL N° 0431-2012-ED

Aprueban Directiva “Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2013 en la Educación Básica”

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 7 de noviembre del 2012

Directivas

Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI

Que modifica e incorpora artículos al Texto Único Ordenado de la Directiva que aprobó el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD.

Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI

Que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las reglas complementarias aplicables al procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.

Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI

Reglas sobre la competencia desconcentrada en las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI (vigente desde el 30 de noviembre de 2010)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 29 de noviembre de 2010.

Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

Reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor (vigente desde el 01 de diciembre de 2010)

Publicado en el diario oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2010.

Directiva N°001-2013-TRI-INDECOPI

Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores del Indecopi. Deroga la Directiva N° 001-2003/TRI-INDECOPI, así como sus modificatorias.

Emitido el 17 de agosto de 2013.

Directiva N°002-2009-TRI-INDECOPI

Procedimiento de Abstención y Recusación.

La presente Directiva tiene por objeto instruir el procedimiento de abstención y recusación de los funcionarios de los órganos resolutores del Indecopi.

Emitido el 14 de junio de 2009.

Directiva N°001-2009-TRI-INDECOPI

Procedimiento de Queja por Defectos de Tramitación. La presente Directiva tiene por objeto instruir el procedimiento de las quejas por defectos de tramitación, estableciendo los requisitos y presupuestos necesarios para que las mismas sean admitidas a trámite y resueltas por el órgano competente, así como también las reglas en cuanto a su tramitación, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 158° y siguientes de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Emitido el 14 de junio de 2009.

Directiva N°001-2008-TRI-INDECOPI

Sobre Confidencialidad de la Información.

Emitido el 15 de febrero de 2008.

Directiva N°002-2001/TRI-INDECOPI

Declaración de Nulidad de Actos Administrativos.

Emitido el [2001]

Directiva N°002-1999/TRI-INDECOPI

Criterios para la Tramitación del Recurso de Adhesión a la Apelación.

Emitido el 1 de setiembre de 1999.

Criterios expedidos, en aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Resolución N° 1043-2013/SPC-INDECOPI

Se indica que el afectado por el seguro de responsabilidad civil contratado por un tercero disfruta como destinatario final del servicio contratado originalmente por el tomador del seguro y, por tanto, se encuentra “indirectamente comprendido” en una relación de consumo.

Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI

El deber de idoneidad debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor. Los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado.

Resolución N° 641-2013/SPC-INDECOPI

Las personas que reciben notificaciones de cobranza dirigidas a terceros califican como consumidores, teniendo en cuenta que se han visto expuestas a los efectos de una relación de consumo.

Resolución N° 2721-2012/SC2-INDECOPI

Los garantes se encuentran dentro del ámbito de tutela de las normas de protección al consumidor.

Resolución N° 3448-2012/SPC-INDECOPI

El desistimiento convencional únicamente podrá realizarse antes de la notificación de la resolución que pone fin a la primera instancia.

Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI

El hecho que el proveedor haya corregido su conducta con anterioridad a la interposición de la denuncia, no suspende, deroga, ni afecta el deber de la autoridad administrativa de actuar en cumplimiento de sus competencias legales.

Resolución N° 3547-2012/SPC-INDECOPI

La autoridad administrativa también debe permitir que el administrado pueda ofrecer medios probatorios documentales con la presentación del recurso de apelación o en su absolución, ello permite lograr un equilibrio entre el respeto del principio de verdad material y el principio de preclusión probatoria que rige los procedimientos sumarísimos.

Resolución N° 3613-2012/SPC-INDECOPI

La resolución que declara la nulidad del pronunciamiento de primera instancia no es susceptible de ser cuestionado a través del recurso extraordinario de Revisión, pues no pone fin a la instancia ni decide sobre el fondo de la controversia.

Precedentes de observancia obligatoria

Resolución N° 0202-2010/SC2-INDECOPI

Se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado.

Resolución N° 101-1996/TDC(*)

(se dejó sin efecto por Resolución 0422-2003/TDC-INDECOPI) Se precisa la definición de “consumidor final” a efectos de acceder al marco de protección de la Ley de Protección al Consumidor.

Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI

Se precisa la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor.

Resolución N° 095-1996/TDC

Se precisan las características que deben tener las advertencias del riesgo o peligro que pueda conllevar un producto o servicio.

Resolución N° 102-1997/TDC

Se precisan los alcances del deber de información que tienen los proveedores al ofrecer bienes o servicios en el mercado.

Resolución N° 0422-2003/TDC-INDECOPI

Se precisa un nuevo criterio sobre la noción de “consumidor final” a efectos de acceder al marco de protección de la Ley de Protección al Consumidor. Se deja sin efecto la Resolución 101-1996/TDC.

Jurisprudencia

Resoluciones de la Comisión de Protección al Consumidor

Este servicio permite que el público en general pueda consultar en línea y en forma gratuita las resoluciones emitidas por la Comisión desde el año 2007, permitiendo ahorrar el tiempo que le tomaría efectuar la misma consulta en las oficinas del Indecopi. Asimismo podrá conocer el número de la resolución de segunda instancia, si estuviera disponible.

- Comisión de Protección al Consumidor (CPC)
- Comisión de Protección al Consumidor N°1 (CC1)
- Comisión de Protección al Consumidor N°2 (CC2)

Resoluciones del Tribunal del Indecopi

Servicio en línea que permite la consulta y búsqueda eficiente de las resoluciones emitidas por:

- Sala de Defensa de la Competencia I
- Sala de la Competencia 2
- Sala de Propiedad Intelectual

SERVICIOS

BIBLIOTECA VIRTUAL

Nuestra plataforma virtual permite a los usuarios acceder a bases de datos, catálogos y bibliografías, colecciones digitales, adquisiciones recientes de libros y revistas, y una amplia gama de servicios.

SERVICIO DE CONSULTA

Contamos con cómodas instalaciones y personal experto en la atención al público, gestión de la información y manejo de fuentes especializadas a través de correo electrónico, teléfono, etc.

BÚSQUEDA BIBLIOGRAFICA

Ofrecemos el servicio de búsqueda y recuperación de la información en fuentes nacionales, internacionales y regionales, de acuerdo con las necesidades específicas de los usuarios.

ALERTA INFORMATIVA

Servicio que alerta sobre las últimas publicaciones a su cuenta de correo electrónico. Dirigido a empresarios, consultores y público interesado.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION (CID)

El Centro de Información y Documentación del INDECOPI brinda información especializada a los empresarios, consultores, estudiantes y público en general, sus servicios en las áreas de:

- Propiedad intelectual.
- Defensa de la competencia.
- Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Fiscalización de la Competencia Desleal.
- Fiscalización de Dumping y Subsidios.
- Procedimientos concursales.
- Protección al consumidor.

MISIÓN

Brindar servicios de información eficientes, oportunos y confiables sobre defensa de la competencia y propiedad intelectual, para satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía.

VISIÓN

Ser el Centro de Información y Documentación líder en defensa de la competencia y propiedad intelectual, que facilite y promueva el acceso a la información para generar conocimiento y competencia en el mercado.