



## PRODUCTOS O SERVICIOS EDUCATIVOS

### ENLACES

- **LO QUE DICE EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
Artículos 73°, 74° y 75
- **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**, en su 2ª edición, editada, actualizada y aumentada, 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, septiembre 2017

## **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 cuente 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.

## **Deber de informar de los centros y programas educativos (Artículo 75° del Código de Protección al Consumidor)**

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

### **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.

[Ver más](#)

##### **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](#)

#### **EDUCACIÓN**

##### **LEY N° 26549**

Ley de los Centros Educativos Privados

Publicado en el Diario Oficial El Peruano 01 de diciembre de 1995

##### **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

#### **LEY N° 30021**

Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de mayo del 2013

#### **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

#### **DECRETO SUPREMO N° 010-2012-ED**

Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 03 de junio del 2012

#### **DECRETO SUPREMO N° 011-2012-ED**

Aprueban el Reglamento de la Ley N° 28044 Ley General de Educación

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 07 de julio del 2012

#### **DECRETO SUPREMO N° 015-2012-ED**

Aprueban el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 29 de setiembre del 2012

#### **RESOLUCION MINISTERIAL N° 0627-2016-MINEDU**

Aprueban Norma Técnica “Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2017 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica”

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de diciembre del 2016

#### **DECRETO SUPREMO N° 017-2017-SA**

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable.

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de junio del 2017

## Directivas

### **Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 164-2016-INDECOPI/COD**

Aprueban el formato denominado “Formato para informar al Indecopi de la existencia de productos o servicios con riesgos no previstos”.

### **Directiva N° 003-2016/DIR-COD-INDECOPI**

Aprueban directiva que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Consejo Directivo del Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

### **Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI**

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 Resolutivos del Indecopi.

### **Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI**

Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI, Aprueban Directiva que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los Órganos Resolutivos del Indecopi.

### **Directiva N° 003-2015-TRI-INDECOPI**

Directiva N° 003-2015-TRI-INDECOPI, Precisión a la Directiva sobre Liquidación de costas y costos ante los Órganos Resolutivos del Indecopi.

### **Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI**

Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo.

### **Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI**

Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.

### **Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 283-2013-INDECOPI-COD**

Aprueban la Directiva N° 009-2013/DIRCOD-INDECOPI denominada Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores.

#### **Directiva N° 001-2014-TRI-INDECOPI**

Aprueban Directiva Delimitación de la competencia funcional de la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal y los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor, en los casos en los que la publicidad comercial confluye en el análisis de sus procedimientos.

#### **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.

### **Texto Único Ordenado de la Directiva que Aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor Previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

## **Lineamientos**

Los lineamientos de Protección al Consumidor establecen las pautas que, sin tener carácter vinculante, orientan a consumidores y proveedores sobre los criterios de interpretación de las normas de protección al consumidor en la aplicación a los diferentes casos que se presentan ante la comisión.

## **Resolución de aprobación de los lineamientos de protección al consumidor de Lima Norte**

### **Resolución de Comisión que aprueba los lineamientos de la CCI**

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

##### **Resolución N° 0634-2015/SPC-INDECOPI**

Se señaló los alcances de los requisitos de procedencia respecto de la liquidación de costos del procedimiento.

##### **Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI**

Mediante la presente resolución se precisó que los mecanismos de vigilancia y seguridad adoptados por los proveedores en sus establecimientos comerciales con el fin de resguardar su patrimonio no pueden afectar de manera injustificada la tranquilidad o la dignidad de los consumidores que acuden a sus locales.

##### **Resolución N° 4028-2014/SPC-INDECOPI**

Los centros educativos que verifiquen una situación de acoso entre estudiantes o bullying, se encuentran obligados a adoptar de inmediato las medidas necesarias para detenerlo.

##### **Resolución N° 3685-2014/SPC-INDECOPI**

Se señaló que si en la etapa de evaluación previa de la denuncia formulada en el marco de un procedimiento sumarísimo se presenta un acuerdo conciliatorio celebrado entre las partes, no corresponderá el inicio del procedimiento.

##### **Resolución N° 3419-2014/SPC-INDECOPI**

Mediante la presente resolución se precisó que en el marco de un procedimiento sumarísimo, corresponde a los órganos resolutivos considerar una conciliación o un desistimiento como factores atenuantes al momento de graduar la sanción, aun cuando hubieran sido presentados luego de la resolución emitida por el ORPS, conforme a la Directiva 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, que incorporó el artículo 3°.1.5 al Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

##### **Resolución N° 2659-2014/SPC-INDECOPI**

El deber de custodia del proveedor de un estacionamiento no sólo incluye evitar que el vehículo sea hurtado (ya sea íntegramente o respecto a sus autopartes) sino que también debe evitar que el mismo sea dañado por agentes externos al mismo; debido a que un consumidor del servicio de estacionamiento vehicular esperará legítimamente que su vehículo no sufra daños al interior de un establecimiento cuando este bajo custodia del proveedor.

### **Resolución N° 2401-2014/SPC-INDECOPI**

Se señaló que, para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se considera “consumidor” no solo a la persona que adquiere el bien, sino también a quien se beneficia de su uso y disfrute.

### **Resolución N° 1898-2014/SPC-INDECOPI**

La competencia territorial del Indecopi en materia de protección al consumidor se circunscribe a aquellas relaciones de consumo entabladas en el territorio peruano o cuyos efectos se produzcan en este, resultando irrelevante la condición de nacional o de extranjero del proveedor para calificar como sujeto del procedimiento.

### **Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI**

Mediante la presente resolución se sancionó las prácticas discriminatorias contenidas en la política de selección de clientela del proveedor para permitir el acceso a su local, tras denegar el ingreso a una persona por motivos raciales, sin que mediaran razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas que lo justificaran.

### **Resolución N° 1666-2014/SPC-INDECOPI**

Mediante la presente resolución se sancionó al proveedor tras haberse verificado que impidió de manera injustificada el acceso de 16 alumnos y sus acompañantes a su establecimiento comercial, incurriendo en un trato diferenciado ilícito.

### **Resolución N° 1630-2014/SPC-INDECOPI**

Se indica que la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen el servicio, las que actúan como intermediarios, las que contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, siendo que todos los que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, lo cual también puede aplicarse a los conceptos de franquiciado y franquiciador, quienes pueden resultar responsables por los posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores.

### **Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI**

La identidad de género constituye una categoría protegida de actos discriminatorios, en la medida que es considerada como un derecho fundamental por fundarse en la dignidad de la persona; por lo que el proveedor incurre en una conducta discriminatoria cuando condiciona, sin justificación alguna, el ingreso de una persona transexual al pago de una suma dineraria que excede el precio que ordinariamente cobra al público en general para acceder a su local.

### **Resolución N° 1235-2013/SPC-INDECOPI**

Mediante la presente resolución se cambió de criterio en materia de transporte terrestre, indicando que el INDECOPI es competente para conocer aquellas conductas que, en materia de transporte terrestre, constituyan infracciones al deber de idoneidad, al deber de información o impliquen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes, entre otros. Cabe destacar que el ejercicio de tal competencia no enerva las facultades de la SUTRAN ni una eventual sanción por ambas entidades que constituye un supuesto de ne bis in ídem.



### **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.

## 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, 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 Lima
- Comisión de Protección al Consumidor Provincias
- Órganos Resolutivos Sumarísimos Lima
- Órganos Resolutivos Sumarísimos Provincias

### Resoluciones del Tribunal del Indecopi

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

- Sala Especializada en Protección del Consumidor

## Enlaces

### INDECOPI

Portal institucional

[Ver página web](#)

Autoridad Nacional de Protección al Consumidor

[Ver página web](#)

Subportal de Protección al Consumidor

[Ver página web](#)

### MINEDU

Defensoría del usuario

[Ver página web](#)

Contra la violencia escolar

[Ver página web](#)

## Referencias Bibliográficas

### **Manual de supervisión de centros educativos particulares: Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación**

Autor: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI

Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, MINJUS

Serie: Compendios Normativos N° 2

Editor: Indecopi. MINJUS

Fecha: Diciembre, 2014

Número de ISBN: 2409-7667

URI: <http://hdl.handle.net/11724/4233>

### **Boletín de Jurisprudencia: Servicios educativos**

Esta publicación recopila jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, sobre casos de denuncias en materia de Servicios Educativos, publicadas entre el 2001 y el 2015.

Autor: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI. Centro de Información y Documentación (CID)

Fecha: Marzo, 2016

URI: <https://www.indecopi.gob.pe/web/biblioteca-virtual/boletin-de-jurisprudencia-del-indecopi>

## 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.

### SERVICIO INFOBÚSQUEDA

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.