



Guía informativa:
Herramientas para el
consumidor de
servicios educativos
escolares

Marzo 2018

1ª. Edición

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
INFORMACIÓN GENERAL.....	4
LEGISLACIÓN	7
PUBLICACIONES DE INTERÉS	8

Presentación

A efectos de facilitar el acceso a la información sobre temas de consumidor a la ciudadanía en general, presentamos esta GUÍA INFORMATIVA; la cual tiene por objetivo difundir herramientas de utilidad para la comunidad educativa escolar.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

Información general

Algunas pautas a tener en cuenta tanto para los estudiantes como para los padres de familia:

1. Los colegios únicamente pueden cobrar por concepto de matrícula, cuota de ingreso y pensión de enseñanza.
2. El monto de la matrícula la determina el colegio; pero este monto no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudio.
3. La institución educativa debe informar de manera escrita, veraz, oportuna y apropiada a los padres, indicando el monto, número y oportunidades de pago de las pensiones.
4. Los pagos de las mensualidades deberán ser requeridas luego que el servicio haya sido brindado en el mes.
5. Los colegios no podrán condicionar la evaluación de los alumnos, ni al pago de las pensiones a la atención de reclamos formulados.
6. No pueden obligar a realizar pagos de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en la ley, a menos que existan cuotas extraordinarias que se encuentren aprobadas por el Ministerio de Educación.
7. No pueden obligar a efectuar el pago de una o más pensiones.
8. No están obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año.
9. No están obligados a adquirir uniformes en establecimientos exclusivos, ni tampoco materiales educativos de una marca en particular, que sea solicitada por el centro educativo.
10. No podrán realizar acciones que podrían afectar el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo de los alumnos para procurar el cobro de las pensiones. Finalmente, es importante tener presente que todos los establecimientos comerciales abiertos al público, así como todos los colegios privados están obligados a contar con el Libro de Reclamaciones, el mismo que deberá estar a disposición de los consumidores, para el registro de un reclamo o queja, según corresponda.

Fuente: <http://indecopi.gob.pe/documents/51779/0/DE+VUELTA+AL+COLEGIO/fde6fe53-d87e-48e1-b267-b832670575ee>

Asimismo, los centros educativos privados solo están autorizados a cobrar la cuota de ingreso, por una única vez, cuando el alumno ingrese al colegio; la matrícula, que es un pago anual correspondiente a la inscripción del alumno no debe ser mayor a la pensión; y, la pensión mensual que no deberá ser cobrada de forma adelantada.

Está prohibido que los centros educativos privados exijan a los padres de familia otros pagos distintos a los mencionados. Es importante señalar que los colegios solo podrán requerir el pago de cuotas extraordinarias previa autorización del Ministerio de Educación.

Asimismo, si los colegios privados decidieran aumentar las pensiones para el siguiente año, de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, deben informar a los padres de familia sobre esta situación por escrito, antes de que culmine el año escolar lectivo y durante el proceso de matrícula. De la misma manera, tendrá que ponerlos al tanto sobre lo relacionado al monto, número y fechas de pago de las pensiones.

Además, se recuerda a los colegios privados que están prohibidos de ejercer prácticas intimidatorias que afecten el normal desarrollo educativo y la personalidad de los alumnos. Así, por ejemplo, no

podrán restringirle el ingreso al colegio ni sacarlos del mismo; tampoco dejarlos en el patio, impedir rendir las evaluaciones u otra acción que pueda afectar a los escolares.

Sanciones

El Indecopi recuerda a los padres de familia que cuentan a su disposición con el registro “**Mira a quién le compras**”, servicio en el cual podrán encontrar información sobre los colegios sancionados y el motivo de las sanciones, para una mejor decisión de consumo frente a servicios educativos.

Solo en lo que va del año, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 impuso sanciones por un monto total de 319.7 UIT, correspondientes a 66 procedimientos sancionadores iniciados de oficio contra colegios privados.

Durante esta campaña, la institución ha puesto a disposición de los padres de familia el correo electrónico: colegios2018@indecopi.gob.pe, a través del cual se podrán realizar denuncias informativas anónimas, informando al Indecopi, sobre algún hecho irregular o cobro indebido. Se les recuerda que pueden adjuntar documentos, fotos o cualquier medio probatorio de la presunta infracción. Del mismo modo pueden comunicarse a los teléfonos: 224-7777 para Lima y 0800-4-4040 para provincias, o escribir al correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Fuente: Indecopi

Guía digital “De vuelta al colegio”



El Indecopi ha elaborado una guía para orientar a los padres de familia que contratan servicios educativos privados para sus menores hijos. Por ejemplo, les recuerda que solo están obligados a pagar tres conceptos durante el año escolar: cuota de ingreso, matrícula y pensiones mensuales.

Asimismo, precisa que las autoridades de colegios particulares solo podrán requerir el pago de cuotas extraordinarias (es decir pagos distintos a los ya mencionados), siempre y cuando cuenten con la autorización del Ministerio de Educación.

Si los colegios privados aumentan sus pensiones este año, dicha decisión debió ser informada a los padres de familia antes de culminar el año escolar del 2017. Además, en los casos de incumplimiento o demora en el pago, los colegios privados están prohibidos de ejercer prácticas intimidatorias que afecten el normal desarrollo educativo y la personalidad de los alumnos.

Esta guía, elaborada con un lenguaje sencillo, amigable y didáctico, señala igualmente que los colegios particulares no pueden exigir la compra de útiles y uniforme escolar en un lugar determinado o de alguna marca específica. Además, los padres de familia no están obligados a presentar la totalidad de los útiles escolares solicitados en la lista, el primer día de clases.

Los centros educativos deben contar con la autorización del Ministerio de Educación para brindar el servicio educativo. Los padres de familia que deseen consultar si el colegio de su elección cuenta con dicha autorización, pueden consultar la herramienta 'Identicole' que el Ministerio de Educación pone a disposición de los padres de familia para dicho fin.

[Guía digital](#)

Legislación

Ley 29839

Ley que modifica la ley 29694, ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, para lograr su eficiencia

[Descargar](#)

Ley 29694

Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares

[Descargar](#)

D.S. 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

[Descargar](#)

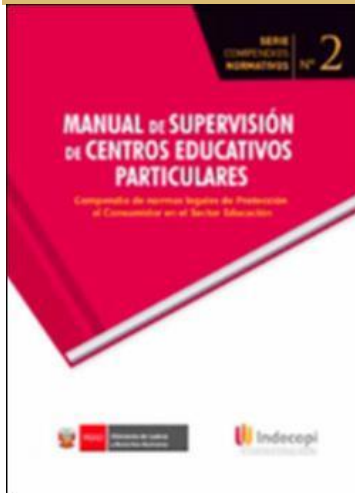
Ley 26549

Ley de los Centros Educativos Privados

[Descargar](#)

Publicaciones de interés

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



[642 ECP ManualDeSupervisionWH.pdf \(18.23Mb\)](#)

[manual de supervisión de centros educativos particulares.jpg \(33.14Kb\)](#)

[license.txt \(194bytes\)](#)

Enlaces de interés

Legislación, normativa y directivas en materia de protección del consumidor emitidas por el Indecopi

[Ver](#)

Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

[Ver](#)

Asociaciones de Consumidores

[Ver](#)

Arbitraje de Consumo

[Ver](#)

Canales de presentación de reclamos

[Ver](#)

Identicole

[Ver](#)

Escale

[Ver](#)

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN INDECOPI

Dirección: Calle de la Prosa 104 San Borja

Teléfono: (511) 2247800 anexos 5060, 5061, 5062, 5063

Horario de Atención Oficinas: Lunes a Viernes 8:30h a 16:30h

Email: ldiaz@indecopi.gob.pe