

## **El Indecopi logra que instituciones educativas privadas corrijan conductas que afectaban a padres de familia y escolares en Loreto**

- ✓ **Durante inspecciones preventivas se detectó que 13 instituciones educativas privadas incurrieron en conductas irregulares, lográndose que diez de ellas subsanen los incumplimientos.**

Entre julio y setiembre de 2021, la Oficina Regional del Indecopi en Loreto (ORI-Loreto) realizó 13 supervisiones orientativas a instituciones educativas privadas, con el objetivo verificar el cumplimiento de sus obligaciones, establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

En las supervisiones se detectaron incumplimientos relacionados con el deber de informar las condiciones económicas a los padres de familia, con el proceso de selección de textos escolares, el respeto a las normas sobre la sana convivencia, medidas prohibidas para procurar el cobro de pensiones, entre otros; de acuerdo con las últimas modificaciones a la Ley de Centros Educativos Privados –Decreto de Urgencia N° 002-2020– y su Reglamento –Decreto Supremo N° 005-2021-Minedu.

La intervención del Indecopi se desarrolló en el marco de sus competencias en materia de protección al consumidor para investigar las posibles afectaciones a sus derechos. Al respecto, se recuerda que el Código establece en su artículo 19° que todo proveedor está obligado a responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Para evitar que estos incumplimientos continúen, se requirió a los proveedores supervisados la corrección de las siguientes conductas:

- **Información sobre las condiciones económicas**

Se solicitó a cinco instituciones educativas que brinden de manera oportuna, antes y durante el proceso de matrícula, en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito información sobre la oportunidad y monto de pago de la cuota de ingreso, matrícula y pensión de enseñanza; lográndose que tres de estas subsanaran sus conductas.

- **Proceso de selección de textos**

Se recomendó a siete instituciones educativas conformar el comité de padres de familia y realizar la evaluación pedagógica de las muestras de textos escolares proporcionadas por las empresas editoriales, de acuerdo al proceso regulado en la Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares; de las cuales cinco subsanaron su conducta.

- **Convivencia sin violencia**

Se alertó a nueve instituciones educativas a entregar el boletín informativo sobre las normas de sana convivencia y disciplina escolar al inicio del año, conformar el CONEI (Consejo Educativo Institucional), elaborar de plan de convivencia, normas de convivencia, contar con Libro de Registro de Incidencias y estar afiliado al sistema SíseVe. De estas, cinco subsanaron su conducta.

- **Medidas prohibidas para procurar el cobro de pensiones**

Se recomendó a dos instituciones educativas a no realizar acciones que vulneren los derechos de los estudiantes como retener el certificado de estudios sin informar a los padres de familia previamente y por escrito al inicio del proceso de matrícula. Asimismo, cesar la práctica de impedir el ingreso de los estudiantes a las plataformas virtuales y no entregar libreta de notas, como medidas para procurar el cobro de pensiones atrasadas; conductas que fueron subsanadas.

- **Oportunidad de pago de las pensiones**

Se alertó a tres instituciones educativas a realizar el cobro de las pensiones de enseñanza al finalizar el servicio educativo mensual, toda vez que lo hacían antes del inicio del siguiente mes o antes de fin de mes; las cuales fueron subsanadas.

- **Idoneidad**

Dos instituciones educativas fueron alertadas a cumplir con las garantías implícitas y explícitas establecidas en el contrato de prestación de servicios, puesto que ofrecían los servicios de psicólogos; sin embargo, no contaban con los mismos. Una entidad educativa subsanó su conducta.

- **Libro de reclamaciones**

Se alertó a tres instituciones educativas a cumplir con lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, en cuanto a las características del aviso del mismo y la hoja de reclamo, de las cuales dos subsanaron.

Los proveedores que no han cumplido con subsanar su conducta irregular, la institución procedió a exhortar y solicitar por última vez la corrección, con la advertencia de que podrían afrontar procedimientos administrativos sancionadores en caso de persistencia.

Desde la Oficina Regional del Indecopi en Loreto reiteramos la importancia de que toda institución educativa cumpla con las garantías y con las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, con tener la autorización sectorial emitida por la autoridad administrativa, según las especificaciones del nuevo Reglamento de la Ley de Centros Educativos privados. Por ello, en ese caso se recomendó a diez instituciones educativas a solicitar ante la autoridad correspondiente la actualización de sus títulos habilitantes y puedan contar con la acreditación real.

Cabe destacar que estas acciones de supervisión forman parte del conjunto de actividades que la institución viene desarrollando en la región Loreto, cuya finalidad es contribuir a la corrección de conductas que puedan afectar los derechos de los consumidores en el mercado.

**Loreto, 28 de octubre de 2021**