

El Indecopi y ANAPEF abordan la problemática de los servicios educativos durante la COVID-19 para buscar mejoras en beneficio de niños, niñas y adolescentes

- ✓ **Presidente ejecutivo del Indecopi, Julián Palacín, señaló que es importante asegurar la calidad de los servicios educativos.**

Con el fin de abordar la problemática que afrontan los consumidores de los servicios educativos privados, especialmente durante la emergencia sanitaria por la COVID-19, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y la Asociación Nacional de Padres de Familia de Escuela de Formación Básica (ANAPEF) sostuvieron una reunión de trabajo en beneficio de los niños, niñas y jóvenes estudiantes.

Durante la reunión, el presidente ejecutivo del Indecopi, Julián Palacín, destacó la importancia de asegurar la calidad de los servicios educativos privados que se brindan en el país, en favor de los escolares y de los padres de familia.

“Actualmente nos encontramos buscando mejorar el sistema de protección al consumidor, que tiene como centro al ciudadano y ciudadana. Para esto es necesaria la suma de esfuerzos, no solo de las instituciones, sino también de la ciudadanía organizada para defender sus derechos, y la creación de estos espacios para el diálogo y la crítica. Especialmente, con un tema tan importante para el Indecopi como es la educación, que sin duda impacta en el desarrollo de las personas, por lo que es esencial asegurar su calidad”, indicó el ejecutivo.

Por su parte, Agnieszka Céspedes, presidenta de ANAPEF, señaló que a causa de la pandemia las relaciones de consumo en los servicios educativos se han agudizado, debido al cambio a la modalidad virtual. Indicó, por ejemplo, que no se cumple la idoneidad de los servicios educativos que reciben los estudiantes de manera virtual.

Otras dificultades detectadas por ANAPEF es que muchos colegios privados no han cumplido con devolver la cuota de ingreso a los padres de familia que decidieron retirar a sus hijos de dichos centros educativos; además condicionan las matrículas a la firma de contratos abusivos, retiran a los alumnos de las plataformas educativas virtuales por deudas o amenazan a los padres con reportarlos a las centrales de riesgo.

Palacín Gutiérrez destacó que el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) ha recibido, a la fecha, 10 924 reportes referidos al servicio educativo, mientras que los órganos resolutivos vienen realizando investigaciones sobre este tipo de casos.

“A estos casos recogidos por el CEMI, vamos a incluir aquellos comentados por ANAPEF para fortalecer nuestra fiscalización, a fin de proteger los derechos económicos de los estudiantes y de los padres de familia”, manifestó el presidente ejecutivo del Indecopi.

A su turno, el director de Fiscalización del Indecopi, Ronald León, informó que desde el inicio de la emergencia sanitaria la institución ha realizado una labor permanente con supervisiones y fiscalizaciones a colegios privados a nivel nacional, a fin de verificar que no se vulneren los derechos de los consumidores. “Desde que se inició la emergencia sanitaria hemos fiscalizado

3 364 escuelas a nivel nacional en diferentes temas, por ejemplo para verificar que no se cobren pensiones adelantadas, suspensiones de servicio por falta de pago, cobro de pensión a pesar de que no se ha brindado el servicio, cobro de cuotas extraordinarias, cláusulas abusivas en el marco de la pandemia, entre otros”, refirió.

León indicó además que el trabajo de supervisión va a continuar y para la campaña escolar del 2022 se va a incrementar las fiscalizaciones y se van a focalizar de la mejor manera.

En tanto, la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, indicó que “el servicio educativo es de especial importancia por su impacto en la vida y desarrollo de las personas, por lo que el sistema de protección al consumidor debe garantizar que las familias cuenten con toda la información necesaria para elegir y contratar con libertad un servicio educativo formal, seguro y de calidad para sus hijas e hijos”. Asimismo, precisó que han evidenciado que “hay obligaciones que históricamente se han estado rompiendo por diferentes colegios, así que estamos trabajando en un diagnóstico del sistema para plantear mejoras”.

Lima, 24 de setiembre de 2021