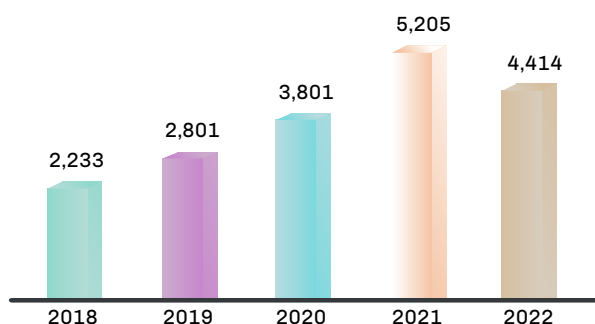


## Campaña escolar 2023: Recomendaciones en materias de protección al consumidor y datos personales en el sector educativo

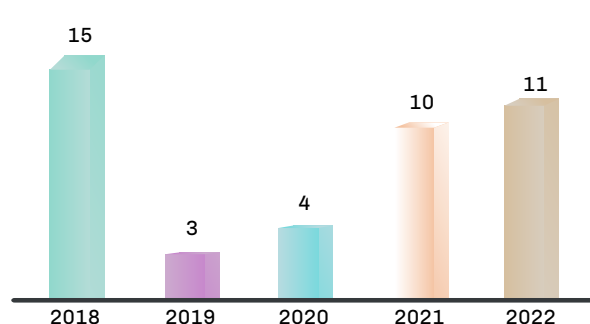
21 de febrero de 2023

En el año 2022 el sector educativo fue el más sancionado por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (“ANPDP”) y uno de los más reclamados por los consumidores ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (“INDECOPI”). A lo largo de los últimos 5 años, estas cifras han venido presentando un incremento constante:

Reclamos ante el INDECOPI en el sector educativo



Multas al sector educativo por la ANPDP



En materia de protección al consumidor se sancionaron particularmente las siguientes infracciones:

- i La falta de idoneidad en el servicio educativo, entre las cuales, se encuentran la falta de atención en casos de [bullying](#).
- ii El cobro de cuotas adicionales a las permitidas
- iii No informar sobre las condiciones del servicio (p.e., el monto y forma de pago de las pensiones, la aplicación de intereses moratorios en caso de retraso en el pago y el procedimiento de devolución de la cuota de ingreso).

De otro lado, las conductas más sancionadas en materia de protección de datos personales fueron las siguientes:

- i Incumplimiento del deber de información.
- ii Falta de inscripción de los bancos de datos personales ante la ANPDP.
- iii No comunicar a la Autoridad sobre el flujo transfronterizo de los datos.

## PRINCIPALES ACCIONES ADOPTADAS POR EL INDECOPI

Siendo este sector uno de sus principales focos de supervisión, el INDECOPI ha venido implementando las siguientes acciones:

- **Campañas informativas.** La campaña [#DeVueltaAlCole2023](#) busca capacitar a los padres de familia, así como a los proveedores de este servicio.
- **Fiscalización y documentos orientativos.** Se ha anunciado la supervisión a 641 colegios a nivel nacional y se han publicado [documentos orientativos](#) para los proveedores y padres de familia.

## RECOMENDACIONES

Detallamos las siguientes recomendaciones que un proveedor debe tener en cuenta al momento de ofrecer sus servicios educativos:

### i Antes y durante la matrícula

#### **En materia de protección al consumidor:**

- Informar a los padres sobre las condiciones del servicio educativo en un periodo de 30 días antes de iniciarse la matrícula.
- Entregar a cada estudiante y padres, el boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar a inicio de cada año.
- Requerir únicamente los siguientes cobros permitidos legalmente:
  - **La cuota de ingreso:** Requerirlo una sola vez a estudiantes nuevos.
  - **La matrícula:** Requerirlo al inicio del año y no debe ser mayor a la pensión.
  - **Las pensiones:** Requerirlo mensualmente y no exigir su pago por adelantado.
- En la lista de útiles requerir únicamente aquellos materiales que se encuentren vinculados con el servicio educativo (p.e., evitar solicitar materiales de limpieza).
- Reservar 2 vacantes por cada aula para estudiantes con discapacidad.
- Poner a disposición de los padres los canales de acceso al Libro de Reclamaciones.

#### **Sobre protección de datos personales:**

- Antes de recabar los datos personales de los padres y/o de los estudiantes debe informarse detalladamente sobre el tratamiento de su información (p.e., la identidad y domicilio del titular del banco de datos, finalidades del tratamiento).
- Si los datos personales se utilizan para una finalidad adicional distinta al servicio educativo (p.e. envío de publicidad), se deberá solicitar el consentimiento previo del estudiante y/o padres, según corresponda.
- Colocar en las zonas videovigiladas un cartel informativo y visible que informe sobre el cumplimiento de la Directiva de protección de los datos personales.

## ii Durante la prestación del servicio educativo:

### En materia de protección al consumidor:

- No exigir la lista completa de útiles el primer día de clases ni obligar a adquirir materiales de marcas específicas.
- Permitir que los libros requeridos sean tanto nuevos como usados.
- En caso haya incumplimiento del pago de las pensiones, no bloquear las plataformas de acceso a las clases, no impedir que el estudiante rinda evaluaciones o negarse a la entrega de la libreta de notas.
- Para la prevención de casos de bullying, designar a un profesional de psicología para su atención y contar con un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes. De ocurrir este evento, reportarlo al Consejo Educativo Institucional y a los padres involucrados, así como adoptar medidas de apoyo.
- Atender cualquier reclamo o queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

### Sobre protección de datos personales:

- Si los estudiantes son fotografiados o grabados para un fin distinto a la prestación del servicio educativo (p.e. promocional), deberá requerirse el consentimiento previo del estudiante y/o sus padres, según corresponda.
- En caso se desee que un tercero, no padre de familia o tutor, recoja las calificaciones del estudiante, se requerirá el consentimiento del estudiante y/o padre, según corresponda.
- Mantener activos los canales para que los titulares de datos ejerzan los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición ("ARCO") respecto de sus datos personales tratados por los centros educativos.

## TENER EN CUENTA



### Medidas correctivas (Ejemplo)

Devolución de los importes pagados en exceso

### Imposición de multas

Hasta 450 UIT por infracciones a la normativa de protección al consumidor.

Hasta 100 UIT por infracciones a la normativa de protección de datos personales.

**Carlos Patrón**  
**cap@prcp.com.pe**

SOCIO

[VER PERFIL](#)



**Julia Loret de Mola**  
**jld@prcp.com.pe**

SOCIA

[VER PERFIL](#)



**David Kuroiwa**  
**dkh@prcp.com.pe**

SOCIO

[VER PERFIL](#)

