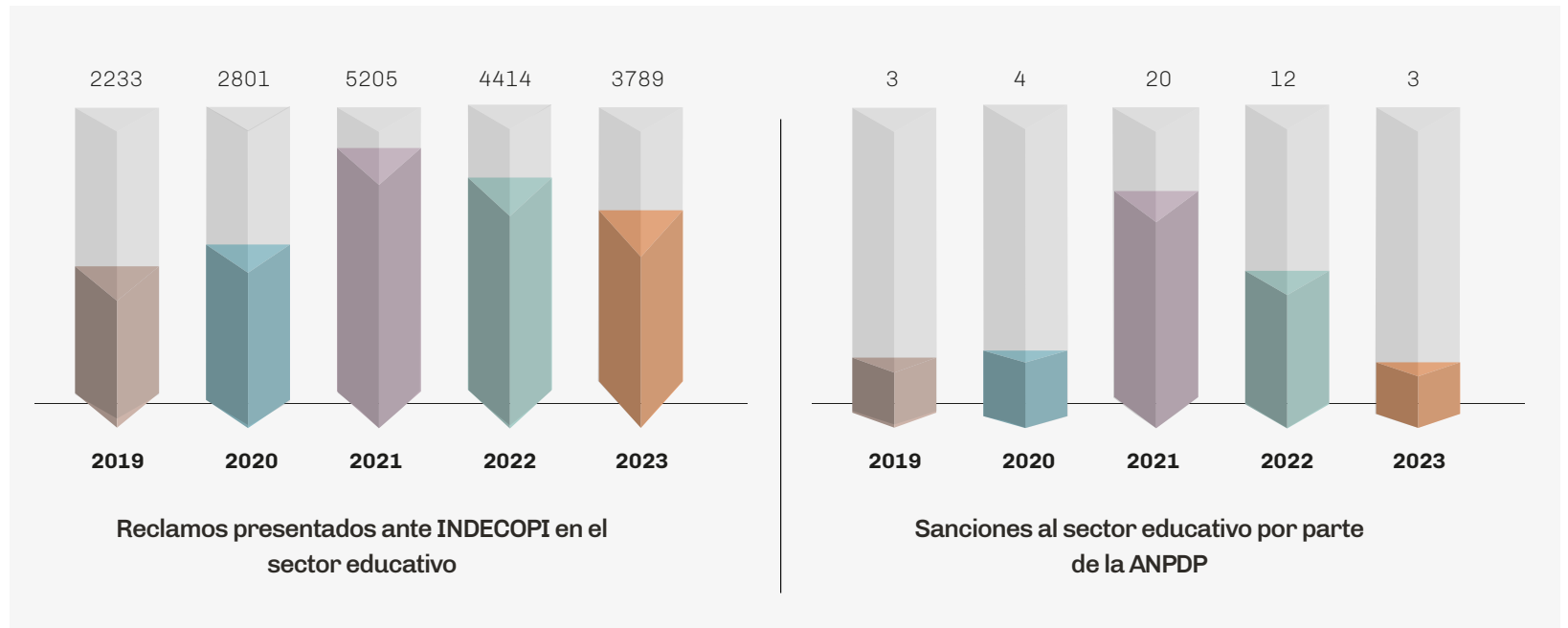


DE VUELTA AL COLEGIO SIN CONTRATIEMPOS

Recomendaciones en materia de
protección al consumidor,
publicidad y datos personales

DE VUELTA AL COLEGIO SIN CONTRATIEMPOS

En los últimos 5 años el sector educativo fue uno de los más sancionados por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (“ANPDP”)¹ 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”)², conforme se puede apreciar a continuación:



¹ De acuerdo con información pública al 5 de enero de 2024

² De acuerdo con información pública obtenida al 30 de septiembre de 2023

DE VUELTA AL COLEGIO SIN CONTRATIEMPOS

Sólo en el año 2023, en materia de protección al consumidor, el INDECOPI impuso **más de 72 sanciones** a colegios con multas totales de **136.55 UIT**. Particularmente, se sancionaron las siguientes conductas³:

- (i) Falta de idoneidad en el servicio educativo (p.e., falta de atención en casos de *bullying*, solicitar en la lista de útiles materiales no vinculados al servicio educativo - papel higiénico)
- (ii) 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, en materia de protección de datos personales, en el año 2023 **las conductas más sancionadas fueron las siguientes:**

- (i) Incumplimiento del deber de información
- (ii) Falta de inscripción ante la ANPDP de los bancos de datos personales
- (iii) Realizar tratamiento de datos personales sin el consentimiento del titular



³ Información extraída del portal "Mira a quién le compras" del INDECOPI

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

I. Antes y durante la matrícula:

En materia de protección al consumidor y publicidad:

- Contar con las autorizaciones municipales y sectoriales para poder ofrecer servicios educativos.
- Verificar que la infraestructura del colegio se encuentre en óptimas condiciones atendiendo a los deberes de cuidado, vigilancia y protección de los estudiantes.
- Informar a los padres sobre las condiciones del servicio educativo en un periodo de 30 días antes de iniciarse el proceso de matrícula.
- Entregar a inicio de cada año, a cada estudiante y padres, el boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
- En la lista de útiles requerir únicamente aquellos materiales que se encuentren vinculados con el servicio educativo (p.e., evitar solicitar materiales de limpieza).



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

- 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 mensual.



Las pensiones:
Requerirlo mensualmente y no exigir su pago por adelantado.

- Reservar 2 vacantes por cada aula para estudiantes con discapacidad.
- Poner a disposición de los padres los canales de acceso al Libro de Reclamaciones.
- Incluir tributos, comisiones y cargos aplicables a los precios de las pensiones informados a los padres.
- Contar con pruebas y documentos previos que sustenten y corroboren la veracidad de la publicidad objetiva (p.e. evidencia sobre la existencia de convenios con instituciones).
- No realizar contenido publicitario que insinúe o cree sentimientos de inferioridad a los menores que no accedan a ciertos servicios educativos (p.e. un menor tendrá menos éxito si no entra a un determinado colegio).

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

I. Antes y durante la matrícula:

En materia de 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., finalidades del tratamiento, encargados, transferencias nacionales e internacionales).
- 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 visible que informe sobre el tratamiento de datos personales y poner a disposición una hoja complementaria sobre dicho tratamiento, conforme a la Directiva de Tratamiento de Datos Personales mediante Sistemas de Videovigilancia.

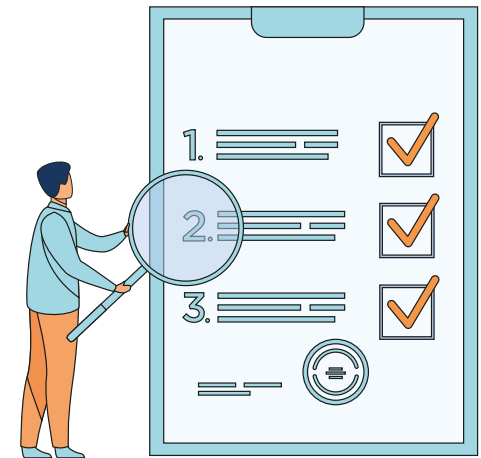


¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

II. Durante la prestación del servicio educativo:

En materia de protección al consumidor y publicidad:

- No exigir el primer día de clases la lista completa de útiles 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 uno o más profesionales de psicología para su atención, contar con un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, así como un Plan de Convivencia Democrática y de Normas de Convivencia Consensuada.



¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

- De ocurrir un evento de *bullying*, reportarlo al Consejo Educativo Institucional, al portal SiSeVe y a los padres involucrados. Asimismo, adoptar medidas de apoyo necesarias.
- Contar con Libro de Reclamaciones físico y virtual, de corresponder. Así como, atender cualquier reclamo o queja en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- En caso de difusión de publicidad testimonial, los relatos deben de basarse en experiencias auténticas y recientes de los testigos (p.e. experiencias auténticas de alumnos, exalumnos o padres).

Tener en cuenta:

El INDECOPI ha indicado que para acreditar que el colegio cumplió con implementar las medidas de prevención de casos de *bullying* no basta con demostrar que cuenta con los protocolos exigidos normativamente, sino que también deberá acreditar que han sido desarrollados en la práctica.⁵



⁵ Referencia: Resolución N° 059-2023/CC3

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES AL OFRECER SERVICIOS EDUCATIVOS BÁSICOS?

II. Durante la prestación del servicio educativo:

En materia de protección de datos personales:

- Si los estudiantes son fotografiados o grabados para un fin distinto a la prestación del servicio educativo (p.e., publicidad para redes sociales, banners u otros medios), 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.
- Informar y 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.
- Implementar medidas de seguridad para el tratamiento de datos personales.



ACCIONES ORIENTATIVAS, FISCALIZADORAS Y SANCIONADORAS DEL INDECOPI Y LA ANPDP

Siendo este sector uno de los principales focos de supervisión, destacamos las principales acciones y la potestad sancionadora del INDECOPI y la ANPDP:

Acciones orientativas y fiscalizadoras



- **Campañas informativas.** La campaña [#DeVueltaAlCole2024](#) busca capacitar a los padres, así como a los proveedores de este servicio.
- **Capacitaciones.** En el año 2023, la ANPDP dictó una charla informativa a los directores, docentes y personal administrativo de las Unidades de Gestión Educativa e instituciones educativas de Lima Metropolitana sobre las obligaciones establecidas en la normativa. [Ver Nota.](#)
- **Fiscalización constante.** Durante el año 2023, el INDECOPI verificó el cumplimiento de obligaciones en 760 colegios privados a nivel nacional logrando una tasa de subsanación del 60%. [Ver Nota.](#)
- **Plan Anual de Fiscalización del INDECOPI - 2024.** El sector educativo básico forma parte de los servicios que serán priorizados en las actividades de fiscalización en materia de protección al consumidor.

ACCIONES ORIENTATIVAS, FISCALIZADORAS Y SANCIONADORAS DEL INDECOPI Y LA ANPDP

Potestad sancionadora



El INDECOPI puede imponer los siguientes rangos de multas:

- Hasta S/ 2'317,500.00 por infracciones a la normativa de protección al consumidor. Y hasta S/ 25,750.00 a cada uno de los representantes legales o personas que integren los órganos de dirección o administración como responsables solidarios.
- Hasta S/ 3'605,000.00 por infracciones a la normativa de publicidad y competencia desleal.

La ANPDP puede imponer los siguientes rangos de multas:

- Hasta S/ 25,750.00 por infracciones calificadas como leves.
- Hasta S/ 257,500.00 por infracciones calificadas como graves.
- Hasta S/ 515,000.00 por infracciones calificadas como muy graves.

Asimismo, tanto el INDECOPI como la ANPDP podrán ordenar el cumplimiento de medidas correctivas (p.e. la devolución de los importes pagados en exceso, obtener los consentimientos respectivos).

RECOMENDACIONES

Para evitar incurrir en conductas contrarias a la normativa de protección al consumidor, publicidad y datos personales, recomendamos adoptar las siguientes acciones:

Brindar capacitaciones integrales a todos los colaboradores que presten el servicio educativo y participen de la elaboración de los anuncios o campañas publicitarias. Se recomienda enfatizar en el personal que atiende al público y que imparte las labores educativas.

Establecer procedimientos claros y precisos sobre cómo interactuar frente a un caso de *bullying*, acoso cibernético u otro que ponga en peligro la vida, integridad y salud de los estudiantes.

Establecer un lineamiento de comunicación interna que permita tener trazabilidad en la elaboración de material o campañas publicitarias. Este podrá contener pautas para la difusión de publicidad, flujograma de aprobación y un *check list* de las principales obligaciones que deben observarse en materia publicitaria en general.

Establecer procedimientos o lineamientos para la correcta y oportuna atención a los derechos ARCO, reclamos o quejas.

Implementar un programa de cumplimiento en materia de protección al consumidor, publicidad y datos personales, o fortalecer el existente, a efectos de identificar los riesgos concretos del negocio y adoptar controles y acciones que mitiguen dichos riesgos.

Contactos

