

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**

De vuelta al colegio sin contratiempos

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

DE VUELTA AL COLEGIO SIN CONTRATIEMPOS

El sector educativo es uno de los sectores priorizados por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (“ANPDP”) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (“INDECOPI”).



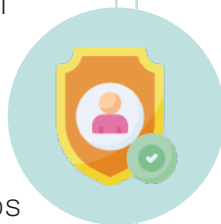
En el año 2024, la ANPDP desarrolló campañas de capacitación y sensibilización a distintos directores, docentes y personal administrativo de instituciones educativas;¹ así como a estudiantes de diversas regiones del Perú.²



Los órganos del INDECOPI en materia de protección al consumidor y publicidad calificaron a los servicios de educación básica regular (inicial, primaria y secundaria) como temas priorizados en las actividades de fiscalización, tanto en el año 2024 como en este año 2025.

-
1. Ver nota informativa:
<https://www.gob.pe/institucion/minjus/noticias/1021072-autoridad-nacional-de-proteccion-de-datos-personales-promueve-la-proteccion-de-datos-personales-en-el-sector-educacion>
 2. Ver nota informativa:
<https://www.gob.pe/institucion/minjus/noticias/1037594-mas-de-4000-escolares-y-500-docentes-recipientes-charlas-informativas-sobre-como-proteger-sus-datos-personales-en-las-redes-sociales>

Asimismo, en materia de **protección de datos personales**, las conductas más sancionadas en el sector educativo son las siguientes:



- i. No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de los datos personales.
- ii. Realizar tratamiento de datos personales sin el consentimiento del titular.
- iii. No inscribir o actualizar bancos de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
- iv. Realizar tratamiento de datos personales sin las medidas de seguridad correspondientes.

De otro lado, en **materia de protección al consumidor**, las conductas más sancionadas en el sector educativo son las siguientes:³

- i. Falta de idoneidad en el servicio educativo (p.e., problemas en las matrículas de los alumnos, falta de medidas de seguridad para evitar accidentes).
- ii. Cobro de cuotas extraordinarias.
- iii. No contar con libro de reclamaciones.
- iv. No informar sobre las condiciones del servicio (p.e., gastos del servicio educativo prestado, la aplicación de intereses moratorios en caso de retraso en el pago y el procedimiento de devolución de la cuota de ingreso).

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación desarrollaremos las principales obligaciones que deben observar las instituciones educativas.

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

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES?

Detallamos las principales obligaciones que un proveedor debe tener en cuenta al momento de 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.⁴
- 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.



4. El incumplimiento a esta obligación podría generar una contingencia a nivel de protección al consumidor y competencia desleal (bajo la modalidad de violación de normas).

(i) **Antes y durante la matrícula:**

En materia de protección al consumidor y publicidad:

- Requerir únicamente los siguientes cobros permitidos legalmente:



La cuota de ingreso:

Requerirlo una sola vez a estudiantes nuevos.⁵



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.
- Incluir tributos, comisiones y cargos aplicables a los precios de las pensiones informadas 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).

⁵. En caso de que se produzca el retiro o traslado del estudiante del colegio, se deberá reembolsar la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante.
Referencia: Ley de los Centros Educativos Privados, Ley N° 26549.

(i) Antes y durante la matrícula:

En materia de protección de datos personales:

- Antes de recabar los datos personales de los padres y/o 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.



(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 o de establecimientos señalados con exclusividad por el colegio.
- Disponer un plazo gradual de entrega de útiles escolares que esté señalado en el Reglamento Interno del colegio y que no sea menor a 30 días calendario posteriores al inicio de clases.
- Permitir que los libros requeridos sean tanto nuevos como usados.
- Respetar el derecho de los padres de participar en el proceso de selección de textos escolares.
- Recuperar las clases perdidas debido a lluvias, huaycos, inundaciones u otros siniestros, a fin de cumplir con el periodo lectivo del año escolar.
- 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, no negarse a la entrega de la libreta de notas, ni señalar públicamente a los estudiantes con pensiones impagas.



(ii) Durante la prestación del servicio educativo:

En materia de protección al consumidor y publicidad:

- No realizar el cobro de cuotas extraordinarias.
- Para la prevención de casos de *bullying*, entregar el boletín informativo sobre normas y principios de sana convivencia escolar al inicio del año escolar, 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. Asimismo, se deberá procurar la designación de, por lo menos, un profesional en psicología, de modo progresivo, según disponibilidad presupuestal.
- 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. Asimismo, 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).



(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 orientativas, fiscalizadoras y la potestad sancionadora del INDECOPI y la ANPDP:



ACCIONES ORIENTATIVAS Y FISCALIZADORAS

- Campañas: Indecopi presentó la guía informativa [#Checa Tu Cole](#) para promover derechos de los consumidores en el servicio educativo
- Plan Anual de Fiscalización del INDECOPI - 2025. El sector educativo básico forma parte de los servicios que serán priorizados en materia de supervisión de protección al consumidor y publicidad.



POTESTAD SANCIONADORA

El INDECOPI puede imponer los siguientes rangos de multas:

- Hasta S/ 2'407,500.00 por infracciones a la normativa de protección al consumidor y hasta S/ 26,750.00 a cada uno de los representantes legales o personas que integren los órganos de dirección o administración como responsables solidarios.
- Hasta S/ 3'745,000.00 por infracciones a la normativa de publicidad y competencia desleal.

ACCIONES ORIENTATIVAS, FISCALIZADORAS Y SANCIONADORAS DEL INDECOPI Y LA ANPDP



ACCIONES ORIENTATIVAS Y FISCALIZADORAS

- Charlas informativas. Durante el 2024, la ANPDP brindó una serie de charlas a más de 4000 estudiantes de instituciones educativas de diversos departamentos del Perú sobre la protección de sus datos personales y la prevención de situaciones de riesgo para su integridad personal frente al ciberbullying. [Ver Nota.](#)
- Capacitaciones: En el año 2024, la ANPDP dictó una charla informativa a los directores, docentes y personal administrativo de las instituciones públicas y privadas de Lima Metropolitana y Callao sobre las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos personales. [Ver Nota.](#)



POTESTAD SANCIONADORA

La ANPDP puede imponer los siguientes rangos de multas:

- Hasta S/ 26,750.00 por infracciones calificadas como leves.
- Hasta S/ 267,500.00 por infracciones calificadas como graves.
- Hasta S/ 535,000.00 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).

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



- Proporcionar capacitaciones periódicas a todo el personal, incluyendo docentes, administrativos y personal de servicio, sobre los derechos de los consumidores y el manejo adecuado de datos personales.
- Diseñar un protocolo detallado para la atención de casos de bullying, acoso cibernético u otro que ponga en peligro la integridad de los estudiantes, en el que se incluyan medidas para la detección, reporte, atención y prevención de este tipo de conductas.
- Desarrollar una gestión responsable de datos personales a través de la verificación periódica de los consentimientos obtenidos y la implementación de procedimientos para la atención de los derechos ARCO, reclamos o quejas.

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



- Implementar mecanismos efectivos para informar a los padres y tutores sobre las condiciones del sector educativo, los derechos de los estudiantes y las medidas de protección de datos personales.
- Diseñar un sistema eficiente de atención de quejas, reclamos y solicitudes de información, señalando los tiempos máximos de respuesta y permitiendo el acceso al Libro de Reclamaciones físico o virtual del establecimiento.
- Establecer controles internos para la revisión del material publicitario antes de su difusión, a fin de garantizar un contenido veraz y que respete la normativa vigente.
- 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.



Carlos
Patrón
SOCIO



Julia
Loret de Mola
SOCIA



David
Kuroiwa
SOCIO



Marianna
Vallvé
SENIOR EXPERT



Ana Lucía
Figueroa
ASOCIADA



Jimena
Pérez
ASOCIADA



Luciana
Márquez
ASOCIADA



Sofía
Rivera
ASOCIADA



Moises
Chire
ASOCIADO