

SERIE
COMPENDIOS
NORMATIVOS

Nº 2

MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Compendio de normas legales de Protección
al Consumidor en el Sector Educación



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

SERIE
COMPENDIOS
NORMATIVOS

Nº 2

MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Compendio de normas legales de Protección
al Consumidor en el Sector Educación



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

 **Indecopi**
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Ministerio de Justicia.

MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES
Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación.
INDECOPI, Lima, 2014. Serie Compendios Normativos. N° 2
Área: Ciencias Sociales.

Formato: 17 x 24 cm.

Páginas: 329

Copyright © 2014 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Derechos reservados. Decreto Legislativo N° 822
Calle de la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú. Teléfono: (51-1) 224-7800.
Correo electrónico: escuela@indecopi.gob.pe. Sitio web: www.indecopi.gob.pe

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico.
Calle Scipión Llona N° 350 - Miraflores, Lima. Teléfono: (51-1) 204-8020.
Correo electrónico: webmaster@minjus.gob.pe Sitio web: www.minjus.gob.pe

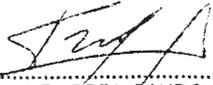
Ortografía, sintaxis y edición: Sara Chávez Urbina.
Supervisión y revisión de la edición: Giovana Hurtado Magán.
Ilustración: Willy Torres y Archivo de Indecopi.

Autores del Manual de Supervisión y Fiscalización: Giselle Limaco Herrera, Roxana Paz Cárdenas y Milagros Pozo Ascuña, Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi.
Supervisión de contenido del Manual: Tessa Torres, Gerente de Supervisión y Fiscalización del Indecopi.
Validación de contenido del Manual: Ángela Sevilla, Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

Responsables de la elaboración y actualización de la normativa MINJUS:
Oscar Adolfo Sandoval Rojas, Supervisor de Gestión.
Yanell María Angélica Marcelo Canales, Karen Lena Sumalave Choque, Abogadas de la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión del MINJUS.
Colaboradores de la revisión y actualización del MINJUS: Stephanie Cisneros Salazar, Consuelo Cornejo Foc, Julissa Evelyn Cossio Cárdenas, Melissa Fernández Cuadros, Melina Milagros Mogrovejo Román, Rosa Angélica Ponte Sotelo, Carla Rosa Romero Vera y Edith Lourdes Suarez Aguilar.

Diseño, diagramación e impresión:
Tarea Asociación Gráfica Educativa.
Pasaje María Auxiliadora N° 156, Breña, Lima.
Impreso en Lima, Perú. Diciembre 2014.
Tiraje: 800 ejemplares.
Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-17635
ISSN 2409-7667
Primera edición oficial. Distribución gratuita.




TOMMY R. DEZA SANDOVAL
Director General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

La información contenida en este documento puede ser reproducida parcialmente, informando previa y expresamente al Indecopi y mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.
Indecopi adopta en sus textos la terminología clásica del masculino genérico para referirse a hombres y mujeres. Este recurso busca dar uniformidad, fluidez y sencillez para la lectura del documento. No disminuye de modo alguno el compromiso institucional en materia de equidad de género.
Las ideas, afirmaciones y opiniones expresadas por los autores son de su exclusiva responsabilidad y no necesariamente reflejan las opiniones del Indecopi.



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Ollanta Humala Tasso
Presidente Constitucional de la República

Daniel Augusto Figallo Rivadeneyra
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Jorge Manuel Pando Vílchez
Viceministro de Justicia

Henry José Avila Herrera
Viceministro de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia

Ignacio Hugo Vallejos Campbell
Secretario General

Tommy Ricker Deza Sandoval
Director General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico

Ana María Valencia Catunta
Directora de Desarrollo Jurídico y Proyectos Normativos

Alfieri Bruno Lucchetti Rodríguez
Director de Sistematización Jurídica y Difusión (e)



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

“Tú también tienes derechos y deberes”



Consejo Directivo

Hebert Eduardo Tassano Velaochaga
Presidente

María Elena Juscamaita Arangüena
Consejera

Laura Berta Calderón Regio
Consejera

Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio
Consejero

Malka Maya Albarracín
Consejera

Consejo Consultivo

Walter Albán Peralta
Elena Conterno Martinelli
Catalina Chepa Guzmán Melgar
José Ricardo Stok Capella
Richard Webb Duarte

Gerente General

Santiago Dávila Philippon

Directora de la Escuela Nacional del Indecopi

Giovana Hurtado Magán



Escuela Nacional
Indecopi

ÍNDICE GENERAL

Prólogo	13
Presentación	15
Resolución Ministerial	17
Guía del lector	19
Principio del Código de Ética de la función pública	20

PRIMERA PARTE

Manual de Supervisión de centros educativos particulares	21
Objetivos y finalidades del Manual	23
Capítulo I Conociendo el Indecopi	25
Capítulo II Informando sobre el servicio educativo	35
Capítulo III Mostrando el proceso de supervisión de las obligaciones de los centros educativos particulares	47

SEGUNDA PARTE

Compendio de normas legales de Protección al Consumidor en el Sector Educación	61
Abreviatura de las concordancias	63
A. Relación de Normas Concordadas con el Compendio Normativo	65
- Leyes	65
- Decretos Legislativos	66
- Decretos de Urgencia	66
- Decretos Supremos	67
- Resoluciones Supremas	70
- Resoluciones Ministeriales	70

- Resoluciones de la Superintendencia de Banca y Seguros Administradoras privadas de fondo de pensiones	82
- Resoluciones Vice Ministeriales	82
- Resoluciones de la Secretaria General	86
- Resoluciones Directorales	87
- Resoluciones Jefaturales	88
- Resoluciones de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi	89
- Resoluciones Varias	90
- Circulares y Directivas	90
- Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos	91
B. Compendio de Normas Legales	93
I. LEYES	93
1.1. LEY N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor	93
1.2. LEY N° 26549 Ley de los Centros Educativos Privados	182
1.3. LEY N° 27665 Ley de Protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados	191
1.4. LEY N° 28044 Ley General de Educación	194
1.5. LEY N° 29694 Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares	246
1.6. LEY N° 29719 Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas	252
II. DECRETOS SUPREMOS	257
2.1. DECRETO SUPREMO N° 009-2006-ED Aprueban Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva	257

2.2.	DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor	272
2.3.	DECRETO SUPREMO N° 010-2012-ED Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas	286
2.4.	DECRETO SUPREMO N° 011-2012-ED Aprueban el Reglamento de la Ley N° 28044 - Ley General de Educación	300
2.5.	DECRETO SUPREMO N° 015-2012-ED Aprueban el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares	302
III. INSTRUMENTOS JURÍDICOS DEL INDECOPI		313
3.1.	RESOLUCIÓN N° 0202-2010-SC2-INDECOPI Se precisan los alcances de la prohibición del “cobro anticipado de pensiones de enseñanza” previsto en el artículo 16 de la Ley N° 27665, Ley de Protección de la economía familiar, para la defensa de los derechos del consumidor de servicios educativos	313

PRÓLOGO

La educación es un derecho fundamental de toda persona y, además, es un derecho que abre las puertas a los demás derechos de la persona al posibilitar el despliegue de todo su potencial. Es necesario subrayar este carácter de derecho porque en las familias, y en la ciudadanía en general, no siempre existe conciencia de ello.

El derecho a la educación se materializa en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas y, la Ley General de Educación (LGE) establece que ellas pueden ser públicas o privadas. Pero, a la vez, la LGE señala que el servicio educativo es público.

Esta aparente contradicción entre la existencia de colegios privados y la naturaleza pública del servicio educativo, se explica justamente en la naturaleza de derecho fundamental de la persona por el cual existe un conjunto de obligaciones que toda institución debe cumplir, independientemente de su régimen de gestión solo que, en el caso de una institución educativa privada se materializa de una manera específica que la legislación peruana caracteriza.

La educación privada se sustenta en el principio de la libertad de enseñanza, elemento sustancial del derecho a la educación por el cual los padres de familia tienen la potestad de elegir el centro educativo de su preferencia y de participar en el proceso educativo (Art. 13 de la Constitución Política del Perú).

Es, en respuesta a esta facultad de las familias, que la Constitución Política ampara y promueve la creación de instituciones educativas privadas, que respondan a la diversidad de intereses y expectativas de los padres de familia.

Por eso, la legislación educativa reconoce autonomía axiológica y pedagógica a las instituciones educativas, de modo que los padres de familia puedan elegir entre una variedad de propuestas y seleccionen aquella más acorde con su visión de la educación. Esta autonomía siempre se ejerce en el marco del respeto al derecho a la educación.

Así, puede haber colegios dirigidos a una comunidad específica religiosa o cultural, puede haber colegios que opten por una pedagogía específica pero no puede haber colegios con una ideología racista o que incluyan el maltrato al estudiante, como parte de su modelo pedagógico.

Entonces, en un colegio privado se establece una relación entre el padre de familia y el promotor de la institución, sobre la base del derecho a la educación y la libertad de enseñanza y, a la vez se configura una relación consumidor-empresa que se rige

por las leyes del mercado y se concreta en un contrato donde se establecen las contraprestaciones de ambas partes.

Esta doble naturaleza en la cual se es a la vez ciudadano y consumidor de un lado, y promotor educativo y empresario de otro, es novedosa en el país porque es recién en los últimos años que crece la oferta educativa privada y, a la vez crece la conciencia sobre los derechos que tiene un consumidor y un ciudadano.

Este crecimiento explosivo, de desigual calidad y con malas prácticas por parte de algunas instituciones ha llevado a que el Congreso promulgue un conjunto de leyes con el objetivo de proteger al padre de familia. Y a la vez, han hecho más compleja la tarea de dirigir un colegio, de saber a qué tiene derecho un padre y, por supuesto a fiscalizar.

Por ello, es de felicitar la iniciativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de publicar este texto, pues contribuye a la predictibilidad de la norma y a prevenir controversias y conflictos entre las partes.

Este manual es también una excelente herramienta para que Indecopi cumpla con su función fiscalizadora. La labor que realiza Indecopi a través de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la expertise que han alcanzado es fundamental, pues hoy los padres de familia saben a dónde pueden acudir cuando tienen dificultades en su relación con la institución donde estudian sus hijos. Esta labor a la vez cobra un carácter didáctico, pues va enseñando a los colegios privados sobre lo que pueden o no hacer en el ejercicio de su labor.

Y es de desear que también se constituya en una base para el necesario perfeccionamiento de la legislación sobre la educación privada, haciéndola no sólo más protectora del estudiante sino más efectiva y practicable por las instituciones educativas.

Finalmente, es necesario señalar que la labor del Indecopi no menoscaba ni exime al Ministerio de Educación (Minedu) de las responsabilidades que le competen como ente rector del Sector Educación. Cuánto más estrecha sea la relación entre el Minedu e Indecopi, habrá mayores posibilidades de mejorar la calidad de la educación, lo cual constituye un importante objetivo nacional.

Martín Vegas Torres

Consejero del Consejo Nacional de Educación

PRESENTACIÓN

El Estado, está representado por la administración pública y debe velar por el cumplimiento de las normas; para ello ejerce la potestad de supervisión, cuyo objetivo es controlar que se estén protegiendo los bienes jurídicos o intereses públicos que la sociedad ha considerado relevante tutelar mediante el ordenamiento legal. Así afirmamos, que la supervisión estatal tiene como función tutelar el cumplimiento de derechos y obligaciones para garantizar la efectividad del sistema.

Esta supervisión, también llamada inspección, tiene como efecto evitar que los proveedores desarrollen sus actividades en forma ilegítima y en contra de la calidad de los servicios del sector en perjuicio del ciudadano que recibe ese producto. Uno de los propósitos esenciales de la supervisión es evitar la comisión de las acciones y omisiones antijurídicas tipificadas legalmente como infracciones administrativas, especialmente en aquellos casos en los que la eventual lesión es de difícil, o peor aún, de imposible reparación.

Desde el inicio de mi gestión, he impulsado firmemente el rol proactivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para ello se crearon la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor; así mismo, se fortaleció a la Escuela Nacional del Indecopi. Cada una de estas áreas actúa proactivamente mediante el desarrollo de estrategias orientadas a proteger y empoderar a los consumidores para que cumplan un rol activo en la sociedad, ejerciendo sus derechos y obligaciones conforme al ordenamiento jurídico.

Buscamos que los consumidores conozcan sus derechos, pero es también muy importante que los proveedores conozcan sus obligaciones, pues lo que queremos es que el mercado funcione correctamente. Es así que la labor del Indecopi, mediante la supervisión, se orienta a propiciar la buena marcha del mercado en beneficio de los ciudadanos, a la vez que facilita que los consumidores tomen decisiones provechosas en base a la información recibida en forma clara y oportuna.

Con tal propósito, es muy significativo presentarles esta nueva publicación del Indecopi, denominada: “Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación”, que está dirigido, principalmente, a los proveedores del servicio de educación básica regular. Este libro tiene dos partes: Un Manual de supervisión y un Compendio Normativo.

El Manual de supervisión de centros educativos particulares es fruto del trabajo en equipo que nos caracteriza en el Indecopi, hemos sumado sinergias y experiencias para que el libro sirva como herramienta de capacitación y, en un escenario

educativo, directores, promotores y maestros de colegios particulares conozcan sus obligaciones, brinden información relevante y proporcionen servicios educativos idóneos a los consumidores. El Manual de supervisión responde de manera sencilla a una serie de interrogantes fundamentales que se presentan, respecto de la supervisión que realiza el Indecopi.

Es así que explicamos a quiénes se supervisa, por qué y para qué los supervisamos, y cómo supervisa el Indecopi a los proveedores de los servicios de educación básica particular. Se expone de manera muy clara y simple, en qué consiste el deber de información que tiene un proveedor frente al consumidor y la idoneidad entendida como la correspondencia entre lo informado y lo recibido. Además, precisamos cuáles son las prerrogativas del supervisor del Indecopi y detallamos las consecuencias de la supervisión.

Con el fin de facilitar a los proveedores de los servicios de educación básica regular particulares, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección al consumidor, Indecopi ha creado la herramienta informática “Examínate”. Esta herramienta sistematiza todas las obligaciones a las que están sujetos este tipo de proveedores, y les brinda un cuestionario virtual que se constituye en el instrumento de autoevaluación del centro educativo, que permitirá mejorar los niveles de cumplimiento de la normativa y disminuir la cantidad de infracciones.

La segunda parte de este libro contiene el Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación, edición oficial que se constituye en el complemento fundamental del Manual de supervisión. En virtud de un convenio de cooperación interinstitucional suscrito con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, estamos en condiciones de proporcionar a los proveedores de los servicios educativos en especial, usuarios y colaboradores del Indecopi en el ámbito de su funciones en general, el marco normativo oficial y sistematizado de las normas principales en materia de protección al consumidor en el sector educación; estas normas se han clasificado según su jerarquía normativa. Adicionalmente, este compendio integra un listado de las normas que aparecen concordadas en este compendio.

Tenemos la convicción que este “Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación”, es una herramienta de consulta permanente muy útil para los proveedores de los servicios educativos particulares de educación básica regular, facilitándoles el cumplimiento de las obligaciones que tienen frente a alumnos y padres de familia, así como también para el lector interesado en el tema, precisando parámetros importantes en la mejora de la calidad del servicio en la educación de nuestros futuros ciudadanos.

Hebert Tassano Velaochaga
Presidente del Consejo Directivo del Indecopi



Resolución Ministerial

N°0004-2015-JUS

Lima, 09 ENE 2015

VISTOS, el Oficio N° 688-2014-DGDOJ-DSJD, de la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión;

CONSIDERANDO:

Que, es función del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sistematizar la legislación de carácter general y promover su estudio y difusión, así como disponer su edición oficial;

Que, en cumplimiento de dicha función, el 12 de diciembre de 2014, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional, con el objeto de publicar una Colección Jurídica que comprende cinco (5) tomos de ediciones oficiales en versión impresa que se denominarán "Los Compendios", correspondientes a las normas de mayor trascendencia en materia de competencia del INDECOPI, en un tiraje mínimo de cuatrocientos (400) ejemplares por edición oficial;

Que, mediante Adenda N° 1 al Convenio de Cooperación Interinstitucional, las partes actualizaron el Anexo 1, en el cual se modifica los títulos de las ediciones oficiales a publicarse;

Que, como parte de las funciones de sistematización jurídica y publicación de ediciones oficiales, la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico ha concluido con la elaboración de la Primera Edición Oficial del Segundo Tomo denominado "Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación", comunicando la Dirección de Sistematización Jurídica y Difusión, que esta edición tendrá un tiraje de ochocientos (800) ejemplares;

Que, el "Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación", contiene preceptos normativos vinculados al amparo de los derechos del consumidor en



R. Jiménez M.



T. Doza S.



J. Pando V.



H. V. C.



R. Jiménez M.

el ámbito educativo, por lo que podrá ser utilizado como libro de consulta por los operadores del derecho y público en general;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29809, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y el Decreto Supremo N° 011-2012-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos;



T. Deza S.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la impresión de la Primera Edición Oficial del Segundo Tomo denominado "Manual de supervisión de centros educativos particulares. Compendio de normas legales de protección al consumidor en el sector educación", en un tiraje de ochocientos (800) ejemplares.

Artículo 2°.- AUTORIZAR al Director General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico a consignar el número correlativo en cada ejemplar, así como colocar el sello de la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico.

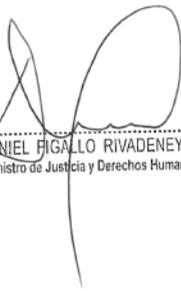
Regístrese y comuníquese.



J. Pando V.



H. V. C.


DANIEL FIGALLO RIVADENEYRA
Ministro de Justicia y Derechos Humanos

GUÍA DEL LECTOR

Para el correcto uso de la presente publicación, el lector deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. La publicación está dividida en dos partes:

La primera es el Manual de Supervisión de centros educativos particulares.

La segunda contiene el Compendio de Normas Legales de Protección al Consumidor en el sector educación, oficializada por el Ministerio de Justicia.

2. El texto del articulado de la segunda parte es copia fiel del Diario Oficial “El Peruano” en lo que respecta a su contenido, incluyendo signos de puntuación y ortografía en general.
3. El texto de cada artículo de las normas legales de la segunda parte, es el vigente al momento de la presente publicación.
4. Las fechas que aparecen entre paréntesis en cada norma legal, corresponde a la fecha de publicación de la norma en el Diario Oficial “El Peruano”.
5. La presente edición de las normas legales, se encuentra actualizada hasta el 15 de octubre de 2014.

El servidor público actúa de acuerdo al siguiente principio:

Respeto

“Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento”.

**Ley del Código de Ética de la Función Pública
Ley N° 27815, Art. 6º, inc. 1**

1

PRIMERA PARTE

MANUAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

OBJETIVOS Y FINALIDADES DEL MANUAL

El Manual de Supervisión de centros educativos particulares, es un instrumento informativo para los proveedores que prestan el servicio de educación básica regular, sobre las obligaciones a las que se encuentran sujetos y la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor.

Este documento, ayuda a los proveedores a responder diversas preguntas, tales como:

- ¿Porque el Indecopi supervisa los servicios educativos particulares?.
- ¿Cómo supervisa?.
- ¿Qué ocurre después de las acciones de supervisión?.

Para su mejor lectura, está estructurado con figuras e ilustraciones en tres capítulos:

- **Capítulo I.** Conociendo el Indecopi.
- **Capítulo II.** Informando sobre el servicio educativo.
- **Capítulo III.** Mostrando el proceso de supervisión de las obligaciones de los centros educativos particulares.

CAPÍTULO I CONOCIENDO EL INDECOPI

CONTENIDO

- > ¿QUÉ ES EL INDECOPI?
- > ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL INDECOPI?
- > ¿CÓMO EL INDECOPI EJERCE SUS FUNCIONES?
- > ¿SABES QUE ES SUPERVISIÓN?... ¿Y FISCALIZACIÓN?
- > LA FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
- > VIAS DE RECLAMO DE LOS CONSUMIDORES ANTE EL INDECOPI
- > LA LABOR DE SUPERVISIÓN DEL INDECOPI... ¿EN QUÉ CONSISTE?
- > ¿A QUIÉNES SUPERVISA EL INDECOPI?
- > ¿DÓNDE PUEDO HALLAR LAS OBLIGACIONES QUE SUPERVISA EL INDECOPI?

¿QUE ES EL INDECOPI?

El Indecopi es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.



¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL INDECOPI?

El Indecopi tiene entre sus funciones, las siguientes:

Vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa.

Defender la libre y leal competencia.

Administrar el sistema de otorgamiento y protección de los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, en sede administrativa.

Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información difundida en el mercado sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

¿CÓMO EL INDECOPI EJERCE SUS FUNCIONES?

El Indecopi emite directivas, supervisa y fiscaliza actividades económicas, impone sanciones, ordena medidas preventivas y cautelares, dicta mandatos y medidas correctivas, así como resuelve controversias.



¿QUÉ ES SUPERVISIÓN?

Es la facultad de verificar el cumplimiento de obligaciones que se encuentran en una ley, en un contrato, etc.

¿QUÉ ES FISCALIZACIÓN?

Es la facultad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, para investigar la posible infracción a las normas de competencia del Indecopi, en que haya incurrido un proveedor. Este procedimiento puede concluir con una sanción.

LA FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Para que el Indecopi ejerza su función principal de proteger el derecho de los consumidores, ha dispuesto diferentes vías útiles a los consumidores para interponer reclamos y denuncias.

VIAS DE RECLAMO DE LOS CONSUMIDORES ANTE EL INDECOPI

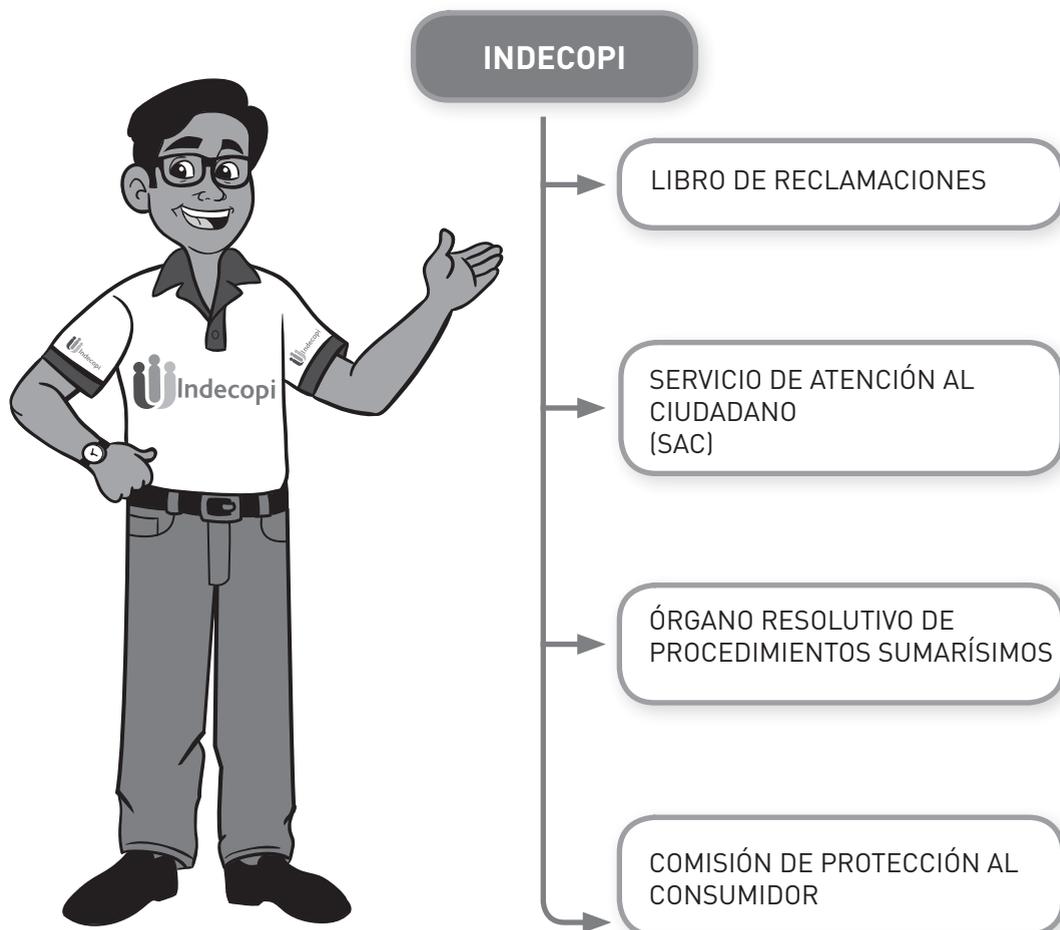


Ilustración: Indecopi

EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Es una forma de presentar los reclamos directamente ante el proveedor. Todos los establecimientos en donde se venden bienes o se prestan servicios, deben contar con un Libro de Reclamaciones.

Libro de Reclamaciones



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)

El servicio de atención gratuita de reclamos que brinda el Indecopi a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), permite al consumidor interponer un reclamo, para llegar a un acuerdo conciliatorio con el proveedor reclamado. Este acuerdo es vinculante y definitivo.

Los reclamos se presentan:

-  Vía telefónica, a las oficinas del Indecopi en todo el Perú al 224 -7777 (Lima) o, a línea gratuita 0800-4-4040 (desde provincias).
-  Acudiendo a las oficinas del Indecopi descentralizadas a nivel nacional.
-  Vía Internet, accediendo a **Presenta tu Reclamo**.
http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS

Las denuncias de consumidores que contengan las siguientes características se tramitan a través de la vía sumarísima:

- » Denuncias por bienes o servicios que no superen las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- » Denuncias que traten exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.
- » Denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.



Sabías qué...

- » En las denuncias ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor, el consumidor tiene que pagar una tasa cuyo monto se encuentra establecida en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi, mientras que el trámite de los reclamos presentados ante el SAC son gratuitos.

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Si el monto del bien o servicio materia de denuncia no se encuentra dentro de los puntos señalados para las gestiones ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos, corresponde al consumidor interponer su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor.



Ilustración: Indecopi

¿EN QUÉ CONSISTE LA LABOR DE SUPERVISIÓN DEL INDECOPI?

El Indecopi, a través de las Secretarías Técnicas de las Comisiones de Protección al Consumidor, lleva a cabo investigaciones con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los diferentes proveedores.

¿A QUIÉNES SUPERVISA EL INDECOPI?

El Indecopi supervisa a todos aquellos proveedores que venden bienes o prestan servicios.

¿POR QUÉ?

Existen obligaciones referidas a la venta de bienes y prestación de servicios, que los proveedores se encuentran **obligados a cumplir**.

¿PARA QUÉ?

Para que los servicios y bienes se brinden con información apropiada que permita una adecuada decisión de consumo y se ofrezcan de **manera idónea**.

¿CÓMO?

A través de **acciones de supervisión**, como por ejemplo:

- » **Requerimientos de información**, a través de carta o correo electrónico.
- » **Visitas de supervisión** con o sin previo aviso (modalidad incógnita), que se efectúan en el local del proveedor supervisado.
- » **Verificación de información** publicitada a través de diversos medios, tales como página web, folletos, entre otros.

¿DÓNDE PUEDO HALLAR LAS OBLIGACIONES QUE SUPERVISA EL INDECOPI?

Las obligaciones de los proveedores se encuentran establecidas en la Ley N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Este Código ha establecido dos obligaciones principales:

Sabías qué...

- » Existen normas emitidas por otras entidades que regulan el servicio educativo que son tomadas en cuenta por el Indecopi para verificar el cumplimiento del deber de idoneidad establecido en Código.

INFORMACIÓN

El proveedor tiene la **obligación** de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que este tome una decisión adecuada de consumo, así como para efectuar un uso adecuado de los productos o servicios.

La información debe ser:

- » Veraz.
- » Suficiente.
- » De fácil comprensión.
- » Apropiaada.
- » Oportuna.
- » Accesible.

IDONEIDAD

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Depende de:

- » Las condiciones ofrecidas
- » La publicidad e información transmitida.
- » Las condiciones y circunstancias de la transacción.
- » Las características y naturaleza del producto o servicio.
- » El precio.



IEP INSTITUCIÓN EDUCATIVA PERU

INICIAL - PRIMARIA - SECUNDARIA

MATRICULA ABIERTA

TALLERES DE: Fútbol y Voley, Karate, Comunicación y Liderazgo

NIVELACIÓN Y ADELANTO ESCOLAR

Mensualidad: S/ 220.

VACANTES LIMITADAS

Horario: De Lunes a Viernes
Lugar: Jr. Cáceres 120 S. M.P.
T. 2466026 / 2466274

CENTRO EDUCATIVO LIMA

Inicial - Primaria - Secundaria

Partimos de la acción para lograr más que conocimientos y prepararnos para la vida.

Formamos líderes y emprendedores

Mensualidad: S/ 200. 30 alumnos por aula

Horario: Lunes a Viernes
Lugar: Jr. Portada del Sol 240 S.J.L.
Tel: 373-5025 373-2050

CAPÍTULO 2 INFORMANDO SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO

CONTENIDO

- > ¿QUÉ ES EL SERVICIO EDUCATIVO?
- > ¿POR QUÉ EL INDECOPI SUPERVISA LOS SERVICIOS EDUCATIVOS?
- > ¿QUIÉNES SON COMPRENDIDOS COMO CONSUMIDORES DE SERVICIOS EDUCATIVOS?
- > ¿QUIÉN ES UN PROVEEDOR DE SERVICIOS EDUCATIVOS?
- > ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO EDUCATIVO?
- > ¿QUÉ OBLIGACIONES TIENEN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS EDUCATIVOS?
- > ¿CÓMO ELIGEN LOS CENTROS EDUCATIVOS LOS TEXTOS ESCOLARES A UTILIZARSE EN EL AÑO ESCOLAR?

¿QUÉ ES EL SERVICIO EDUCATIVO?

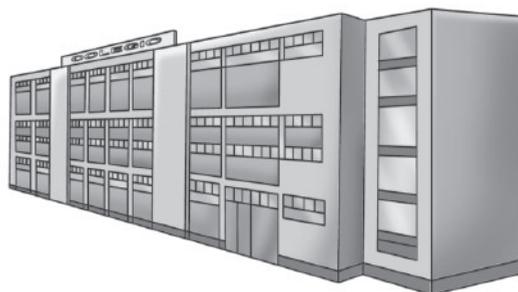
Es la prestación de servicios que ofrecen en el mercado los centros educativos privados a los padres de familia y/o alumnos, a cambio de una contraprestación que se basa en el pago de la cuota de ingreso, matrícula y pensión al centro educativo.

¿POR QUÉ EL INDECOPI SUPERVISA LOS SERVICIOS EDUCATIVOS?

Indecopi se encuentra facultado para supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el **Código de Protección y Defensa del Consumidor**, las cuales se encuentran referidas a diferentes servicios, tales como el de **Educación**. Sin perjuicio de las acciones que el Indecopi realice en estos casos, existen otros entes gubernamentales que, en tanto cuenten con las facultades del caso, puedan realizar la supervisión del servicio educativo en los que corresponda.



**CÓDIGO DE PROTECCIÓN
Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**



¿QUIÉNES SON COMPRENDIDOS COMO CONSUMIDORES DE SERVICIOS EDUCATIVOS?

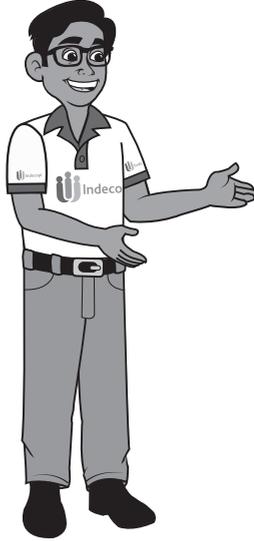
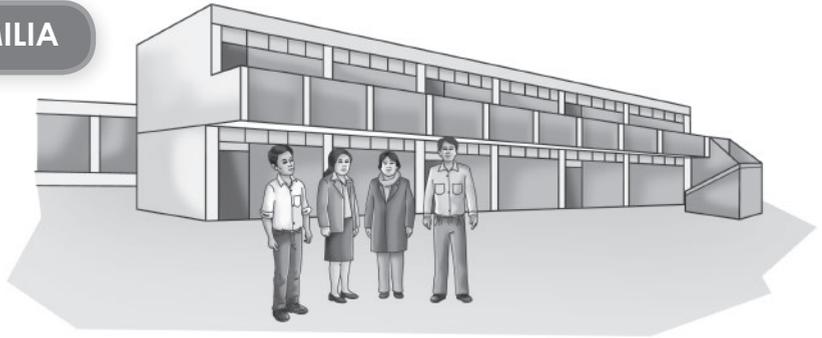


Ilustración: Indecopi

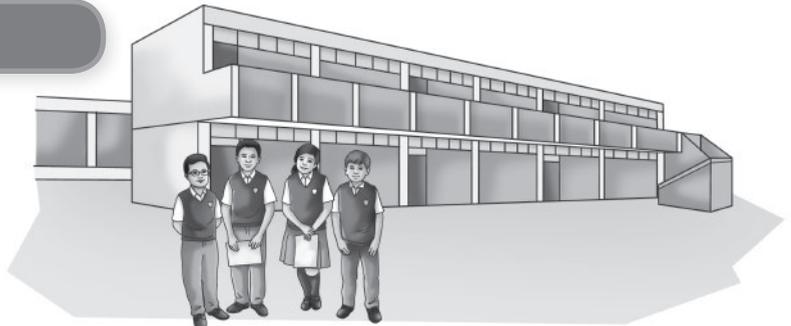
Los consumidores dentro del ámbito de servicios educativos son:

- Los padres de familia.
- Los alumnos

PADRES DE FAMILIA



ALUMNOS



¿QUIÉN ES UN PROVEEDOR DE SERVICIOS EDUCATIVOS?

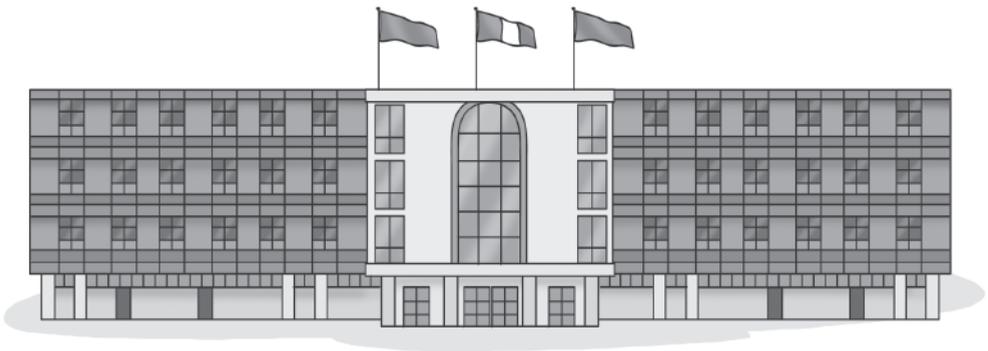
Los proveedores del servicio educativo son:

- » Centros educativos de educación básica.
- » Centros educativos de técnico-productiva.
- » Centros educativos de educación superior.

Estos proveedores brindan sus servicios por una contraprestación, es decir, ofrecen servicios educativos a cambio del pago de una cuota de ingreso, matrícula y/o una pensión mensual.



Ilustración: Indecopi



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DEL SERVICIO EDUCATIVO DE EDUCACIÓN BÁSICA?

Los consumidores del servicio educativo de educación básica, tienen los siguientes derechos:

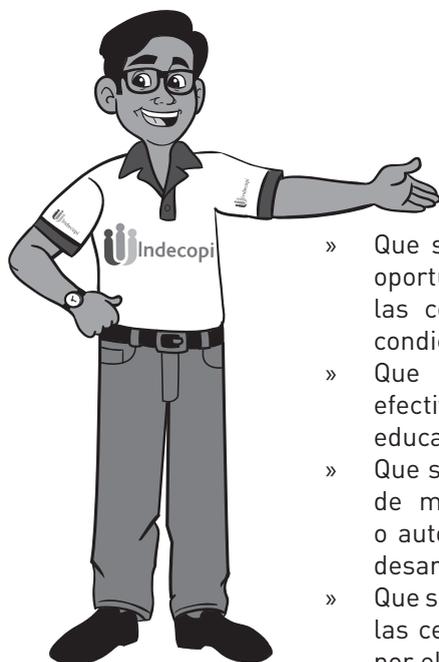


Ilustración: Indecopi

- » Que se les brinden por escrito, información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las condiciones económicas y demás términos y condiciones del servicio.
- » Que se les cobre la pensión, por un servicio efectivamente prestado, por el proveedor de servicios educativos.
- » Que se le informe, antes de que se inicie el proceso de matrícula, sobre las certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuenta el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.
- » Que se le informe de manera clara y destacada, sobre las certificaciones y constancias que se entregarán por el servicio educativo.
- » Que se le entregue las constancias o certificaciones de estudios, previo pago de los derechos de trámite.
Excepción: El centro educativo puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.
- » Que se tomen medidas inmediatas, cuando la prestación del servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.



Sobre la interpretación del término “cobro anticipado de pensiones de enseñanza”

“Se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado”.

(Precedente de observancia obligatoria establecido mediante Resolución N° 0202-2010-SC2-INDECOPI)

Ilustración: Indecopi

Sabías qué...

- » No obstante, en el caso que la prestación de servicios culmine antes de finalizar el mes (p.ej. diciembre), el centro educativo está facultado a exigir el cobro de la pensión al término del periodo de clases.



Ilustración: Indecopi

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENEN LOS PROVEEDORES QUE PRESTAN SERVICIOS EDUCATIVOS?

Los proveedores de servicios educativos tienen la obligación de respetar los derechos de los consumidores señalados en la página anterior, en específico, tienen las siguientes obligaciones:

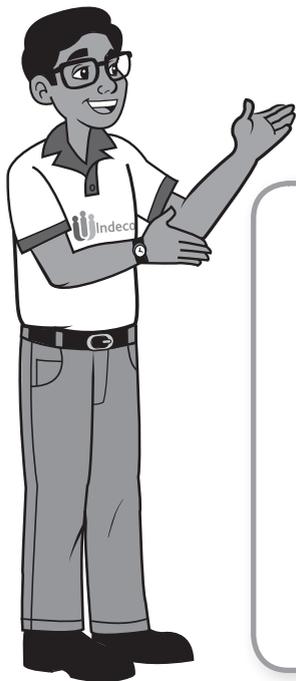


Ilustración: Indecopi

1

Prestar un servicio educativo de forma idónea.

La idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe finalmente de parte del proveedor. Depende de:

- ❖ Las condiciones ofrecidas
- ❖ La publicidad e información transmitida
- ❖ Las condiciones y circunstancias de la transacción
- ❖ Las características y naturaleza del producto o servicio
- ❖ El precio

2

Los centros educativos, antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula, están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor, toda la información que este necesita como consumidor antes de optar por un servicio.

Esta información es el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente periodo educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

3

Los centros educativos están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy accesible a los interesados, antes de cada matrícula, la siguiente información:

❖ **Documentación del registro que autoriza su funcionamiento:**

Estos documentos son la Resolución Ministerial por la cual el Centro Educativo, mediante su promotor, está autorizado para brindar el servicio educativo; licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil, entre otros.

❖ **El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones.**

❖ **Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos:**

- El plan curricular de cada año de estudios, duración, contenido, metodología y sistema pedagógico.
- Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes.
- El número de alumnos por aula.
- El horario de clases.
- Los servicios de apoyo al estudiante que pudieren existir; y
- El Reglamento Interno.



Ilustración: Indecopi

4

Los centros educativos deben respetar el derecho a la educación por sobre toda circunstancia.

El centro educativo no podrá condicionar la atención de reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones.

5

Los centros educativos tienen la obligación de comunicar en la matrícula, las situaciones que acontecen frente al incumplimiento de pago de pensiones por parte de los padres de familia

Por ejemplo: retención de certificados.

6 Los centros educativos no deben impedir a los alumnos la asistencia al inicio de clases, aunque no cuentan con los útiles y el uniforme escolar completo.

7 Los proveedores de servicios educativos deben permitir el uso de materiales de segundo uso.

Por ejemplo, materiales del hermano mayor.

8 Los centros educativos no pueden cobrar por concepto de separación, a no ser que este monto sea considerado como adelanto del concepto de matrícula.

9 Los centros educativos no pueden cobrar por concepto de matrícula un importe que exceda al importe de una pensión mensual de estudios.

10 Los centros educativos no pueden obligar a los padres de familia a:

- **contratar seguros con determinadas empresas.**
- **comprar útiles de determinadas marcas.**
- **comprar uniformes de determinados proveedores.**

11 Los centros educativos tienen la obligación de contar con un Libro de Registro de Incidencias, en donde consignaran los casos sobre violencia y acoso entre estudiantes.

En este libro se registra:

- **el trámite seguido.**
- **el resultado de la investigación y**
- **la sanción impuesta, de ser el caso.**



Ilustración: Indecopi

¿CÓMO ELIGEN LOS CENTROS EDUCATIVOS LOS TEXTOS ESCOLARES A UTILIZARSE EN EL AÑO ESCOLAR?

El proceso de selección de textos escolares, se debe realizar de la siguiente forma:

- » El Director a propuesta de los profesores, elabora una relación de terna de textos de cada área, a utilizarse en el año escolar para ser presentada a los padres de familia.
- » La selección de textos se realizará bajo cualquiera de las siguientes modalidades:
 - a) **Por la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces**, en cuyo caso se acuerda la relación total de textos para la institución educativa.
 - b) **En los comités de aula de cada grado**, en cuyo caso se acuerdan los textos a utilizar por cada área para el respectivo grado escolar.



Es importante que sepas que:

- » El Director es responsable de establecer el procedimiento de convocatoria y consulta a los padres de familia sobre los textos escolares, el cual debe promover la mayor difusión y participación posible.
- » La decisión de los padres de familia deberá constar en un acta que debe ser suscrita por el Director o Directora, los docentes y la representación de los padres de familia.
- » Ten en cuenta que se deben revisar las Directivas que aprueba el Ministerio de Educación (MINEDU).

Sabías qué...

- » *Texto escolar es diferente a cuaderno de trabajo. La selección se efectúa sobre textos escolares.*



Ilustración: Indecopi

CAPÍTULO 3

MOSTRANDO EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

CONTENIDO

- > ¿EN QUÉ CONSISTE LA LABOR DE SUPERVISIÓN DEL INDECOPI EN MATERIA EDUCATIVA?
- > ¿EL INDECOPI ES EL ÚNICO SUPERVISOR EN MATERIA EDUCATIVA?
- > ¿EL INDECOPI SUPERVISA A TODOS LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO EDUCATIVO?
- > ¿CÓMO SUPERVISA EL INDECOPI LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO?
- > ¿QUÉ OCURRE DESPUÉS DE LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN?

¿EN QUÉ CONSISTE LA LABOR DE SUPERVISIÓN DEL INDECOPI?

El Indecopi con la finalidad de proteger el derecho de los consumidores, tiene planificado supervisar el cumplimiento de las normas relacionadas al servicio educativo.

De este modo, si eres un proveedor del servicio educativo debes saber que el Indecopi anualmente supervisa a diferentes centros educativos particulares a nivel nacional; con estas acciones la institución busca promover el respeto por los derechos de los consumidores del servicio educativo privado, es decir de los padres de familia y de los escolares.



¿EL INDECOPI ES EL ÚNICO SUPERVISOR EN MATERIA EDUCATIVA?



Ilustración: Indecopi

No, recuerda que la función del Indecopi es proteger y defender los derechos de los consumidores.

Sin perjuicio de las acciones que realice el Indecopi, te recordamos que el Ministerio de Educación u otras instituciones también podrán supervisarte.

Sabías qué...

El Código de Protección y Defensa del Consumidor fue aprobado mediante Ley N° 29571

¿EL INDECOPI SUPERVISA A TODOS LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO EDUCATIVO?

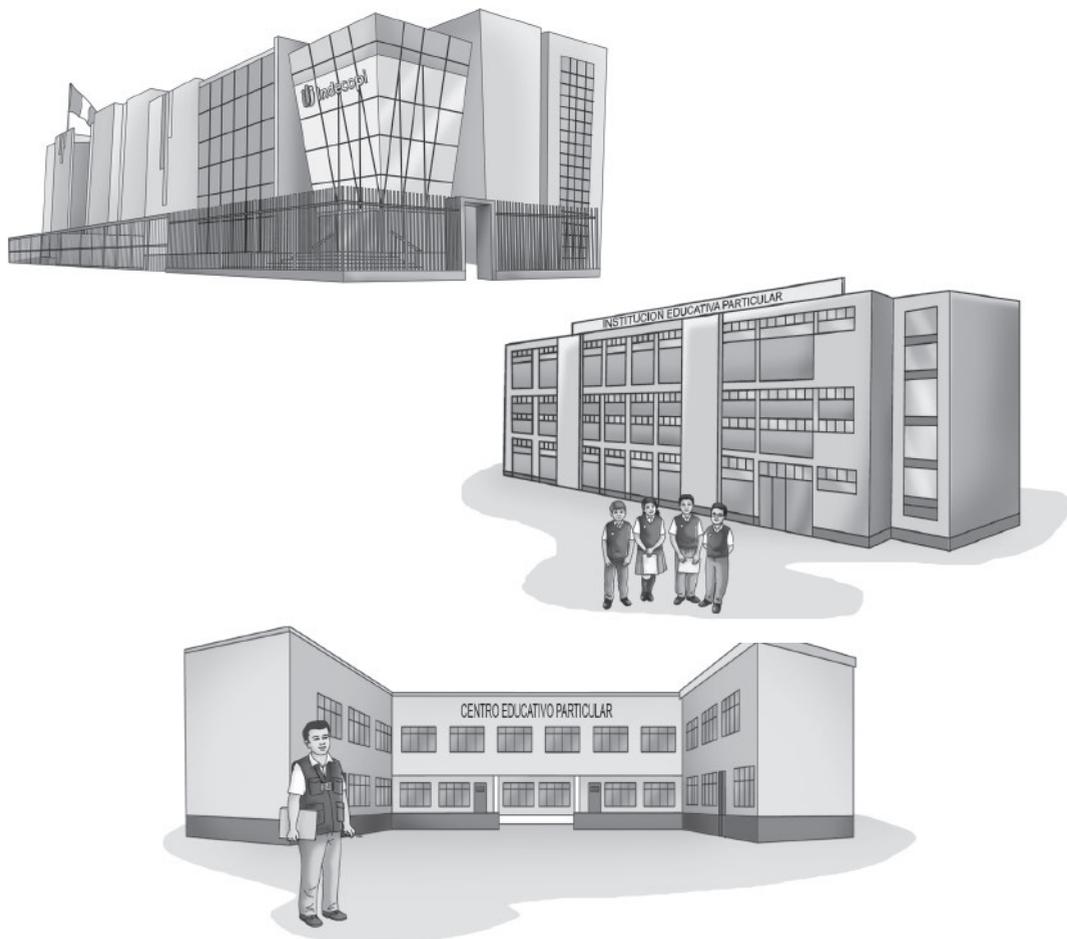
No, sólo supervisa a aquellos proveedores del **SERVICIO EDUCATIVO PRIVADO**, es decir, a todos los centros educativos particulares.

Cabe recordar que el servicio educativo público es supervisado por el Estado a través del Ministerio de Educación, donde el Indecopi no tiene **COMPETENCIA**.

Denuncias y Reclamos

Diariamente, y más aún cuando está cerca la campaña escolar, el Indecopi recibe denuncias anónimas y otros reclamos relacionados al servicio educativo privado.

Dicha información sirve de insumo a la labor de supervisión que el Indecopi realiza a nivel nacional.



Indecopi

tiene a lo largo de Perú aparte de Lima 26 Oficinas Regionales (ORIS), incluyendo una sede en el VRAEM, todas las cuales cuentan con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).



Ilustración: Indecopi

La supervisión de centros educativos particulares por parte del Indecopi, se realiza anualmente a nivel nacional.

¿CÓMO SUPERVISA EL INDECOPI LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO PARTICULAR?

El Indecopi realiza las acciones de supervisión a centros educativos particulares mediante el equipo de supervisores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, en coordinación con las veintiséis (26) oficinas regionales en todo el país denominadas ORI.

A efecto de verificar el cumplimiento de las normas en materia de educación, el equipo de dicha Gerencia utiliza diferentes herramientas de supervisión según el caso, la situación y la evaluación de los hechos que se desee constatar. Entre las modalidades utilizadas para supervisar los centros educativos particulares, se realizan:

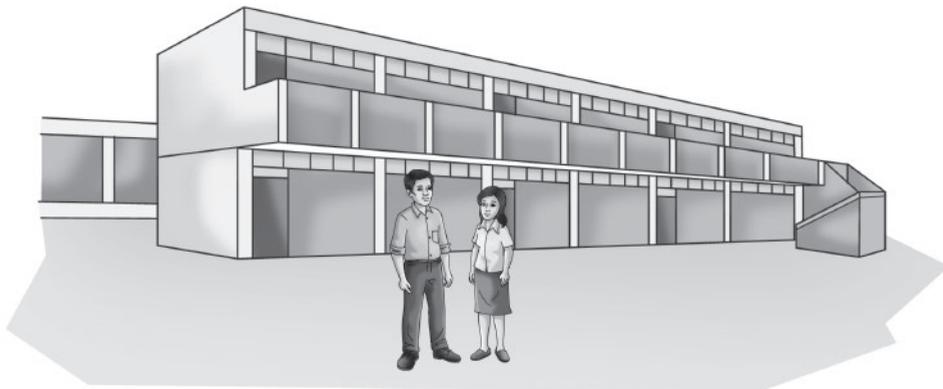
I. ACCIONES DE SUPERVISIÓN IN SITU

A través de la acción de supervisión in situ, los supervisores se constituyen en el centro educativo particular y constatan hechos de modo directo, de dos maneras:

1. Como autoridad del Indecopi: Los supervisores -una vez que se constituyen en el domicilio del centro educativo- se identifican previamente como autoridad del Indecopi, señalando las facultades que poseen para luego dar inicio a la supervisión.



2. **Incógnito:** Los supervisores se constituyen en el centro educativo haciéndose pasar por PADRES DE FAMILIA o, también puede suceder, que el supervisor acompañe a uno de ellos a realizar alguna consulta o reclamo.



En ambos casos, el supervisor recoge toda tipo de información que será útil para la verificación del cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor, en la prestación del servicio educativo particular.



Ilustración: Indecopi

Sabías qué...

- » El INDECOPI a través de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización, realizó acciones de supervisión en aproximadamente 1,563 y 663 centros educativos particulares durante la campaña escolar del año 2013 y 2014, respectivamente.

EL ACTA DE SUPERVISIÓN

Una vez llevada a cabo la acción de supervisión en el establecimiento del centro educativo, el supervisor deberá registrar toda la información que recogió a través de un ACTA DE SUPERVISIÓN.

La información básica obligatoria que dicha Acta debe contener, es:

- » Registrar los datos que identifican a la (las) persona(s) con quien se entrevistó el supervisor durante la diligencia.
- » Mencionar el lugar donde se llevó a cabo la supervisión, esto es, la dirección del centro educativo o el lugar donde se preste el servicio educativo.
- » Indicar la hora de inicio y fin en la que se realiza la diligencia.
- » Consignar todos los hechos que se observaron así como toda la información de la que tomó conocimiento el supervisor.
- » Dejar constancia de los documentos, fotos o de cualquier otro archivo que el supervisor haya tomado.
- » Registrar los requerimientos que sean necesarios cumplir por parte del centro educativo.
- » Indicar las facultades que tiene el supervisor para llevar a cabo la supervisión.
- » En el ACTA DE SUPERVISIÓN -quien represente al centro educativo- tiene el derecho de registrar cualquier comentario u observación que tenga al respecto.

MODELO ACTA DE SUPERVISIÓN

CAMPAÑA DE COLEGIOS (AÑO)	
Completar de manera clara los espacios en blanco y marcar con una X de ser el caso. Asimismo, adjuntar la documentación pertinente que acredite lo manifestado.	
INFORMACIÓN GENERAL	
CENTRO EDUCATIVO	
RAZÓN SOCIAL	
RUC	
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	
NOMBRE DEL PROMOTOR	
RUC DEL PROMOTOR	
TELÉFONO(S)	
SELECCIÓN DE TEXTOS ESCOLARES	
El Director o Directora ha establecido el procedimiento de convocatoria y consulta a los padres de familia sobre los textos escolares a utilizarse en el año escolar	() SI () NO
Se han presentado tres opciones de textos por cada área en particular, para la elección de los padres de familia: Adjuntar el documento mediante el cual se convoca a los padres de familia a la elección de textos escolares	() SI () NO
La selección de textos escolares se ha efectuado de la siguiente manera:	() Por Asociación de Padres de Familia seleccionando el total de textos para la institución educativa. () Por Comités de Aula de cada grado, seleccionando textos a utilizar por cada área para el () Ninguno de las anteriores
De ser el caso, adjuntar la documentación sustentatoria. (actas, terna, etc.)	Especificar
CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO	
Se han entregado a los padres de familia la información de las condiciones económicas del	() SI () NO
Remitió el documento a través del cual se puso en conocimiento de los padres de familia las condiciones económicas.	
INFORMACIÓN DE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA	
Se han producido casos de violencia o acoso entre estudiantes del Centro Educativo	() SI () NO
Que medidas se han tomado ante esta situación:	

II. ACCIONES DE SUPERVISIÓN REMOTA**a. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Consiste en los pedidos de información realizados mediante cartas.

MODELO CARTA DE REQUERIMIENTO

*Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"*

Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Anexo 1384

CARTA N° -2014/INDECOPI-GSF

Lima, 00 de Enero de 2014

Señores
(CENTRO EDUCATIVO)
(Dirección)
Presente.-

Asunto : Requerimiento de información
Ref. : Expediente N° 0000-2014-GSF

De nuestra consideración:

Nos es grato dirigirnos a ustedes a fin de saludarlos cordialmente, y a la vez comunicarles que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, ha encargado a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización mediante MEMORÁNDUM N° 4464-2012/CPC, de fecha 30 de octubre de 2012, realizar acciones de supervisión con el objeto de determinar la existencia de indicios de presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este contexto, a fin de supervisar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, le solicitamos se sirva remitir a esta Gerencia, la información contenida en el **Anexo 01** de la presente.

Asimismo, deberá remitir los siguientes documentos:

1. Resolución que autoriza al promotor a brindar el servicio educativo, así como la resolución de funcionamiento del centro educativo.
2. Reglamento interno del colegio.
3. De corresponder, comunicados emitidos por el centro educativo, en lo referente a las condiciones económicas para la prestación del servicio educativo del año 2014.
4. Documento mediante el cual se convoca a los padres de familia de la Institución Educativa a participar en la selección de los textos escolares para el año escolar 2014.

b. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A través de esta modalidad, el supervisor recoge toda la información que encuentre sobre el centro educativo particular y la prestación del servicio educativo, a través del uso de:

Teléfono



Sistemas informáticos





Ilustración: Indecopi

Sabías qué...

- » El supervisor está autorizado para grabar, filmar, copiar y tomar fotografías durante la acción de supervisión así como del lugar o de cualquier archivo u otro documento que estime necesario.
- » El supervisor puede constituirse en el centro educativo con o sin previo aviso, es decir, habiendo avisado o no al centro educativo que asistirá.
- » Las acciones de supervisión se realizan con la participación de cualquier persona que se encuentre en el centro educativo.
- » Si no puedes cumplir con remitir la información que el INDECOPI te requiere, puedes solicitar una ampliación del plazo otorgado inicialmente.
- » No cumplir con remitir lo requerido por la Autoridad es una infracción que puede tener como consecuencia una sanción.
- » En función a los reclamos o denuncias informativas recibidas a través de nuestra línea del consumidor, atención al ciudadano o vía correo electrónico, el INDECOPI planifica y ejecuta la modalidad de supervisión que utilizará para supervisar el centro educativo reclamado.
- » Los padres de familia pueden hacernos llegar sus denuncias sobre el servicio educativo que reciben sus hijos y el INDECOPI garantiza el anonimato de dicha información.

¿QUÉ OCURRE DESPUÉS DE LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN?

Tras realizar las diferentes acciones de supervisión, toda la información recogida en ellas es valorada y evaluada por el supervisor.

Posteriormente, el supervisor emite un informe final que contiene el análisis de los hechos.

Si existe un posible incumplimiento por parte del centro educativo particular, el supervisor recomienda el inicio de un **procedimiento administrativo sancionador** y si no, el archivo del procedimiento de supervisión.

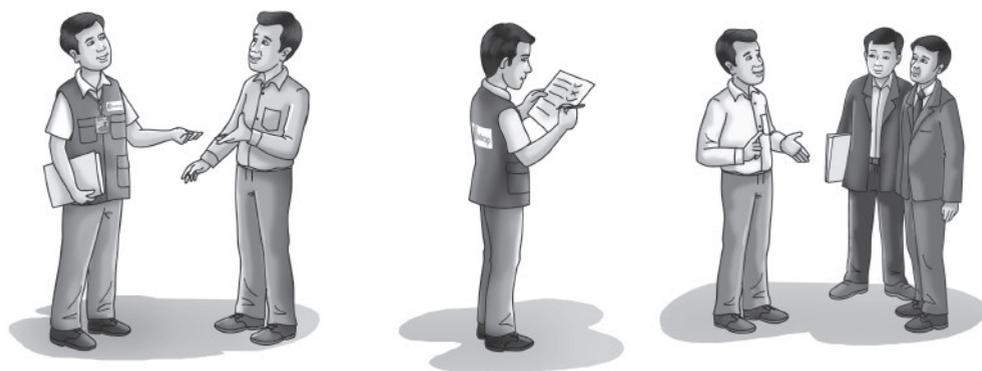


Ilustración: Indecopi

Sabías qué...

- » En cualquier etapa de la supervisión y del procedimiento administrativo sancionador, el proveedor del servicio educativo o su representante debidamente acreditado puede acceder al expediente de supervisión y revisar todo su contenido, así como obtener copias de él.
- » De llegarse a verificar que si existió un incumplimiento y que existe responsabilidad por parte del centro educativo, el Indecopi impondrá las sanciones que correspondan.
- » A partir del 2015, contarás con una herramienta de supervisión llamada **EXAMÍNATE!!** a la que podrás acceder a través del portal web del Indecopi:

www.indecopi.gob.pe



En el 2015



www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/jer_interna.spx?ARE=0&PFL=0&JER=1619



Ilustración: Indecopi

2

SEGUNDA PARTE

COMPENDIO DE NORMAS LEGALES DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR EN EL SECTOR EDUCACIÓN

ABREVIATURAS DE LAS CONCORDANCIAS

D. LEG :	Decreto Legislativo
D.U. :	Decreto de Urgencia
D.S. :	Decreto Supremo
R.M. :	Resolución Ministerial
R.VM. :	Resolución Viceministerial
R.S.G. :	Resolución de Secretaría General
R.D. :	Resolución Directoral
R.J. :	Resolución Jefatural
R. SBS :	Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros
R. :	Resolución

A. RELACIÓN DE NORMAS CONCORDADAS CON EL COMPENDIO NORMATIVO

LEYES

- Ley N° 28332 (16-08-2004)
Ley del fondo nacional de desarrollo de la educación peruana (FONDEP)
- Ley N° 28628 (25-11-2005)
Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas
- Ley N° 28740 (23-05-2006)
Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa
- Ley N° 29394 (05-08-2009)
Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior
- Ley N° 29510 (24-03-2010)
Ley que exceptúa del requisito de colegiación establecido en la Ley Núm. 25231, Ley que crea el Colegio Profesional de Profesores del Perú, a los profesionales con títulos distintos al de educación que ejercen la docencia en áreas de su especialidad y a los profesionales de la educación titulados en el exterior que ejercen la docencia en forma temporal en el Perú
- Ley N° 29694 (03-06-2011)
Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares
- Ley N° 29782 (28-07-2011)
Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores
- Ley N° 29946 (27-11-2012)
Ley del Contrato de Seguro
- Ley N° 30200 (28-05-2014)
Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales
- Ley N° 29944 (25-11-2012)
Ley de Reforma Magisterial

DECRETOS LEGISLATIVOS

- Decreto Legislativo N° 1087 (28-06-2008)
Decreto Legislativo que aprueba Normas en Educación para el mejor aprovechamiento de los Acuerdos de Promoción Comercial
- Decreto Legislativo N° 1161 (07-12-2013)
Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

DECRETOS DE URGENCIA

- Decreto de Urgencia N° 013-2007 (10-05-2007)
Autorizan para el presente año fiscal la contratación de docentes en los Gobiernos Regionales con recursos provenientes del Canon y Sobrecanon.
- Decreto de Urgencia N° 002-2007 (21-01-2007) - Edición Extraordinaria
Establecen que la capacitación de los docentes del magisterio nacional constituye acción prioritaria en el marco de la política social de alcance nacional y el Acuerdo Nacional y disponen la obligatoriedad de la evaluación censal de los docentes de Educación Básica Regular.
- Decreto de Urgencia N° 004-2008 (10-01-2008)
Disposiciones excepcionales y complementarias para la aplicación del numeral 10.1 del artículo 10 de la Ley N° 29142, Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2008.

DECRETOS SUPREMOS

- Decreto Supremo N° 41-85-ED (17-07-1985)
Aprueban Reglamento de Institutos y Escuelas Superiores de Formación Artística
- Decreto Supremo N° 005-2002-ED (15-02-2002)
Amplían supuestos de conductas que constituyen infracción grave y muy grave que se encuentran previstas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares
- Decreto Supremo N° 001-2005-MIMDES (19-01-2005)
Aprueban Reglamento de la Ley N° 28190, Ley que Protege a los Menores de Edad de la Mendicidad
- Decreto Supremo N° 005-2005-ED (26-01-2005)
Aprueban Reglamento de la Ley N° 28332, Ley del Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana - FONDEP

- Decreto Supremo N° 068-2005-EF (25-06-2005)
Incrementan Asignación Especial concedida a trabajadores administrativos del Sector, dispuesta por los DD.SS. N°s. 045-2004-EF y 093-2004-EF
- Decreto Supremo N° 004-2008-ED (12-01-2008)
Aprueban “Políticas Sectoriales para la contratación de personal docente en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva”
- Decreto Supremo N° 004-2006-ED (09-02-2006)
Aprueban Reglamento de la Ley que regula la participación de las asociaciones de padres de familia en las instituciones educativas públicas - Ley N° 28628
- Decreto Supremo N° 009-2006-ED (26-04-2006)
Aprueban Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva
- Decreto Supremo N° 008-2006-ED (29-04-2006)
Aprueban “Lineamientos para el Seguimiento y Control de la Labor Efectiva de Trabajo Docente en las Instituciones Educativas Públicas”
- Decreto Supremo N° 081-2006-EF (07-06-2006)
Incrementan Asignación Especial por Labor Pedagógica Efectiva a personal docente
- Decreto Supremo N° 021-2006-ED (28-07-2006)
Aprueban Lineamientos Nacionales de Política de la Formación Profesional
- Decreto Supremo N° 007-2007-ED (03-02-2007)
Crean el Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente
- Decreto Supremo N° 002-2007-MIMDES (08-03-2007)
Disponen la implementación y funcionamiento de servicios de cuidado diurno a través de las Cunas o Wawa Wasi Institucional en las Entidades de la Administración Pública
- Decreto Supremo N° 018-2007-ED (10-07-2007)
Aprueban Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
- Decreto Supremo N° 027-2007-ED (09-11-2007)
Aprueban Reglamento de la Ley N° 28649 que autoriza el Concurso Público para el Nombramiento en Plazas Vacantes de Profesores de Educación Básica y Educación Técnico Productiva

- Decreto Supremo N° 015-2008-ED (16-07-2008)
Autorizan al Ministerio de Educación para disponer la implementación y ejecución de las evaluaciones del sistema educativo
- Decreto Supremo N° 023-2008-ED (21-12-2008)
Fijan monto de dieta que percibirán miembros de los directorios de los órganos operadores del SINEACE
- Decreto Supremo N° 007-2008-MIMDES (23-12-2008)
Aprueban Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad 2009 - 2018 y conforman Comisión Multisectorial Permanente encargada de su monitoreo y seguimiento
- Decreto Supremo N° 002-2009-ED (04-02-2009)
Establecen Normas para la Contratación de Personal Docente en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva para el Año 2009
- Decreto Supremo N° 001-2010-ED (13-01-2010)
Aprueban Normas para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Educativas Fiscalizadas de Educación Básica
- Decreto Supremo N° 019-2010-ED (02-07-2010)
Establecen medidas administrativas aplicables al personal docente y administrativo del Sector Educación
- Decreto Supremo N° 001-2011-ED (14-01-2011)
Establecen normas para la contratación de personal docente en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva
- Decreto Supremo N° 002-2011-ED (15-02-2011)
Reglamentan el programa de mantenimiento de locales escolares 2011, en el marco de la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 29626 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (19-02-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo N° 005-2011-ED (23-03-2011)
Aprueban "Normas para el proceso de racionalización de plazas de personal docente y administrativo en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva"

- Decreto Supremo N° 029-2011-PCM (14-04-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Registro de Infracciones y Sanciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo N° 030-2011-PCM (14-04-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Procesos Judiciales para la Defensa de Intereses Colectivos de los Consumidores y el Fondo Especial para Financiamiento y Difusión de Derechos de los Consumidores
- Decreto Supremo N° 031-2011-PCM (14-04-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios al Consejo Nacional de Protección al Consumidor
- Decreto Supremo N° 032-2011-PCM (14-04-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento sobre condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores
- Decreto Supremo N° 046-2011-PCM (24-05-2011)
Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo
- Decreto Supremo N° 011-2011-ED (24-05-2011)
Aprueban Reglamento de las Instituciones Educativas Públicas Militares del Nivel de Educación Secundaria de la Educación Básica Regular
- Decreto Supremo N° 012-2011-ED (08-06-2011)
Aprueban Reglamento de la Ley N° 29545 que crea el Consejo de Administración de los bienes inmuebles de la Institución Educativa Colegio Nacional San Juan de Trujillo
- Decreto Supremo N° 017-2011-ED (06-11-2011)
Crean el Programa Nacional BECA 18
- Decreto Supremo N° 007-2012-ED (31-03-2012) - Edición Extraordinaria
Disponen la implementación de un sistema integrado de prestación de servicios educativos y establecen lineamientos generales
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS (31-05-2012)
Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
- Decreto Supremo N° 010-2012-ED (03-06-2012)
Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas

- Decreto Supremo N° 011-2012-ED (07-07-2012)
Aprueban el Reglamento de la Ley N° 28044 Ley General de Educación
- Decreto Supremo N° 015-2012-ED (29-09-2012)
Aprueban el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares
- Decreto Supremo N° 017-2012-ED (30-12-2012)
Aprueban Política Nacional de Educación Ambiental
- Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU (31-05-2014)
Crean el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED

RESOLUCIONES SUPREMAS

- Resolución Suprema N° 172-2011-PCM (20-07-2011)
Crean Comisión Multisectorial encargada de elaborar el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares

RESOLUCIONES MINISTERIALES

- Resolución Ministerial N° 0853-2003-ED (12-08-2003)
Dictan disposiciones referentes a la aplicación progresiva de la Ley General de Educación, de medidas de emergencia educativa y el "Programa Nacional de Emergencia Educativa 2004"
- Resolución Ministerial N° 1021-2003-ED (08-11-2003)
Constituyen Comisión encargada de formular propuestas para la implementación de la Academia Mayor de la Lengua Quechua como Organismo Público Descentralizado
- Resolución Ministerial N° 0370-2004-ED (24-07-2004)
Aprueban Directiva N° 080-2004-ME/SG, "Normas para la Racionalización del Gasto en Plazas de Personal Docente y Administrativo en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica"
- Resolución Ministerial N° 0574-2004-ED (12-11-2004)
Establecen disposiciones para la incorporación de profesores con título pedagógico al Colegio de Profesores del Perú
- Resolución Ministerial N° 0639-2004-ED (16-12-2004)
Aprueban Reglamento de Rotaciones, Reasignaciones y Permutas para el Personal Administrativo del Sector Educación

- Resolución Ministerial N° 0660-2004-ED (27-12-2004)
Disponen dar cumplimiento a las acciones señaladas en Directiva que establece Normas Complementarias sobre la Incorporación al Colegio de Profesores del Perú
- Resolución Ministerial N° 0048-2005-ED (28-01-2005) - Separata Especial Orientaciones y Normas Nacionales para la Gestión en las Instituciones de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva 2005
Resolución Ministerial N° 0124-2005-ED (19-02-2005)
Aprueban Reglamento de los Comités de Gestión Presupuestaria
- Resolución Ministerial N° 0126-2005-ED (26-02-2005)
Aprueban Directiva "Orientaciones para la Distribución, Recepción y Almacenamiento de Textos para Estudiantes y Manuales para Docentes de Educación Básica Regular-Nivel Secundaria y su entrega a las Instituciones Educativas"
- Resolución Ministerial N° 0073-2005-ED (04-03-2005)
Aprueban procedimiento para evaluar, investigar y remover a directores regionales de Educación
- Resolución Ministerial N° 0075-2005-ED (04-03-2005)
Aprueban Directiva "Normas para la Distribución del Material Educativo para Educación Primaria en el Ámbito Nacional y a Instituciones Educativas Públicas Seleccionadas del Programa de Emergencia Focalizada - 2005"
- Resolución Ministerial N° 0177-2005-ED (16-03-2005)
Aprueban Directiva "Jornada Nacional de Reflexión Docente en torno a la Carrera Pública Magisterial"
- Resolución Ministerial N° 0234-2005-ED (15-04-2005)
Aprueban Directiva sobre Evaluación de los Aprendizajes de los Estudiantes en la Educación Básica Regular
- Resolución Ministerial N° 0268-2005-ED (26-04-2005)
Normas que regulan el proceso de selección de personal para ocupar el cargo de Director por encargatura en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos
- Resolución Ministerial N° 0500-2005-ED (05-08-2005)
Crean Comisión Especial encargada de elaborar propuesta técnica respecto a la implementación de la Academia Mayor de la Lengua Quechua como Organismo Público Descentralizado del Sector Educación
- Resolución Ministerial N° 0523-2005-ED (22-08-2005)
Declaran el 16 de octubre como el "Día de la Educación Inclusiva"

- Resolución Ministerial N° 0580-2005-ED (22-09-2005)
Aprueban Directiva “Día de la Educación Inclusiva”
- Resolución Ministerial N° 0773-2005-ED
Aprueban Directiva sobre aplicación de la Ley N° 28641 en lo referido al reconocimiento de servicios docentes efectivamente prestados entre abril y diciembre de 2004, y entre marzo y diciembre de 2005
- Resolución Ministerial N° 0777-2005-ED (06-01-2006)
Aprueban Orientaciones y Normas Nacionales para el Desarrollo de las Actividades Educativas en el Año 2006 en Institutos Superiores Pedagógicos, Públicos y Privados, y Escuelas Superiores de Formación Artística
- Resolución Ministerial N° 0031-2006-ED (20-01-2006)
Aprueban Directiva “Orientaciones y Acciones para Edificaciones de Infraestructura Educativa con Riesgo de Colapso de Muros Libres o Suelos y Parapetos”
- Resolución Ministerial N° 0053-2006-ED (04-02-2006)
Aprueban Disposiciones Complementarias a la Directiva “Orientaciones para la Distribución, Recepción y Almacenamiento de Textos para Estudiantes y Manuales para Docentes de Educación Básica Regular - Nivel Secundaria y su entrega a las instituciones educativas”
- Resolución Ministerial N° 0105-2006-ED (03-03-2006)
Autorizan desarrollo de la Campaña de Sensibilización y Promoción “Tengo Derecho al Buen Trato”
- Resolución Ministerial N° 0141-2006-ED (18-03-2006)
Aprueban Directiva “Formulación del Plan Estratégico Sectorial Multianual de Educación - PESEM 2007-2011”
- Resolución Ministerial N° 0311-2006-ED (12-06-2006)
Aprueban Directiva “Normas Complementarias para el Proceso de Nombramiento de Auxiliares de Educación en el Sector Educación”
- Resolución Ministerial N° 0363-2006-ED (06-07-2006)
Aprueban Directiva “Proceso de Evaluación de la Gestión de los Directores de las Unidades de Gestión Educativa Local”
- Resolución Ministerial N° 0386-2006-ED (10-07-2006)
Aprueban Directiva sobre Normas para la Organización y Aplicación del Plan Lector en las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular

- Resolución Ministerial N° 0409-2006-ED (19-07-2006)
Aprueban aplicación de la Estrategia “Escuelas Promotoras de Salud” y conforman Comisión encargada de la supervisión de su desarrollo
- Resolución Ministerial N° 0429-2006-ED (22-07-2006)
Aprueban Directiva sobre “Normas para el Proceso de Evaluación de la gestión de los Directores Regionales de Educación”
- Resolución Ministerial N° 0642-2006-ED (13-10-2006)
Establecen disposiciones relativas a la denominación de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica que se creen
- Resolución Ministerial N° 0712-2006-ED (16-11-2006) - Separata Especial
Directiva para el inicio del Año Escolar 2007: Orientaciones y Normas Nacionales para la Gestión en las Instituciones Educativas de Educación Básica y Educación Técnico Productiva
- Resolución Ministerial N° 0025-2007-ED (02-02-2007)
Aprueban “Normas para la Implementación de la Hora Lectiva Adicional diaria en las Instituciones Educativas de Gestión Pública de Educación Secundaria de un solo turno, a nivel nacional”
- Resolución Ministerial N° 0080-2007-ED (24-02-2007)
Crean el Padrón Nacional de Docentes Alternos para la Educación Básica Regular
- Resolución Ministerial N° 0031-2007-ED (04-03-2007) - Separata Especial
Plan de Municipalización de la Gestión Educativa y Lineamientos del Plan Piloto 2007
- Resolución Ministerial N° 235-2007-MINSA (21-03-2007)
Aprueban Directiva Administrativa que regula el otorgamiento de Constancias de Evaluación Médica a Escolares en los Centros y Puestos de Salud
- Resolución Ministerial N° 0128-2007-ED (23-03-2007)
Constituyen el Consejo Consultivo de Docentes del Ministerio de Educación (CCD)
- Resolución Ministerial N° 0176-2007-ED (28-04-2007)
Aprueban Normas para la Distribución, Recepción, Conservación y Seguridad de Material Educativo de Educación Secundaria
- Resolución Ministerial N° 0190-2007-ED (25-05-2007)
Aprueban Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM del Sector Educación 2007 - 2011

- Resolución Ministerial N° 0191-2007-ED (01-06-2007)
Aprueban Matriz de Indicadores de Desempeño y Metas de las Políticas Nacionales 2007 - 2011, correspondientes al Sector Educación
- Resolución Ministerial N° 0298-2007-ED (22-06-2007)
Aprueban “Normas Complementarias para la Elaboración y Aprobación del Cuadro para Asignación de Personal - CAP de las Instancias de Gestión Educativa Descentralizadas”
- Resolución Ministerial N° 0425-2007-ED (21-09-2007)
Aprueban Normas para la Implementación de Simulacros en el Sistema Educativo, en el marco de la Educación en Gestión de Riesgos
- Resolución Ministerial N° 0411-2007-ED (19-09-2007)
Aprueban “Directiva para la Participación del Sector Educación en las Actividades de los Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda”
- Resolución Ministerial N° 0431-2007-ED (27-09-2007)
Dictan medidas complementarias para la conformación e instalación de los Directorios de los Órganos Operadores del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
- Resolución Ministerial N° 0478-2007-ED (10-11-2007) - Separata Especial
“Normas para la Distribución de Material Educativo para Instituciones Educativas Públicas de Educación Primaria del ámbito de intervención del Programa Nacional de Apoyo a los más Pobres - JUNTOS”
- Resolución Ministerial N° 0494-2007-ED (28-11-2007) - Separata Especial
Directiva para el desarrollo del año escolar 2008
- Resolución Ministerial N° 0509-2007-ED (06-12-2007)
Aprueban normas administrativas, logísticas y presupuestarias para el Proceso de Admisión en las Instituciones Superiores de Formación Docente Públicas y Privadas a Nivel Nacional
- Resolución Ministerial N° 0516-2007-ED (08-12-2007)
Aprueban “Lineamientos para el proceso de matrícula escolar en las instituciones educativas públicas de Educación Básica”
- Resolución Ministerial N° 0008-2008-ED (21-01-2008) - Separata Especial
Norma para la Ejecución del Mantenimiento Preventivo Básico de los Locales donde funcionan las Instituciones Educativas Públicas
- Resolución Ministerial N° 0091-2008-ED (19-02-2008)
Aprueban Directiva “Normas para el Desarrollo Pedagógico del Tema de la

Demanda ante la Corte Internacional de Justicia sobre la Delimitación Marítima Perú - Chile en las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular de Gestión Pública y Privada”

- Resolución Ministerial N° 0130-2008-ED (11-03-2008)
Aprueban Normas Complementarias para la Adecuación de la Organización y Funciones de los Centros de Educación Técnico Productiva - CETPRO
- Resolución Ministerial N° 0157-2008-ED (19-03-2008)
Aprueban Normas para el Otorgamiento del Premio Nacional de Narrativa y Ensayo “José María Arguedas” - 2008
- Resolución Ministerial N° 0155-2008-ED (21-03-2008)
Aprueban la “Guía para el Diseño, Administración, Funcionamiento, Conducción y Adjudicación de Quioscos en Instituciones Educativas Públicas”
- Resolución Ministerial N° 0179-2008-ED (11-04-2008)
Aprueban “Normas para la Distribución Recepción, Conservación y Seguridad de Materiales Educativos de Educación Secundaria 2008”
- Resolución Ministerial N° 0187-2008-ED (22-04-2008)
Disponen el apoyo a la Campaña de Vacunación para el Control Acelerado de la Hepatitis B-2008, bajo el nombre de “Carlos Gabriel García Pérez”
- Resolución Ministerial N° 0202-2008-ED (13-05-2008)
Aprueban las “Normas para la Organización de Actividades en las Instituciones de Educación Básica, relativas a las Cumbres Mundiales a celebrarse en nuestro país”
- Resolución Ministerial N° 0298-2008-ED (04-07-2008)
Aprueban Normas Complementarias para la Implementación del Programa para la Capacitación de Docentes de Educación Básica Especial – 2008
- Resolución Ministerial N° 0337-2008-ED (26-07-2008)
Aprueban Normas para la Distribución del “Manual para Padres” en Instituciones Educativas Públicas de Educación Inicial, Primaria y Secundaria en el ámbito nacional 2008
- Resolución Ministerial N° 0394-2008-ED (15-10-2008)
Aprueban “Normas que Regulan el Procedimiento para la Aprobación de las Solicitudes de Excursiones o Visitas de los Estudiantes formuladas por las Instituciones Educativas”
- Resolución Ministerial N° 0388-2008-ED (08-10-2008)
Aprueban Directiva “Disposiciones para la Organización y Ejecución del Primer

Grado del Ciclo Intermedio de la Educación Básica Alternativa - EBA, 2008-2009 para los efectos del ámbito de las personas atendidas por el PRONAMA”

- Resolución Ministerial N° 0401-2008-ED (08-11-2008)
Aprueban Normas y Procedimientos para la Gestión del Banco del Libro de Educación Básica Regular
- Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED (16-12-2008)
Aprueban el “Diseño Curricular Nacional de Educación Básica Regular”
- Resolución Ministerial N° 0441-2008-ED (17-12-2008)
Aprueban la Directiva para el Desarrollo del Año Escolar 2009 en las Instituciones Educativas de Educación Básica y Técnico - Productiva
- Resolución Ministerial N° 0037-2009-ED (12-02-2009)
Aprueban Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente 2009 - PRONAFCAP 2009
- Resolución Ministerial N° 0044-2009-ED (24-02-2009)
Aprueban Directiva “Normas para la Implementación de la Movilización Nacional por la Comprensión Lectora en las Instituciones Educativas de Gestión Pública de Nivel Secundario”
- Resolución Ministerial N° 0079-2009-ED (29-03-2009)
Aprueban el “Programa de Incorporación a las Áreas de Gestión Pedagógica e Institucional de la Carrera Pública Magisterial para Profesores con Título Pedagógico Nombrados según el Régimen de la Ley N° 24049, Ley del Profesorado modificada por Ley N° 25212”
- Resolución Ministerial N° 0080-2009-ED (29-03-2009)
Convocan a la realización del “Programa de Incorporación a la Carrera Pública Magisterial para Profesores con Título Pedagógico de las Áreas de Gestión Pedagógica e Institucional que están nombrados según el régimen de la Ley N° 24029, Ley del Profesorado Modificada por Ley N° 25212”
- Resolución Ministerial N° 0169-2009-ED (19-05-2009)
Aprueban “Normas sobre responsabilidades para la difusión de los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes 2008 (ECE 2008)”
- Resolución Ministerial N° 0202-2009-ED (02-07-2009)
Aprueban “Normas para la implementación del Concurso Nacional de Comprensión Lectora en las Instituciones Educativas de Gestión Pública de Nivel Secundario”

- Resolución Ministerial N° 0340-2009-ED (18-11-2009)
Aprueban las “Normas para la creación, organización, funcionamiento y evaluación de los Centros de Recursos para el Aprendizaje en Educación Inicial - CRAEI”
- Resolución Ministerial N° 0341-2009-ED (18-11-2009)
Aprueban Directiva para el Desarrollo del Año Escolar 2010 en las Instituciones Educativas de Educación Básica y Técnico - Productiva
- Resolución Ministerial N° 0009-2010-ED (24-01-2010)
Aprueban la “Primera Base de Datos de los Responsables del Manejo de las Cuentas destinadas a pagar los gastos que originen el mantenimiento de los locales escolares de las Instituciones Educativas Públicas - 2010”
- Resolución Ministerial N° 0023-2010-ED (13-02-2010)
Aprueban Plan de Adecuación de los actuales Institutos y Escuelas de Educación Superior a la Ley N° 29394 - Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior
- Resolución Ministerial N° 0025-2010-ED (13-02-2010)
Aprueban “Normas para la Organización y Ejecución del Proceso de Admisión a los Institutos y escuelas de educación superior tecnológica”
- Resolución Ministerial N° 0134-2010-ED (08-05-2010)
Aprueban Convocatoria para la Incorporación a la Carrera Pública Magisterial para profesores con título pedagógico de las Áreas de Gestión Pedagógica e Institucional que están nombrados según el Régimen de la Ley N° 24029, Ley del Profesorado modificada por Ley N° 25212
- Resolución Ministerial N° 0244-2010-ED (19-08-2010)
Disponen desarrollar campaña educativa a nivel nacional en institutos y escuelas para promover que se conozca y cante el Coro y la Sexta Estrofa del Himno Nacional
- Resolución Ministerial N° 0242-2010-ED (21-08-2010)
Crean la “Casa de la Red Nacional de Orquestas Sinfónicas y Coros Infantiles y Juveniles del Ministerio de Educación”
- Resolución Ministerial N° 0348-2010-ED (27-11-2010)
Aprueban Directiva para el Desarrollo del Año Escolar 2011 en las Instituciones Educativas de Educación Básica y Técnico - Productiva
- Resolución Ministerial N° 0353-2010-ED (02-12-2010)
Aprueban Reglamento para el Nombramiento de Auxiliares de Educación en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular niveles Inicial y Secundaria y Educación Básica Especial niveles Inicial y Primaria del Sector Educación

- Resolución Ministerial N° 0422-2010-ED (31-12-2010)
Convocan para el Año Fiscal 2011 la realización del “Programa de Incorporación a la Carrera Pública Magisterial para Profesores con Título Pedagógico de las Áreas de Gestión Pedagógica e Institucional que están nombrados según el Régimen de la Ley N° 24029, Ley del Profesorado modificada por Ley N° 25212”
- Resolución Ministerial N° 0027-2011-ED (15-01-2011)
Aprueban implementación del desarrollo de la jornada escolar completa en diversas Instituciones Educativas Públicas de la provincia de Lima
- Resolución Ministerial N° 0076-2011-ED (19-02-2011)
Aprueban “Normas para el desarrollo de Programas de Formación en Servicio en Institutos y Escuelas de Educación Superior que forman docentes”
- Resolución Ministerial N° 0155-2011-ED (04-05-2011)
Aprueban “Normas sobre responsabilidades para la difusión de los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes 2010 (ECE 2010)”
- Resolución Ministerial N° 0252-2011-ED (21-06-2011)
Aprueban las “Normas Técnicas para el Diseño de Locales de Educación Básica Regular - Nivel Inicial”
- Resolución Ministerial N° 0482-2011-ED (17-09-2011)
Conforman Comisión de Reglamentación de la Ley N° 28044, Ley General de Educación
- Resolución Ministerial N° 0563-2011-ED (18-11-2011)
Aprueban Directiva que establece “Normas para la ejecución del mantenimiento de los locales de las instituciones educativas públicas a nivel nacional - 2011”
- Resolución Ministerial N° 0622-2011-ED (19-12-2011)
Aprueban Directiva para el Desarrollo del Año Escolar 2012 en las Instituciones Educativas de Educación Básica y Técnico Productiva
- Resolución Ministerial N° 0008-2012-ED (10-01-2012)
Crean el Registro Nacional de Instituciones Educativas de Educación Intercultural Bilingüe del Perú
- Resolución Ministerial N° 0108-2012-ED (22-03-2012)
Aprueban el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC)
- Resolución Ministerial N° 0114-2012-ED (29-03-2012)
Aprueban las “Normas para la Difusión y Monitoreo del Uso de los Informes de Resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes 2011 (ECE 2011)”

- Resolución Ministerial N° 0297-2012-ED (14-08-2012)
Aprueban el “Programa Descentralizado de Fortalecimiento Profesional Docente”
- Resolución Ministerial N° 0304-2012-ED (17-08-2012)
Aprueban criterios pedagógicos e indicadores de calidad de textos escolares
- Resolución Ministerial N° 0369-2012-ED (28-09-2012)
Aprueban prioridades de la Política Educativa Nacional 2012 - 2016
- Resolución Ministerial N° 0400-2012-ED (21-10-2012)
Aprueban Manual de Operaciones del “Programa de Mejoramiento de la Educación Inicial en Ayacucho, Huancavelica y Huánuco”
- Resolución Ministerial N° 0431-2012-ED (07-11-2012)
Aprueban Directiva “Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2013 en la Educación Básica”
- Resolución Ministerial N° 0449-2012-ED (23-11-2012)
Aprueban la Directiva N° 016-2012-MINEDU-VMGP-DIGEBR denominada Lineamientos y Criterios para Orientar la Selección y Contratación de Formadores de Acompañantes Pedagógicos y Acompañantes Pedagógicos en el marco del Programa Presupuestal “Logros de Aprendizaje de los estudiantes de la Educación Básica Regular” - PELA 2013
- Resolución Ministerial N° 0460-2012-ED (29-11-2012)
Aprueban Directiva “Normas para la Gestión de Proceso de Distribución de Recursos y Materiales Educativos para las Instituciones, Programas Educativos Públicos y Centros de Recursos”
- Resolución Ministerial N° 0523-2012-ED (22-12-2012)
Aprueban Directiva “Normas para la Contratación de Personal Administrativo y Profesionales de la Salud en las Instituciones Educativas y Sedes Administrativas de las DRE/ UGEL del Sector Educación”
- Resolución Ministerial N° 0547-2012-ED (29-12-2012)
Aprueban Lineamientos denominados “Marco de Buen Desempeño Docente para Docentes de Educación Básica Regular”
- Resolución Ministerial N° 0028-2013-ED (26-01-2013)
Disponen que las Instituciones Educativas Públicas y Privadas que presten servicios en el nivel de Educación Inicial de la Educación Básica Regular, excepcionalmente, podrán autorizar el ingreso y/o permanencia del niño o niña hasta un año mayor de la edad cronológica establecida al inicio del año escolar

- Resolución Ministerial N° 0061-2013-ED (07-02-2013)
Aprueban el “Plan de Estudios del Centro Rural de Formación en Alternancia para el año lectivo 2013”
- Resolución Ministerial N° 0074-2013-ED (20-02-2013)
Oficializan el Reglamento de la Comisión Intergubernamental del Sector Educación
- Resolución Ministerial N° 0141-2013-ED (23-03-2013)
Aprueban Directiva “Orientaciones para el Proceso de Selección y Contratación de Docentes en el Programa de Ampliación del Servicio Educativo de Educación Básica Alternativa - PASEBA”
- Resolución Ministerial N° 0144-2013-ED (23-03-2013)
Aprueban Directiva “Disposiciones que regulan la Gestión Documental en el Ministerio de Educación”
- Resolución Ministerial N° 0163-2013-ED (06-04-2013)
Aprueban documento normativo “Normas para la Difusión y Monitoreo del Uso de los Informes de Resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes 2012 (ECE 2012)”
- Resolución Ministerial N° 0175-2013-ED (16-04-2013)
Aprueban documento normativo denominado “Lineamientos para la Organización y Desarrollo de los Programas de Especialización y Actualización Docente”
- Resolución Ministerial N° 0186-2013-ED (20-04-2013)
Aprueban Directiva “Concurso Nacional de Experiencias Exitosas en Educación Inclusiva”
- Resolución Ministerial N° 0187-2013-ED (20-04-2013)
Aprueban Directiva “Normas para la Expedición de Carnés para Estudiantes de Institutos y Escuelas de Educación Superior”
- Resolución Ministerial N° 0189-2013-ED (20-04-2013)
Aprueban “Lineamientos para Aplicar los Incentivos a la Formación de Capital Humano en Educación Secundaria en las Instituciones Educativas de la Zona del VRAEM”
- Resolución Ministerial N° 0198-2013-ED (25-04-2013)
Aprueban “Normas para el Desarrollo del Proceso de Alfabetización”
- Resolución Ministerial N° 0413-2013-ED (16-08-2013)
Aprueban documento normativo denominado “Lineamientos de Política Sectorial para prevenir y enfrentar la Corrupción en el Sector Educación”

- Resolución Ministerial N° 0437-2013-ED (06-09-2013)
Aprueban documento denominado “Orientaciones para la realización del Censo Nacional - Diagnóstico de las Unidades de Gestión Educativa Local en el territorio nacional 2013”
- Resolución Ministerial N° 0450-2013-ED (11-09-2013)
Aprueban las “Normas para el desarrollo de la formación profesional en educación inicial, educación primaria, educación inicial EIB y educación primaria EIB, de docentes sin título profesional y promotores educativos comunitarios, en los ámbitos amazónicos rurales y bilingües”, y sus respectivos anexos
- Resolución Ministerial N° 0543-2013-ED (01-11-2013)
Aprueban Norma Técnica “Normas y procedimientos para la gestión del proceso de distribución de materiales y recursos educativos para las instituciones y programas educativos públicos y centros de recursos educativos”
- Resolución Ministerial N° 0544-2013-ED (01-11-2013)
Aprueban Norma Técnica “Normas y criterios para orientar la evaluación, selección y contratación de profesionales en el marco del Programa Presupuestal denominado Logros de Aprendizaje de Estudiantes de Educación Básica Regular”
- Resolución Ministerial N° 0427-2013-ED (27-08-2013)
Aprueban Directiva “Orientaciones para desarrollar la atención semipresencial en los Centros de Educación Básica Alternativa”
- Resolución Ministerial N° 0434-2013-ED (05-09-2013)
Aprueban Directiva “Orientaciones para la Implementación de la Iniciativa Rutas Solidarias: Bicicletas Rurales para llegar a la Escuela”
- Resolución Ministerial N° 0554-2013-ED (09-11-2013)
Aprueban Norma Técnica denominada “Norma para la implementación y ejecución a nivel nacional de Evaluaciones del Logro del Aprendizaje de los Estudiantes de Educación Básica”
- Resolución Ministerial N° 0622-2013-ED (21-12-2013)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2014 en la Educación Básica”
- Resolución Ministerial N° 0630-2013-ED (25-12-2013)
Crean el Registro Nacional de Instituciones Educativas de Educación Intercultural Bilingüe; de Instituciones Educativas de Educación Intercultural y el Registro Nacional de Docentes Bilingües de Lenguas Originarias del Perú, y aprueban la Norma Técnica “Procedimientos para el Registro de Instituciones Educativas de Educación Intercultural Bilingüe, de Educación Intercultural y de Docentes Bilingües en Lenguas Originarias”

- Resolución Ministerial N° 041-2014-MINEDU (31-01-2014)
Aprueban los “Lineamientos para la Ejecución del Plan Nacional de Fortalecimiento de la Educación Física y el Deporte Escolar en las Instituciones Educativas Públicas de Primaria y Secundaria de Educación Básica Regular”, así como Norma Técnica sobre contratación de promotores de educación física
- Resolución Ministerial N° 152-2014-MINEDU (17-04-2014)
Aprueban padrones de instituciones educativas públicas
- Resolución Ministerial N° 204-2014-MINEDU (22-05-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas para la Evaluación Excepcional prevista en la Décima Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento de la Ley de Reforma Magisterial”
- Resolución Ministerial N° 264-2014-MINEDU (26-06-2014)
Aprueban los “Lineamientos para la Relación Intergubernamental entre el Ministerio de Educación, los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales”
- Resolución Ministerial N° 274-2014-MINEDU (03-07-2014)
Crean el “Modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño”
- Resolución Ministerial N° 451-2014-MINEDU (30-09-2014)
Crean el modelo de servicio educativo “Jornada Escolar Completa para las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria”

RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES

- Resolución SBS N° 8181-2012 (28-10-2012)
Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero
- Resolución SBS N° 3199-2013 (26-05-2013)
Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros

RESOLUCIONES VICEMINISTERIALES

- Resolución Viceministerial N° 019-2005-ED (06-07-2005)
Autorizan desarrollo de la Campaña de Sensibilización y Promoción “Tengo Derecho al Buen Trato”

- Resolución Viceministerial N° 012-2005-ED (13-05-2005)
Aprueban Directiva "Normas para la Organización y Desarrollo de la II Olimpiada Nacional Escolar de Matemática - 2005"
- Resolución Viceministerial N° 0011-2007-ED (23-03-2007)
Aprueban Directiva "Utilización de Sistemas Constructivos No Convencionales en Edificaciones Educativas"
- Resolución Viceministerial N° 004-2007-ED (13-02-2007)
Aprueban Directiva que norma la Campaña Educativa Nacional de Sensibilización y Promoción para una Vida sin Drogas: "Estudiantes Sanos, Libres de Drogas"
- Resolución Viceministerial N° 0014-2007-ED (12-04-2007)
Aprueban Normas Complementarias para la adecuada organización, aplicación y consolidación del Plan Lector en las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular
- Resolución Viceministerial N° 0017-2007-ED (04-05-2007)
Aprueban Normas que establecen la organización y la ejecución de la actividad permanente de Movilización Social: "Escuelas Seguras, Limpias y Saludables"
- Resolución Viceministerial N° 0015-2007-ED (17-05-2007)
Aprueban "Normas para orientar las acciones de reflexión del Proyecto Educativo Nacional"
- Resolución Viceministerial N° 0019-2007-ED (25-05-2007)
Aprueban las "Normas y Orientaciones para la Organización e Implementación de los Municipios Escolares"
- Resolución Viceministerial N° 0022-2007-ED (09-06-2007)
Aprueban "Normas para el Fortalecimiento de la Convivencia y Disciplina Escolar, el Uso Adecuado del Tiempo y la Formación Ciudadana, Cívica y Patriótica de los Estudiantes de las Instituciones y Programas de la Educación Básica"
- Resolución Viceministerial N° 0040-2007-ED (03-10-2007)
Aprueban Directiva "Utilización de Sistemas Constructivos No Convencionales y Recuperables para Aulas Escolares en Situación de Emergencia"
- Resolución Viceministerial N° 0011-2008-ED (19-04-2008)
Aprueban Directiva "Normas para orientar el desarrollo de la "Mayor Clase del Mundo" en el marco de la Semana de Acción Mundial 2008: Educación de Calidad para Erradicar la Exclusión"
- Resolución Viceministerial N° 0014-2008-ED (21-05-2008)
Aprueban Directiva que establece las normas para la organización y desarrollo

del IV Concurso Nacional de Argumentación y Debate “Las cumbres mundiales: una oportunidad para los peruanos”

- Resolución Viceministerial N° 0015-2008-ED (22-05-2008)
Aprueban Directiva que establece las normas para la organización y desarrollo del V Concurso Nacional de Redacción “Las Cumbres Mundiales: Una oportunidad para los peruanos”
- Resolución Viceministerial N° 0016-2008-ED (22-05-2008)
Aprueban “Normas para la Organización y Desarrollo de la V Olimpiada Nacional Escolar de Matemática 2008”
- Resolución Viceministerial N° 0027-2008-ED (07-07-2008)
Aprueban Directiva de Orientaciones para la Difusión del Manual para Padres a través del Programa Radial “Escuela del Aire”
- Resolución Viceministerial N° 0028-2008-ED (10-07-2008)
Aprueban Directiva que establece normas para la planificación, organización, ejecución y evaluación del “Primer Concurso Nacional de Experiencias Exitosas en Educación Inclusiva”
- Resolución Viceministerial N° 0002-2013-ED (14-02-2013)
Aprueban la “Guía para la Implementación de las Cocinas Escolares y sus Almacenes en las Instituciones Educativas Públicas de los Niveles de Educación Inicial y Primaria en el Marco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”
- Resolución Viceministerial. N° 007-2009-ED (22-04-2009)
Aprueban Directiva que establece Normas para orientar el desarrollo de actividades celebrativas por el “Día Mundial de la Libertad de Prensa”
- Resolución Viceministerial N° 013-2009-ED (17-05-2009)
Establecen el Concurso Nacional de Experiencias Exitosas de Educación Inclusiva
- Resolución Viceministerial N° 018-2009-ED (27-05-2009)
Aprueban Normas para la Ejecución, Supervisión y Evaluación del Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente - Programa Básico 2009 (PRONAFCAP 2009) dirigido a docentes de Educación Básica Regular, en el marco de la Política Educativa “Mejores Maestros, Mejores Alumnos”
- Resolución Viceministerial N° 021-2009-ED (06-06-2009)
Aprueban Directiva que establece las “Normas para la Organización y Desarrollo de la VI Olimpiada Nacional Escolar de Matemática 2009”

- Resolución Viceministerial N° 0013-2010-ED (04-03-2010)
Aprueban “Manual para la conservación y mantenimiento de la infraestructura de las Instituciones Educativas Públicas Emblemáticas”
- Resolución Viceministerial N° 0030-2010-ED (19-05-2010)
Aprueban “Normas para la Organización y Desarrollo de la VII Olimpiada Nacional Escolar de Matemática 2010”
- Resolución Viceministerial N° 0035-2010-ED (29-05-2010)
Aprueban las “Normas para la Implementación de la Movilización Nacional por la Comprensión Lectora en las Instituciones Educativas de Gestión Pública del Nivel de Educación Secundaria”
- Resolución Viceministerial N° 0036-2010-ED (29-05-2010)
Aprueban Directiva para el desarrollo de los Juegos Florales Escolares Nacionales 2010 “Ciro Alegría”
- Resolución Viceministerial N° 0058-2010-ED (15-10-2010)
Disponen promover el conocimiento y valoración de la vida y obra de escritor peruano galardonado como Premio Nobel de Literatura 2010 en instituciones educativas de Educación Básica
- Resolución Viceministerial N° 0008-2011-ED (16-02-2011)
Aprueban “Normas sobre acciones para educación preventiva ante el Dengue en las Instituciones Educativas Públicas y Privadas”
- Resolución Viceministerial N° 0015-2011-ED (18-03-2011)
Aprueban las “Normas sobre acciones de educación preventiva ante los impactos negativos de la radiación solar en las instituciones educativas públicas y privadas”
- Resolución Viceministerial N° 0025-2011-ED (21-04-2011)
Disponen que los Programas “Sucedió en el Perú” y “Museos Puertas Abiertas” de TV Perú, constituyan material didáctico audiovisual para promoción y difusión de nuestro Patrimonio Cultural a nivel escolar
- Resolución Viceministerial N° 0067-2011-ED (30-09-2011)
Aprueban “Normas y Orientaciones para la Organización, Implementación y Funcionamiento de los Municipios Escolares”

RESOLUCIONES DE SECRETARÍA GENERAL

- Resolución de Secretaría General N° 0452-2005-ED (28-05-2005)
Aprueban Directiva “Normas para la Implementación del Sistema Integrado de Trámite Documentario en el Ministerio de Educación e Instancias de Gestión Educativa Descentralizada”
- Resolución de Secretaría General N° 0530-2005-ED (20-09-2005)
Aprueban Directiva “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación y Ascenso en la Carrera Administrativa del Personal Administrativo”
- Resolución de Secretaría General N° 0351-2006-ED (25-05-2006)
Aprueban Directiva “Adopta una Escuela, Procedimiento para participar de la Movilización Nacional por la Educación”
- Resolución de Secretaría General N° 012-2014-MINEDU (18-01-2014)
Aprueban Norma Técnica “Normas y procedimientos para la contratación de docentes en los Centros Rurales de Formación en Alternancia de Educación Secundaria para el año escolar 2014”
- Resolución de Secretaría General N° 053-2014-MINEDU (28-01-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas para la Elaboración y Aprobación del Cuadro de Distribución de Horas de Clase en los Centros Rurales de Formación en Alternancia en el Año Escolar 2014”
- Resolución de Secretaría General N° 054-2014-MINEDU (28-01-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas y Procedimientos para el Proceso de Contratación de Promotores Culturales del Programa DEPARTE: Deporte y Arte para Crecer”
- Resolución de Secretaría General N° 110-2014-MINEDU (06-02-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas y Procedimientos para la Contratación de Personal Docente en Institutos y Escuelas de Educación Superior Públicos para el Año 2014”
- Resolución de Secretaría General N° 114-2014-MINEDU (06-02-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada “Normas y criterios para orientar la evaluación, selección y contratación de profesionales en el marco del Programa Presupuestal denominado Incremento en el Acceso de la Población de 3 a 16 años a los Servicios Educativos Públicos de la Educación Básica Regular”
- Resolución de Secretaría General N° 364-2014-MINEDU (03-04-2014)
Aprueban Lineamientos para la implementación de la estrategia nacional contra la violencia escolar, denominada “Paz Escolar”, en las instancias de gestión educativa descentralizada

- Resolución de Secretaría General N° 613-2014-MINEDU (31-05-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada "Normas y orientaciones para la organización y funcionamiento de la forma de atención a distancia en el ciclo avanzado de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos y privados"
- Resolución de Secretaría General N° 813-2014-MINEDU (17-06-2014)
Aprueban Norma Técnica denominada "Normas para los Concursos Excepcionales de Reubicación en la Tercera, Cuarta, Quinta y Sexta Escala Magisterial"
- Resolución de Secretaria General N° 1624-2014-MINEDU (20-09-2014)
Aprueban Lineamientos para la Educación Secundaria en Alternancia, encargando su cumplimiento a la Dirección de Educación Secundaria, dependiente de la Dirección General de Educación Básica Regular
- Resolución de Secretaría General N° 1692-2014-MINEDU (26-09-2014)
Aprueban la Norma Técnica "Normas para el Desarrollo del Proceso Único de Admisión a los Colegios de Alto Rendimiento Para el Año Lectivo 2015"

RESOLUCIONES DIRECTORALES

- Resolución Directoral N° 415-2005-ED (06-01-2006)
Aprueban Directiva "Normas para la Evaluación de los Programas No Escolarizados de Educación Primaria y Secundaria de Adultos de Gestión Privada reinscritos en la anterior etapa"
- Resolución Directoral N° 0373-2006-ED (09-06-2006)
Aprueban Directiva referida a las "Normas Complementarias para la Organización y Funcionamiento de los Programas de Intervención Temprana - PRITE"
- Resolución Directoral N° 0122-2007-ED.(06-03-2007)
Disponen que las Comisiones Regionales de Admisión de las Direcciones Regionales de Educación evalúen preferentemente de manera oral, en su lengua originaria, a los postulantes de las Instituciones formadoras de docentes
- Resolución Directoral N° 0229-2007-ED (29-04-2007)
Fijan plazo para que Institutos Superiores Pedagógicos e Institutos Superiores, Públicos y Privados, presenten sus solicitudes de aprobación de proyectos o autorización para la oferta de carreras profesionales
- Resolución Directoral N° 0358-2007-ED (01-11-2007)
Aprueban Diseño Curricular Experimental para la carrera profesional de Educación Secundaria, Especialidades de Ciencia, Tecnología y Ambiente, Matemática, Ciencias Sociales y Comunicación, para su aplicación por los Institutos Superiores Pedagógicos

- Resolución Directoral N° 0191-2008-ED (01-09-2008)
Aprueban Normas Complementarias para la Ejecución del Proceso de Revalidación de Autorizaciones de Funcionamiento de Instituciones de Educación Superior No Universitaria de Formación Tecnológica
- Resolución Directoral N° 0650-2008-ED (13-11-2008)
Aprueban “Normas Complementarias para la Creación, Organización y Funcionamiento de los Centros de Recursos de la Educación Básica Especial - CREBE”
- Resolución Directoral N° 0550-2009-ED (27-03-2009)
Directiva N° 0028-DIPECUD-2009 XIX Feria Escolar Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica FENCYT 2009
- Resolución Directoral N° 0165-2010-ED (01-03-2010)
Aprueban Diseños Curriculares Básicos Nacionales para su aplicación por los Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógicos públicos y privados, a partir de las promociones ingresantes en el año 2010
- Resolución Directoral N° 0296-2010-ED (25-03-2010)
Aprueban las Normas y Orientaciones Nacionales para el Desarrollo de las Actividades Académicas durante el Año 2010 en los Institutos y Escuelas de Educación Superior de Formación Docente y Artística
- Resolución Directoral N° 2936-2011-ED (12-01-2012)
Aprueban Directiva “Normas y Procedimientos para el Proceso de Selección y Contratación de Docentes para los Centros Rurales de Formación en Alternancia de Educación Secundaria en el período lectivo 2012”

RESOLUCIONES JEFATURALES

- Resolución Jefatural N° 0014-2005-ED (03-02-2005)
Aprueban Directiva N° 002-2005-ME/SG-OA-UPER, “Proceso de Contratación de Personal Docente y Administrativo en las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada del Sector Educación para el año 2005”
- Resolución Jefatural N° 0405-2005-ED (27-04-2005)
Autorizan a las Direcciones Regionales de Educación y a las Unidades de Gestión Educativa Local la contratación de docentes sin título pedagógico pero con experiencia comprobada
- Resolución Jefatural N° 0196-2007-ED (09-02-2007)
Aprueban Directiva “Normas y Procedimientos para acceder a una plaza docente por contrato en Educación Básica (Regular, Alternativa y Especial), Educación Técnico Productiva y Educación Superior No Universitaria en el período 2007”

- Resolución Jefatural N° 0290-2007-ED (24-02-2007)
Aprueban Directiva “Disposiciones para el Proceso de Inscripción y Elaboración del Padrón Nacional de Docentes Alternos”
- Resolución Jefatural N° 3132-2007-ED (22-12-2007)
Aprueban Directiva que establece “Normas y procedimientos para acceder por evaluación a una plaza administrativa, auxiliar de educación o profesional de la salud por contrato por servicios personales en los niveles de Educación Básica (Regular, Alternativa y Especial), Educación Técnico Productiva y Educación Superior No Universitaria en el período 2008
- Resolución Jefatural N° 0015-2009-ED (15-01-2009)
Aprueban Directiva “Proceso para Contratación de Auxiliares de Educación en Instituciones Educativas de Educación Básica Regular (Inicial y Secundaria), Educación Básica Especial y de Asistentes de Taller en Educación Superior No Universitaria del Sector Educación para el Período 2009”
- Resolución Jefatural N° 0126-2010-ED (11-02-2010)
Aprueban Directiva “Normas y Procedimientos para la Contratación de Docentes en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva en el período lectivo 2010”
- Resolución Jefatural N° 0182-2011-ED (28-01-2011)
“Normas y procedimientos para la contratación de docentes en instituciones educativas públicas de educación básica y técnico productiva en el período lectivo 2011”
- Resolución Jefatural N° 0795-2011-ED (12-03-2011)
Dejan sin efecto la Segunda Disposición Complementaria y Final de la Directiva N° 004-2011-ME/SG-OGA-UPER “Normas y Procedimientos para la Contratación de Docentes en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva en el período lectivo 2011”
- Resolución Jefatural N° 3675-2012-ED (21-11-2012)
Aprueban Directiva “Normas y Procedimientos para el Proceso de Selección, Evaluación y Contratación de Docentes en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva en el período lectivo 2013”

RESOLUCIONES DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI

- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de INDECOPI N° 159-2010-INDECOPI-COD (14-11-2010)
Aprueban Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas

Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor

- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de INDECOPI N° 178-2010-INDECOPI-COD (28-11-2010)
Aprueban Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece reglas sobre la competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de INDECOPI N° 210-2013-INDECOPI-COD (26-09-2013)
Aprueban la Directiva N° 006-2013-DIR-COD-INDECOPI denominada "Reglas para la Elección de los Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor"
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de INDECOPI N° 119-2014-INDECOPI-COD (07-09-2014)
Aprueban "Directiva que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones"

RESOLUCIONES VARIAS

- Resolución N° 086-2007-CONAFU (26-04-2007)
Aprueban Reglamento General de Admisión de aplicación a todas las universidades bajo competencia del CONAFU
- Resolución N° 450-2009-CONAFU (07-10-2009)
Aprueban Bases del Concurso Público de plazas de Docentes Ordinarios y Contratados
- Resolución de Secretaría de Descentralización N° 050-2009-PCM-SD (04-11-2009)
Aprueban Directiva "Norma para la ejecución de la transferencia de competencias, funciones y recursos en materia de gestión educativa a los gobiernos locales incorporados al plan de municipalización de la gestión educativa".

CIRCULARES Y DIRECTIVAS

- Circular N° B-2197-2011 (05-06-2011)
Establecen disposiciones en aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Circular N° G-176-2014 (11-09-2014)
Aprueban Circular de Servicios de Atención a los Usuarios

- Directiva N° 088-2003-VMGI (10-10-2003)
Aprueban Directiva que norma la conformación de los Consejos Educativos Institucionales de las Instituciones Educativas Públicas
- Directiva N° 94-2003-VMGI (24-10-2003)
Evaluación de la Infraestructura en Centros Educativos y el Uso del Sistema de Información de Infraestructura Educativa SIED
- Directiva N° 109-2003 MED-VMGI (21-11-2003)
Directiva sobre ampliación de plazo para la renovación de los Consejos Directivos de las APAFA y elección de representantes ante el Consejo Educativo Institucional
- Directiva N° 131-2005-ME-SG (11-08-2005)
Disposiciones complementarias del reglamento del concurso público para cubrir plazas vacantes de directores y subdirectores de instituciones educativas públicas
- Directiva N° 140-2005-ME-VMGP-DINEA (15-09-2005)
Normas para la reinscripción de los programas no escolarizados de educación de adultos de gestión privada
- Directiva N° 196-SPE/PLANMED (18-11-2005)
Directiva de planificación operativa del sector Educación
- Directiva N° 209-2005-ME-SG-OA-UPER (07-01-2006)
"Proceso de Contratación de Personal Docente y Administrativo en las Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas para el año 2006"
- Directiva N° 22-2006-ME-SPE (19-03-2006)
Lineamientos generales para la ejecución presupuestaria en los programas de educación básica, técnico productiva y superior no universitaria para el año fiscal 2006

JURISPRUDENCIA DE LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

- Caso Castillo Petruzzi y otros Vs. Perú. Sentencia de 30 de mayo de 1999 (Fondo, Reparaciones y Costas)
- Caso Cesti Hurtado Vs. Perú. Sentencia de 29 de septiembre de 1999 (Fondo)
- Caso Durand y Ugarte Vs. Perú. Sentencia de 16 de agosto de 2000 (Fondo)
- Caso "Cinco Pensionistas" Vs. Perú. Sentencia de 28 de febrero de 2003 (Fondo, Reparaciones y Costas)

- Caso Gómez Palomino Vs. Perú. Sentencia de 22 de noviembre de 2005 (Fondo, Reparaciones y Costas)
- Caso La Cantuta Vs. Perú. Sentencia de 29 de noviembre de 2006 (Fondo, Reparaciones y Costas)
- Caso Lori Berenson Mejía Vs. Perú. Sentencia de 25 de noviembre de 2004 (Fondo Reparaciones Y Costas)

B. COMPENDIO DE NORMAS LEGALES

I. LEYES

1.1. LEY N° 29571

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LEY N° 29571¹

(Publicada el 02 de setiembre de 2010)

Promulgado : 01-09-2010.

CONCORDANCIAS: R. N° 178-2010-INDECOPI-COD
D.S. N° 011-2011-PCM
D.S. N° 029-2011-PCM
D.S. N° 030-2011-PCM
D.S. N° 031-2011-PCM
D.S. N° 032-2011-PCM
D.S. N° 046-2011-PCM
Ley N° 29694
Circular N° B-2197-2011
Ley N° 29782, 4ta. DCF
R. SBS N° 8181-2012
Ley N° 29946
R. SBS N° 3199-2013
R. N° 210-2013-INDECOPI-COD
Circular N° G-176-2014

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

¹ De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria Final de la presente Ley, publicada el 02 de setiembre de 2010, el presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de los artículos 36° y 37° que entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inician a partir de dicha fecha.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Contenido

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un

ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

- 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
- 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

- 6. Asociaciones de consumidores.-** Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.
- 7. Asimetría informativa.-** Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.
- 8. Habitualidad.-** Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

- 1. Principio de Soberanía del Consumidor.-** Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.
- 2. Principio Pro Consumidor.-** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.
- 3. Principio de Transparencia.-** En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.
- 4. Principio de Corrección de la Asimetría.-** Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

5. **Principio de Buena Fe.-** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.
6. **Principio de Protección Mínima.-** El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.
7. **Principio Pro Asociativo.-** El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.
8. **Principio de Primacía de la Realidad.-** En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

Artículo VI.- Políticas públicas

1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.
2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.
3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

CONCORDANCIA: D.S. N° 030-2011-PCM, Art. 5°, num. 5.2

5. El Estado formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, a fin de que conozcan sus derechos y puedan discernir sobre los efectos de sus decisiones de consumo, debiendo formar ello parte del currículo escolar. Para tal efecto, brinda asesoría al consumidor y capacita a los docentes, implementando los sistemas que sean necesarios. Asimismo, puede realizar convenios con instituciones públicas o privadas con el fin de coordinar actividades a favor del desarrollo de los derechos de los consumidores.
6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.
7. El Estado promueve la participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y defensa de sus derechos. En tal sentido, estimula la labor que desarrollan las asociaciones de consumidores, a fin de que contribuyan al mejor funcionamiento y a la conformación de relaciones equilibradas de consumo.
8. El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.
9. El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.

10. El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y apoya el desarrollo de la normalización, a efectos de obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor.
11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.
12. En materia de productos de salud, el Estado promueve el acceso universal a los productos de salud como política pública de atención integral de la salud pública, con especial incidencia en las poblaciones menos favorecidas económicamente. Dicta y adopta medidas que garanticen el acceso a los medicamentos y dispositivos médicos esenciales.

TÍTULO I

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
 - a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
 - b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
 - c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
 - e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
 - f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
 - g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
 - h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
 - i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
 - j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
 - k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- 1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.
- 1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

Capítulo II

Información a los consumidores

Subcapítulo I

Información en general

Artículo 2°.- Información relevante

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- 2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
- 2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Artículo 3°.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Artículo 4°.- Información sobre la integridad del precio

- 4.1 Cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios o los consigne en sus listas de precios, rótulos, letreros, etiquetas, envases u otros, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables.

- 4.2 Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio.

Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor.

Artículo 5°.- Exhibición de precios o de listas de precios

- 5.1 Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.
- 5.2 Para el caso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, los establecimientos farmacéuticos deben poner a disposición del consumidor el listado de precios de estos productos. La relación de precios de los productos farmacéuticos está ordenada alfabéticamente, de acuerdo a su Denominación Común Internacional (DCI).
- 5.3 Los establecimientos que expenden comidas y bebidas y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.

Artículo 6°.- Información de precios en moneda nacional y extranjera

- 6.1 En caso de que los precios de los productos o servicios se difundan o publiciten en moneda extranjera, los mismos se consignan también en moneda nacional, en caracteres y condiciones iguales, y con la indicación del tipo de cambio aceptado para efectos de pago. Esta norma no es de aplicación para aquellos proveedores que ofrezcan directamente al público productos y servicios desde y hacia el exterior.

- 6.2 Si el precio se anuncia en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o en su precio equivalente en moneda nacional a elección del consumidor.
- 6.3 En estos casos, se debe ubicar en lugares visibles del local, carteles, avisos o similares, con información sobre el tipo de cambio aceptado para efectos de pago.

Artículo 7°.- Medio de pago

- 7.1 En caso de que el proveedor diferencie el precio del producto o servicio en función del medio de pago, como tarjetas de crédito u otros, dicha información deber ser puesta en conocimiento del consumidor, de manera destacada, en forma visible y accesible en el local o establecimiento comercial, a través de carteles, avisos u otros similares. En caso de incumplimiento del proveedor, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas adicionales, debiendo respetarse el precio fijado por el producto o servicio.
- 7.2 En caso de ofertas, promociones, rebajas o descuentos, el consumidor puede utilizar indistintamente cualquier medio de pago, salvo que el proveedor ponga en su conocimiento, de manera previa y destacada, las condiciones, restricciones y forma de pago.

Artículo 8°.- Información sobre productos manufacturados

Toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores debe efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano y de conformidad con el Sistema Legal de Unidades de Medida. Tratándose de productos de manufactura extranjera, debe brindarse en idioma castellano la información relacionada con los ingredientes, los componentes, las condiciones de las garantías, los manuales de uso, las advertencias y los riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Artículo 9°.- Información acerca de las limitaciones en el suministro de partes y accesorios

En el caso de la producción, fabricación, ensamble, importación, distribución o comercialización de productos respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación y mantenimiento o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deben informar de tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor. De no brindar dicha información, quedan obligados y son responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y de mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen, ensambren, importen o distribuyan, durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos.

La responsabilidad de probar la comunicación previa a la configuración de la relación de consumo sobre las limitaciones en el suministro de partes y accesorios, corresponde al proveedor.

El cumplimiento de la obligación de informar a cargo del proveedor no debe implicar una afectación a sus derechos protegidos bajo las normas de propiedad industrial.

Artículo 10°.- Información acerca de los productos envasados

10.1 Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 2°, los productos envasados ofrecidos al consumidor deben tener de manera visible y legible la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente. En el caso de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.

10.2 Es competencia del Indecopi fiscalizar el cumplimiento de los artículos 8° y 10°, así como sancionar las infracciones, únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta, sin perjuicio de las competencias sectoriales que correspondan. Su competencia no se restringe a las listas de productos que pudieran contemplar normas sectoriales de rotulado, resultando aplicables las exigencias establecidas en la presente norma a todos los productos destinados a los consumidores.

Artículo 11°.- Información sobre productos no originales o con defectos

Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia o defecto, usados, reconstruidos o remanufacturados, debe informarse notoriamente esta circunstancia al consumidor, mediante mecanismos directos de información, haciéndolo constar indistintamente en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, y en los comprobantes de pago correspondientes, siendo su responsabilidad acreditar el cumplimiento de dicha obligación. El incumplimiento de esta exigencia es considerado contrario a la buena fe en el comportamiento exigible al proveedor.

Subcapítulo II

Protección del consumidor frente a la publicidad

Artículo 12°.- Marco legal

La publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, o por aquellas normas que las sustituyan o modifiquen, y por las normas específicas del presente subcapítulo y las de publicidad de determinados productos y servicios contenidas en el presente Código.

Artículo 13°.- Finalidad

La protección del consumidor frente a la publicidad tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría informativa en la que se encuentran y de la publicidad engañosa o falsa que de cualquier manera, incluida la presentación o en su caso por omisión de información relevante, induzcan o puedan inducirlos a error sobre el origen, la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad, cantidad, precio, condiciones de venta o adquisición y, en general, sobre los atributos, beneficios, limitaciones o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el agente económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o que los induzcan a error sobre los atributos que posee dicho agente, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.

Asimismo, atendiendo al impacto que la publicidad puede generar en las conductas sociales, la protección del consumidor frente a la publicidad persigue que los anuncios no afecten el principio de adecuación social, evitando que induzcan a cometer actos ilegales o antisociales o de discriminación u otros de similar índole.

Artículo 14°.- Publicidad de promociones

- 14.1 La publicidad de promociones de ventas debe consignar, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación clara de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de productos ofrecidos. En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados, en las condiciones señaladas. Corresponde al proveedor probar ante las autoridades el cumplimiento del número y calidad de los productos ofrecidos y vendidos en la promoción.
- 14.2 Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.
- 14.3 La fuente de información indicada en el párrafo anterior debe ser un servicio gratuito de fácil acceso para los consumidores e idóneo en relación con el producto o servicio y el público al que van dirigidos los anuncios, que les permita informarse, de manera pronta y suficiente sobre las condiciones y restricciones aplicables a la promoción anunciada. Dicho servicio de información puede ser prestado a través de páginas web o servicios de llamada de parte del consumidor sin costo, entre otros medios.

- 14.4 La información complementaria no consignada en los anuncios y puesta a disposición a través de una fuente de información distinta debe ser consistente y no contradictoria con el mensaje publicitario. La carga de la prueba de la idoneidad de dicho servicio y de la información proporcionada por éste recae sobre el anunciante.

Artículo 15°.- Sorteos, canjes o concursos

En el caso de sorteos, canjes o concursos se procede de acuerdo con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales, aprobado mediante Decreto Supremo núm. 006-2000-IN, o con las normas que lo sustituyan.

Artículo 16°.- Publicidad dirigida a menores de edad

La publicidad dirigida a los menores de edad no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de los menores. Asimismo, dicha publicidad no debe generar sentimientos de inferioridad al menor que no consume el producto ofrecido.

Artículo 17°.- Competencia

La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Capítulo III

Idoneidad de los productos y servicios

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 20°.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Artículo 21°.- Protección de las expectativas del consumidor

- 21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.
- 21.2 Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes

o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.

En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales éstos suelen ser adquiridos o contratados, según lo previsto en el artículo 18°.

- 21.3 La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible, dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación de consumo.

Artículo 22°.- Garantía de uso o buen funcionamiento

El proveedor que consigne la leyenda “garantizado” en las diferentes formas de presentación de un producto debe informar su alcance, duración y condiciones, así como la individualización de las personas que las extienden y los establecimientos en los que puede hacerse efectiva.

La indicación de exclusiones o limitaciones al otorgamiento de una garantía no puede conllevar a limitaciones que no sean justificadas o que la desnaturalicen.

El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía.

Artículo 23°.- Servicios de reparación

- 23.1 El prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente, y en caso de que sea necesaria la sustitución de componentes, a emplear componentes o repuestos nuevos y apropiados al producto de que se trate, salvo que, en cuanto a esto último, el consumidor autorice expresamente y por escrito lo contrario.

El prestador de servicios de reparación está obligado a dejar constancia escrita del estado del producto cuando lo reciba en reparación, indicando el defecto visible u otro encontrado en el producto, así como de su estado al momento de su devolución al consumidor. El consumidor puede dejar en dicho documento cualquier observación o comentario que considere pertinente respecto de lo anterior. El prestador del servicio debe entregar copia de dicha constancia al consumidor.

- 23.2 Cuando un producto objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado y éstos sean imputables a quien prestó el servicio, el

consumidor tiene derecho, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la recepción del producto, a que se le repare nuevamente sin costo adicional.

- 23.3 Cuando por deficiencia del servicio que otorgue el prestador, el producto objeto de reparación, limpieza, mantenimiento u otro similar se pierde o sufre menoscabo, deterioro o modificación que disminuya su valor o lo haga total o parcialmente inapropiado para el uso normal al que está destinado o lo convierta en peligroso, el prestador del servicio debe indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios ocasionados.
- 23.4 El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo 23.1 da lugar a la obligación del prestador del servicio de sustituir, sin cargo alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

- 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
- 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
- 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

CONCORDANCIA: D.S. N° 011-2011-PCM, Art. 6°

Capítulo IV

Salud y seguridad de los consumidores

Subcapítulo I

Protección a la salud y seguridad de los consumidores

Artículo 25°.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Artículo 26°.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos

En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiendo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

Artículo 27°.- Información de productos o sustancias peligrosas

La comercialización de productos químicos y de todos aquellos que en su composición lleven sustancias o elementos peligrosos debe efectuarse cumpliendo con las normas sectoriales pertinentes, empleando envases que garanticen la salud y seguridad de los consumidores, consignando de forma visible y destacada las indicaciones sobre su uso y las advertencias sobre su manipulación.

Artículo 28°.- Medidas de los proveedores para eliminar o reducir los peligros no previstos

En caso de que se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad o imprevisibles, el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores, a la brevedad, de las advertencias del caso. La prueba de las medidas adoptadas corresponde al proveedor.

Tratándose de riesgos previsibles con anterioridad a su introducción en el mercado, la responsabilidad por la adopción de las medidas anteriores se entiende sin perjuicio de la responsabilidad administrativa.

Artículo 29°.- Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad

La advertencia de los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos o servicios, o de los riesgos y peligros no previstos o imprevisibles que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos o a la prestación de los servicios en el mercado, debe realizarse cumpliendo con los siguientes criterios:

- a. La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad. Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrados. Tratándose de un daño grave a la vida o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.
- b. Debe usarse un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficiente con relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.
- c. El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados. Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace, en el caso de que la advertencia se haga por medios de comunicación, deben permitir que se llegue a los consumidores afectados o potencialmente afectados.
- d. Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte señalando si dicho riesgo afecta la vida o salud del consumidor, su propiedad o la pérdida o afectación del producto adquirido.
- e. Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso. Debe, por tanto, descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose, por el contrario, términos que permitan al consumidor entender cuáles son los riesgos o peligros que se le advierten.
- f. Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es solo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario, si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.
- g. Deben explicarse las medidas que se adoptan para evitar el riesgo o daño o para mitigar los efectos que puedan producirse. La advertencia debe, de ser posible, señalar cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

- h. Se debe incluir una fuente de información alternativa, que sea gratuita y de fácil acceso para los consumidores, con la finalidad de poder contar con mayor información sobre las advertencias de los riesgos y peligros del producto, indicando el número gratuito de contacto o su localización. Dicha información debe ser, además, comunicada de inmediato al Indecopi.

Subcapítulo II

Protección de los consumidores en los alimentos

Artículo 30°.- Inocuidad de los alimentos

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

Artículo 31°.- Calidad de los alimentos

Los proveedores que alegan algún aspecto de calidad de sus productos, sea mediante el uso de frases, expresiones o imágenes, deben estar en condiciones de probarlo, de conformidad con lo dispuesto en el presente Código y la normativa vigente.

Para los efectos de aplicación del presente artículo, se entiende por calidad al conjunto de características de un producto que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Artículo 32°.- Etiquetado y denominación de los alimentos

El etiquetado de los alimentos se rige de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Los alimentos deben llevar en su etiquetado de manera destacada la denominación que refleje su verdadera naturaleza, sin generar confusión ni engaño al consumidor.

Las alegaciones saludables deben sustentarse de acuerdo con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Artículo 33°.- Alimentos modificados

Los alimentos modificados por sustracción, sustitución o adición de ingredientes solo pueden utilizar la denominación de los productos originales cuando lo permita la legislación sobre la materia o en su defecto el Codex Alimentarius.

Artículo 34°.- Información complementaria

En todos los casos en que el proveedor brinde información complementaria mediante sitios en internet u otras formas de difusión, la misma debe ser clara, comprensible, veraz y fácilmente accesible, observando lo dispuesto en el presente Código y en la legislación de la materia. La remisión a esta fuente de información distinta debe ser clara y expresa.

Artículo 35°.- Alimentos orgánicos

Los proveedores que ofrezcan alimentos orgánicos deben ser debidamente certificados y deben identificarlos claramente en las etiquetas, envases y los medios de información directos o indirectos.

Artículo 36°.- Etiquetado de grasas trans

Cuando un alimento contenga un tipo de grasa considerada trans debe advertirlo en su etiqueta, así como su porcentaje.

Artículo 37°.- Etiquetado de alimentos genéticamente modificados

Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas.

Capítulo V**Protección de los intereses sociales y económicos****Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores**

- 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
- 38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
- 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

Artículo 40°.- Obligación de informar sobre restricciones de acceso a establecimientos

Los establecimientos abiertos al público que establezcan restricciones objetivas y justificadas de acceso a sus instalaciones tienen la obligación de informar dichas restricciones a los consumidores, de manera directa, clara y oportuna, en forma previa al acto de consumo, mediante la ubicación de carteles o avisos, de manera visible y accesible en el exterior del establecimiento y, complementariamente, a través de otros medios de información. Las restricciones no pueden ser redactadas de manera genérica o ambigua.

Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

- 41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
- 41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:
- a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
 - b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
 - c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
 - d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

- 41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.

Artículo 42°.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo

- 42.1 Todo consumidor tiene derecho a conocer los datos, el contenido y las anotaciones de su historial crediticio registrado en las centrales de riesgo en forma gratuita mediante la visualización en pantalla y cuando lo considere necesario.
- 42.2 Todo consumidor tiene derecho, a su solicitud, a obtener gratuita y semestralmente de cualquier central de riesgo o cuando la información contenida en sus bancos de datos haya sido objeto de rectificación, un reporte escrito con la información sobre su historial crediticio que conste en dicha base de datos.
- 42.3 El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización. El acreedor tiene la obligación de informar oportunamente en los plazos previstos en la normativa correspondiente a las centrales de riesgo a las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo.
- 42.4 La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo.
- 42.5 Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, conforme a la normativa correspondiente.
- 42.6 Las disposiciones del presente artículo se aplican en concordancia con la legislación especial sobre la materia.

Artículo 43°.- Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.

Artículo 44°.- Redondeo de precios

Se encuentra prohibido que los proveedores redondeen los precios en perjuicio del consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación al momento

de efectuar el pago del producto o servicio. Para los efectos de los donativos que se realicen, los establecimientos deben contar con carteles que informen en forma destacada el destino de esos donativos o la institución beneficiaria, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezca el Indecopi.

TÍTULO II

CONTRATOS

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 45°.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 46°.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad

La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

Artículo 47°.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

- a. En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del

consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.

- b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- c. Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.
- d. En el caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.
- e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.

No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

Artículo 48°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.

- c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa.

Capítulo II

Cláusulas abusivas

Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas

- 49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
- 49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
- 49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación

razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.

- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

Artículo 52°.- Inaplicación de las cláusulas abusivas

- 52.1 Las cláusulas abusivas ineficaces a que se refiere el presente Código son inaplicadas por la autoridad administrativa.
- 52.2 El ejercicio de esta facultad por la autoridad administrativa se hace efectivo sin perjuicio de las decisiones que sobre el particular pueden ser adoptadas en el ámbito jurisdiccional o arbitral, según fuese el caso.

Capítulo III

Aprobación administrativa

Artículo 53°.- Cláusulas generales de contratación

Las cláusulas generales de contratación se rigen por las disposiciones contenidas en el presente Código y por lo dispuesto en el Código Civil.

Artículo 54°.- Aprobación de cláusulas generales de contratación

- 54.1 En el caso de los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos, sujetos o no a regulación económica^(*), la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación está a cargo del organismo regulador competente, conforme a la ley de la materia y a las disposiciones que emita para dicho efecto.
- 54.2 En el caso de los contratos de consumo celebrados por empresas sometidas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación corresponde a dicha entidad, conforme a la ley de la materia.

(*) De conformidad con el Artículo 1° del Decreto de Urgencia N° 061-2010, publicado el 05 de septiembre de 2010, el presente numeral, está referido únicamente a los contratos de consumo celebrados por las empresas prestadoras de servicios públicos sujetos a regulación económica. Posteriormente, el citado Decreto de Urgencia fue declarado inconstitucional por el Resolutivo N° 1 de la Sentencia del Tribunal Constitucional Expediente N° 00028-2010-PI-TC, publicada el 09 de abril de 2011.

- 54.3 La aprobación general de la cláusula general de contratación solo puede ser cuestionada en la vía judicial. El consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación concreta de la referida cláusula puede recurrir ante la autoridad administrativa o judicial competente para que emita pronunciamiento en el caso en concreto.
- 54.4 Si con motivo de una investigación efectuada en el ámbito de su competencia, sea en el marco del desarrollo de investigaciones preliminares o de los procedimientos a su cargo, el Indecopi detecta un mercado en el que resulta pertinente la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación, informa de esa circunstancia a la Presidencia del Consejo de Ministros, a la que le corresponde decidir la necesidad de designar una autoridad encargada de ello.
- 54.5 En la aprobación de las cláusulas generales de contratación, la autoridad administrativa identifica las cláusulas abusivas y emite normas de carácter general que prohíben su inclusión en contratos futuros.

Artículo 55°.- Difusión de las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa

La autoridad sectorial difunde en un lugar destacado de su portal institucional y, en su caso, a través de otros medios de difusión, las cláusulas generales de contratación aprobadas administrativamente y las cláusulas abusivas identificadas. El Indecopi mantiene enlaces en su portal institucional con las direcciones electrónicas de las autoridades sectoriales competentes en donde publiquen esa información.

TÍTULO III

MÉTODOS COMERCIALES ABUSIVOS

Capítulo I

Métodos comerciales coercitivos

Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos

- 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:
- En los contratos de duración continuada o de tracto sucesivo, condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean

complementarios. La oferta de productos o servicios no complementarios debe garantizar que puedan ofrecerse por separado.

- b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.
 - c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.
 - d. Completar formularios, formatos, títulos valores y otros documentos emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fue expresamente acordada al momento de su suscripción.
 - e. Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor a poner fin a un contrato cuando legal o contractualmente se le haya reconocido ese derecho, o a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados en la celebración de los contratos para desvincularse de estos.
 - f. Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo, en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor.
 - g. Exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.
- 56.2 Se sujetan a estas limitaciones todas las ofertas de productos o servicios, sean estas efectuadas dentro o fuera de establecimientos comerciales o mediante métodos de contratación a distancia, cualquiera sea el medio de comunicación empleado para ello.

Artículo 57°.- Prácticas abusivas

También son métodos abusivos todas aquellas otras prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.

Capítulo II

Métodos comerciales agresivos o engañosos

Artículo 58°.- Definición y alcances

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

- a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
- b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.
- e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones

electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

- f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

58.2 La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.

Artículo 59°.- Derecho a la restitución

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58°, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada.

Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.

Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 60°.- Irrenunciabilidad del derecho a la restitución

Es nula la renuncia anticipada al derecho a la restitución, conforme a lo señalado en el artículo 59°.

Capítulo III

Métodos abusivos en el cobro

Artículo 61°.- Procedimientos de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

TÍTULO IV

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN PRODUCTOS O SERVICIOS ESPECÍFICOS

Capítulo I

Servicios públicos regulados

Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

Artículo 64°.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados

64.1 En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, rigen los siguientes principios:

- a. **Principio de celeridad:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso de que el reclamo no sea resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- b. **Principio de concentración procesal:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.
- c. **Principio de simplicidad:** Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario.

- d. **Principio de transparencia:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de las mismas, con las restricciones que establezca la Ley.
- e. **Principio de no discriminación:** En los procedimientos de reclamaciones, no se discrimina entre los usuarios de servicios de naturaleza equivalente.
- f. **Principio de responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- g. **Principio de gratuidad:** La interposición de reclamaciones de los usuarios de servicios públicos es gratuita.
- h. **Principio de presunción de veracidad:** Se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.
- i. **Principio de eliminación de exigencias costosas:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
- j. **Principio de subsanación:** En los procedimientos de reclamaciones de usuarios, los órganos establecidos para atender las mismas, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deben encausarlos de oficio.
- k. **Principio de buena fe en los procedimientos:** Las partes intervinientes en un procedimiento de reclamación realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

64.2 Los escritos presentados en el procedimiento de reclamaciones no requieren firma de abogado. Asimismo, en dichos procedimientos, no es obligatorio que los usuarios de servicios públicos cuenten con la asesoría de un abogado.

Artículo 65°.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

Artículo 66°.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

- 66.1 La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.
- 66.2 La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- 66.3 La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.
- 66.4 Los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidos por la normativa sectorial correspondiente. Para tal fin, los usuarios deben realizar el pago oportuno de la contraprestación respectiva y hacer uso del servicio de acuerdo con los fines para los cuales fue contratado.
- 66.5 Los usuarios de servicios públicos tienen derecho a la continuidad del servicio y los proveedores son responsables por dicho incumplimiento de acuerdo con la normativa pertinente.
- 66.6 Los usuarios tienen derecho a la acumulación del saldo de minutos o segundos no consumidos en los paquetes de minutos o segundos predeterminados en

las tarjetas o en las recargas virtuales o similares de telefonía fija o celular, conforme a las normas reglamentarias que para dicho efecto emita el organismo regulador competente.

- 66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión. En caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho, salvo que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.²(*)

Capítulo II

Productos o servicios de salud

Artículo 67°.- Protección de la salud

- 67.1 El proveedor de productos o servicios de salud está en la obligación de proteger la salud del consumidor, conforme a la normativa sobre la materia.
- 67.2 La prestación de servicios y la comercialización de productos de salud a los consumidores se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley núm. 26842,

2 Artículo modificado por el Artículo Único de la Ley N° 30046, publicada el 20 de junio de 2013.

Texto anterior a la modificación:

66.7 Los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto, los cuales no deben ser superiores al costo efectivo de dicha emisión.

(*) De conformidad con el Artículo 2° del Decreto de Urgencia N° 061-2010, publicado el 05 de septiembre de 2010, los derechos de endoso, transferencia y postergación contemplados en el presente numeral, se ejercen siempre que sean parte de las condiciones pactadas con los consumidores. Las empresas prestadoras de servicios de transporte nacional deben cumplir con informar previamente y de manera clara las condiciones para el ejercicio de los derechos de endoso, transferencia y postergación. Posteriormente, el citado Decreto de Urgencia fue declarado inconstitucional por el Resolutivo N° 1 de la Sentencia del Tribunal Constitucional Expediente N° 00028-2010-PI-TC, publicada el 09 de abril de 2011.

Ley General de Salud, normas complementarias, modificatorias o las que la sustituyan y en lo que no se oponga por las disposiciones del presente Código.

- 67.3 Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo tienen el deber de informar al consumidor, a sus familiares o allegados sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones, así como los aspectos esenciales vinculados al acto médico.
- 67.4 El derecho a la protección de la salud del consumidor es irrenunciable. Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo al presente Código, entre otros, los siguientes derechos:
- a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas y demás términos y condiciones del producto o servicio brindado.
 - b. A que se les dé, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los productos o servicios brindados.
 - c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo a la entrega de un producto o la provisión de un servicio.
- 67.5 Lo previsto en el Código no afecta las normas que en materia de salud otorguen condiciones más favorables al usuario.

Artículo 68°.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud

- 68.1 El establecimiento de salud es responsable por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les correspondan a estos.
- 68.2 El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y

expresamente al consumidor; sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 68.1. La responsabilidad del establecimiento de salud conforme a esta norma es solidaria.

Artículo 69°.- Seguros de salud

- 69.1 Las empresas de seguros están en la obligación de informar clara y destacadamente al consumidor el tipo de póliza y la cobertura de los seguros de salud.
- 69.2 La prestación de servicios de seguros de salud y el contenido de sus contratos se sujetan a lo dispuesto por la regulación especial emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 70°.- Planes y programas ofrecidos por los proveedores de servicios de salud

Los proveedores de servicios de salud que ofrezcan programas o planes que otorguen beneficios similares o equivalentes a los seguros de salud, deben incluir en sus contratos las siguientes condiciones mínimas:

- a. Información clara y destacada sobre lo que es materia del servicio. Particularmente debe informarse al consumidor sobre las restricciones en lenguaje de fácil comprensión para una persona no versada en la materia.
- b. Entrega bajo cargo del documento escrito en el que consten las condiciones del contrato.
- c. Entrega bajo cargo de una hoja resumen en la que consten las exclusiones, coberturas y condiciones relevantes de la póliza en términos comprensibles.
- d. Información sobre el monto de los beneficios y el precio del programa o plan de salud. La posibilidad de cualquier modificación del precio debe ser advertida de manera destacada al consumidor.
- e. Información sobre las consecuencias de falta de pago del precio para acceder a los servicios y beneficios contratados.
- f. Información sobre el alcance, riesgos o circunstancias excluidas de la cobertura del programa o plan de salud, las fechas y modalidades de pago del producto o servicio.
- g. Información sobre los establecimientos en los cuales puede hacerse valer el servicio contratado y sobre el representante del proveedor encargado de atender los eventos.

- h. Información sobre la vigencia del producto o servicio y las condiciones para la renovación del contrato.

Artículo 71°.- Financiamiento de los programas de salud por un tercero

Cuando el precio por un programa o plan ofrecido por los proveedores de servicios de salud sea financiado por un tercero distinto a dichos proveedores, se genera una relación de crédito que es independiente del servicio contratado. En estos casos, la prestación de beneficios no está vinculada a la condición del cumplimiento de la obligación crediticia.

Cuando el pago de la cuota de financiamiento sea condición para continuar bajo la cobertura del plan ofrecido, ello debe ser informado expresamente y por escrito a los consumidores de manera previa a la contratación.

Artículo 72°.- Condiciones aplicables a los seguros de salud y planes y programas de salud

Las empresas de seguros y los proveedores de servicios de salud no pueden, mediante la variación unilateral de las condiciones referidas a preexistencias, eliminar las coberturas inicialmente pactadas. Esta disposición también se aplica para las renovaciones de los planes o seguros de salud.

Capítulo III

Productos o servicios educativos

Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Artículo 74°.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

- 74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:
 - a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

- b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
 - c. Que se le informe antes de que se inicie el proceso de contratación sobre los documentos, certificaciones, licencias o autorizaciones con que cuenta el proveedor para desarrollar lícitamente la actividad.
 - d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.
 - e. Que no se condicione la entrega del documento que acredite, certifique o deje constancia del uso o desarrollo del producto o servicio a pago distinto del derecho de trámite, salvo en el caso de que el usuario registre deuda pendiente con la institución educativa, en concordancia con la legislación sobre la materia.
 - f. Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo de los niños, niñas y adolescentes.
 - g. Que la institución educativa difunda y promueva objetivamente las ventajas y cualidades que ofrecen a los usuarios.
- 74.2 La enumeración de los derechos establecidos en esta norma no excluye los demás que la Constitución Política del Perú o normas especiales garantizan ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en el respeto de los derechos reconocidos en el presente Código.

Artículo 75°.- Deber de informar de los centros y programas educativos

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

Capítulo IV

Productos o servicios inmobiliarios

Artículo 76°.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios

El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características del inmueble que está

adquiriendo así como a proporcionar toda aquella documentación que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y Declaratoria de Fábrica o de Edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.

Artículo 77°.- Información mínima en el proceso de compra

77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:

- a. La identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, en el caso de que se trate de personas jurídicas, la dirección completa del inmueble, los teléfonos de contacto y la dirección de correo electrónico o página web.
- b. La descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas y acabados del inmueble.

Asimismo, deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda a esta información.

77.2 Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para proporcionar la información de manera previa y gratuita a la suscripción de un contrato considerando los aspectos siguientes:

- a. Partida registral en el caso de bienes inscritos o título en el caso de bienes no inscritos, que acredite que quien suscribe el o los contratos de compraventa es propietario del inmueble ofrecido o del inmueble matriz del cual se independizará el producto ofrecido.
- b. Situación del proceso de habilitación urbana o de licencias de edificación, según corresponda.
- c. Plano del inmueble ofertado, precisando qué aspectos tienen carácter referencial, de ser el caso.
- d. Identificación y características del inmueble: ambientes, área del inmueble, áreas comunes, acabados y servicios públicos domiciliarios con los que cuenta, diferenciando los servicios propios de los servicios comunes, tales como electricidad, agua potable y alcantarillado.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado, incluyendo la forma de pago, plazo,

moneda en la que se realiza el pago, los gastos y tributos, promociones y descuentos, y cronograma de pagos debidamente desagregado.

- f. Condiciones de la separación: vigencia, causales y efectos de la resolución (gastos administrativos y penalidades). En la venta de inmuebles sobre planos o de bienes futuros, el proveedor debe devolver el íntegro de los pagos adelantados efectuados por todo concepto a sola solicitud del consumidor, en el caso de que la prestación no se llegue a ejecutar por causas atribuibles al proveedor.
 - g. Datos del proveedor: Partida Registral de la Persona Jurídica, nombre de los representantes legales con sus vigencias de poder debidamente inscrito, Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Documento Nacional de Identidad (DNI), de ser el caso.
 - h. Tratándose de bienes futuros, el documento que acredite la aprobación del proyecto de habilitación urbana o el anteproyecto de arquitectura, según corresponda.
 - i. Vigencia de la oferta.
 - j. Tratándose de inmuebles terminados, copia de la Hoja de Resumen (HR), Predio Urbano (PU), acreditación de no adeudo de tributos o de la situación tributaria del inmueble, y partida registral donde conste la independización del inmueble, de ser el caso.
- 77.3 Cuando el financiamiento del precio de venta o parte de este sea ofrecido directamente por el proveedor, debe informar previa y detalladamente e incorporar en una hoja resumen con la firma del proveedor y del cliente lo siguiente:
- a. El monto de los intereses y las tasas de interés aplicables conforme a las disposiciones del presente Código y las cláusulas penales, si las hubiera.
 - b. El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiera.
 - c. El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
 - d. La cantidad total a pagar por el inmueble, incluyendo el precio al contado más los intereses y gastos administrativos.
 - e. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses

compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

- f. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avales, si los hubiera.
- g. Cualquier otra información que sea relevante.

77.4 En caso de que el financiamiento del precio de venta o parte de este sea otorgado por una entidad financiera, es esta la que detalla las condiciones de aquel de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Código y de las emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 78°.- Información mínima del contrato de compraventa

78.1 Los proveedores deben establecer, implementar y mantener procedimientos para evidenciar que el contrato sea accesible y contenga como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las partes contratantes señalando sus respectivos domicilios legales.
- b. Identificación del inmueble materia de venta.
- c. Identificación de la partida registral del inmueble; en los casos de bien futuro, del inmueble matriz.
- d. Área exclusiva y común, de ser el caso, medidas perimétricas, acabados del inmueble y las características relevantes del inmueble.
- e. Precio de venta del inmueble ofertado.
- f. Forma de pago y plazo.
- g. Plazo, fecha o condiciones expresas de entrega del inmueble y penalidades por incumplimiento que se hubieran pactado.
- h. Supuestos en los cuales se aplican penalidades y el monto de las mismas.
- i. La obligación del vendedor de firmar todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar la transferencia del inmueble.

j. Mecanismos para la solución de controversias.

78.2 A la firma de los contratos de compraventa debe entregarse al comprador la siguiente información:

I. Cuando se trate de bienes futuros:

a. Lotes:

- Resolución emitida por la municipalidad correspondiente y plano de la aprobación del proyecto de habilitación urbana.
- Plano de la lotización, en el que se detalle la ubicación del lote.
- Plano del lote con indicación del área y medidas perimétricas.
- Características de la habilitación urbana.

b. Edificaciones:

- Aprobación del anteproyecto o proyecto.
- Plano de distribución.
- Características de los acabados, servicios públicos domiciliarios, áreas comunes y otras características relevantes.

II. Cuando se trate de bienes terminados -lotes o edificaciones-, copia de la partida registral, así como de los planos de las instalaciones de los servicios del inmueble y los planos de las instalaciones de servicios comunes, en el caso de propiedad común, entregándose esto último a la junta de propietarios respectiva.

Artículo 79°.- Obligación de saneamiento del proveedor

Al momento de la entrega del inmueble, el consumidor tiene el derecho de expresar por escrito su aprobación respecto a las características, condiciones y estado en general del bien que se le entrega.

De igual modo, el consumidor puede expresar su desaprobación siempre que esta entrega no corresponda a características y condiciones previstas en el contrato, según las siguientes reglas:

1. En el caso de venta de terrenos dentro de un proceso de habilitación urbana, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre cambios en el metraje

que se encuentren fuera de los rangos acordados, ubicación del lote, mobiliario urbano circundante dentro del proyecto de habilitación urbana y en general aquellas que impidan o limiten su uso.

2. En el caso de venta de bienes futuros, el consumidor puede expresar su desaprobación sobre desperfectos, deficiencias u otras condiciones que desmejoren el valor del inmueble que se le entrega, o que impidan o limiten su uso.
3. En el caso de venta de bienes de segunda mano o que no son de estreno, el consumidor puede expresar su desaprobación si el proveedor modifica las características y condiciones del inmueble que se vende con posterioridad al contrato de compraventa.
4. De presentarse alguna de estas situaciones, el consumidor puede exigir, a través de los mecanismos legales pertinentes, la reparación, la reducción del precio o la resolución o rescisión del contrato, según corresponda.

Artículo 80°.- Servicio posventa

Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:

- a. Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo cinco (5) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.
- b. El manual de uso del propietario, que debe contener como mínimo la descripción de los componentes del inmueble, los cuidados que hay que observar para el mantenimiento adecuado y los riesgos que pueden derivarse del mal uso.
- c. Disponer de personal idóneo y ofrecer diferentes alternativas de contacto para la recepción de sugerencias, reclamos o solicitudes de servicios.
- d. Ofrecer servicio de atención: dar respuesta dentro del plazo establecido por el proveedor e informar las causas ajenas al mismo que pueden afectar su cumplimiento.
- e. Establecer un procedimiento de atención de quejas sencillo y rápido que incluya el registro y seguimiento de las mismas.

Capítulo V

Productos o servicios financieros

Artículo 81°.- Marco legal

La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

La regulación y supervisión del sistema financiero así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 82°.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas.

La TCEA es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo y la TREA es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento.

La TCEA y la TREA deben comprender tanto la tasa de interés como todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La TCEA, en el caso de operaciones bajo el sistema de cuotas, corresponde al costo del crédito; y, en el caso de créditos otorgados bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto.

La TCEA y TREA se presentan de acuerdo a los parámetros que para tal efecto fije la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos y la forma en que dicha información debe ser presentada a lo largo de toda la relación contractual.³

Artículo 83°.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82° del presente código.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.⁴

3 Artículo modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 82°.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.

La TCEA y la TREA deben comprender todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos.

4 Artículo modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 83°.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito.

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés bajo el sistema de cuotas, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

Cuando se anuncien tasas de interés bajo la modalidad de crédito revolvente, debe consignarse en la misma forma la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) con el monto y detalle de cualquier cargo

Artículo 84°.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos

En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como “libre” o “sin costo”, o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros.⁵

Artículo 85°.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales

Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5° de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o

aplicable o remitir expresamente esta información complementaria a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita.

No puede, bajo ninguna denominación, hacerse referencia a tasas de interés distintas a las indicadas.

- 5 Artículo modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 84°.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos.

En el caso de la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

CONCORDANCIA: Circular N° B-2197-2011

Artículo 86°.- Derecho a efectuar pagos anticipados

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 87°.- Imputación de pagos

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

- 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
- 88.2 El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- 88.3 En caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Artículo 89°.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi debe solicitar a esta un informe técnico.

Artículo 90°.- Garantías de la reclamación

- 90.1 Con periodicidad trimestral, las entidades del sistema financiero están obligadas a remitir información a la autoridad competente sobre los reclamos que hayan tramitado, las decisiones que hayan adoptado y las acciones que hayan implementado para que los hechos que afectan a un consumidor, pero trasciendan a otros, sean corregidos sin necesidad de intervención del regulador.
- 90.2 En caso de identificar comportamientos derivados de acciones individuales que tengan repercusión en los demás consumidores, la autoridad competente remite esa información al Indecopi para que inicie el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Capítulo VI

Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Artículo 91°.- Alcance

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a los proveedores que brindan crédito a los consumidores bajo cualquier modalidad y no se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 92°.- Obligación de difundir la intervención de un tercero en el financiamiento

Los proveedores que financian a los consumidores la adquisición de sus productos o servicios a través de una empresa del sistema financiero u otro proveedor de servicios de crédito, quedan obligados a difundir de manera destacada el hecho de que la empresa prestadora del servicio financiero es distinta de aquella que comercializa el producto.

Artículo 93°.- Aplicación supletoria de la regulación de las empresas supervisadas

Los proveedores deben brindar a los usuarios toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato, tales como la referida a las condiciones que se apliquen a la relación crediticia.

En el momento de la contratación, los proveedores deben entregar una copia de los contratos suscritos, adicionándoles la hoja resumen y el cronograma de pagos en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas. Para dichos efectos, los proveedores deben observar las disposiciones establecidas en este Código.

Las modificaciones a las estipulaciones contractuales, intereses, comisiones y gastos que se hayan acordado en los respectivos contratos deben observar lo previsto en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, respecto a los mecanismos y plazos para su modificación, garantizando que el envío de comunicación sea a través de medios idóneos que permitan al consumidor un conocimiento de la comunicación previa.

Artículo 94°.- Determinación de las tasas de interés

Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243° del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Los proveedores deben presentar la tasa de costo efectivo anual (TCEA), de acuerdo con los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 82° del presente código.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En caso de que los proveedores diferencien el precio del producto o servicio, o se establezcan promociones o rebajas en función del medio de pago o forma de financiamiento otorgado por una empresa supervisada o no, la TCEA debe calcularse exclusivamente sobre el precio al contado, en efectivo o cualquier otra definición similar, del producto o servicio ofertado.⁶

Artículo 95°.- Publicidad sobre servicios de crédito

La publicidad que efectúen los proveedores de servicios de crédito no supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones debe ceñirse a lo dispuesto en el artículo 83° del presente Código.

Artículo 96°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos y documentos a entregar de forma obligatoria

En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente:

6 Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en términos de la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA). Asimismo, se debe proporcionar la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) para operaciones en cuotas, conforme a lo dispuesto en el artículo 82° del presente Código. En ambos casos se debe considerar que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, tener una justificación e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

- a. El precio al contado del producto o servicio, que es aquel sobre el cual se efectúan los cálculos correspondientes al crédito, sin perjuicio de que el proveedor le dé otro tipo de denominación.
- b. El monto de la cuota inicial y de las posteriores cuotas.
- c. El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en cuyo caso se debe especificar los criterios de modificación, el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiera.
- d. La tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que, de acuerdo a lo pactado, son trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente son pagados por el consumidor, los que deben ser incluidos en el contrato.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiera. Tratándose de los seguros se debe informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f. La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que está compuesta por el precio al contado más intereses, gastos y comisiones, de ser el caso.
- g. El derecho de efectuar el pago adelantado de las cuotas.
- h. El derecho de efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- i. Los alcances y obligaciones puntuales de las garantías y avals, si los hubiera.
- j. El cronograma de pagos, el cual incluye el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, desagregados los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del principal, intereses, prima por seguros, si los hubiera, entre otros; así como todos los beneficios pactados por el pago a tiempo; todo lo cual se debe sujetar a las condiciones expresamente pactadas entre las partes.
- k. Cualquier otra información relevante.

En los contratos de crédito, compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calculan los intereses sobre el precio al contado menos la cuota inicial pagada. Los intereses se calculan exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no puede ser exigido por adelantado sino por períodos vencidos.

En el caso de créditos que sean objeto de un refinanciamiento, el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor sobre todos los alcances y consecuencias de dicha operación, para lo cual se debe remitir un nuevo cronograma y hoja resumen.

TÍTULO V

RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

CONCORDANCIA: LEY N° 30200

Capítulo I

Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor

Artículo 97°.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiriera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Artículo 98°.- Derechos del consumidor frente a los defectos en la cantidad

Los consumidores tienen derecho a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada en exceso, en los casos siguientes:

- a. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o menor al indicado en el envase o empaque.
- b. Cuando el consumidor advierta que un instrumento empleado para la medición opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la autoridad competente para este tipo de instrumentos.

La reclamación del derecho establecido en los literales a y b debe presentarse al proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

El proveedor incurre en mora si no satisface la reclamación dentro de un plazo de quince (15) días hábiles.

Artículo 99°.- Pagos en exceso

Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor y devengan hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hayan pactado, y en su defecto el interés legal. La acción para solicitar la devolución de estos pagos prescribe a los dos (2) años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. En el caso de pagos indebidos, el plazo de prescripción es de cinco (5) años.

Capítulo II

Responsabilidad civil

Artículo 100°.- Responsabilidad civil

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Artículo 101°.- Responsabilidad civil por productos defectuosos

El proveedor es responsable de los daños y perjuicios causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

La responsabilidad civil por productos defectuosos es objetiva, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1970° del Código Civil. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.

Artículo 102°.- Definición de producto defectuoso

Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- a. El diseño del producto.
- b. La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo y el empleo de instrucciones o advertencias.
- c. El uso previsible del producto.
- d. Los materiales, el contenido y la condición del producto.

Artículo 103°.- Daños indemnizables

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Capítulo III

Responsabilidad administrativa

Subcapítulo I

Disposiciones generales

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

CONCORDANCIA: D.S. N° 011-2011-PCM, Art. 14°

Artículo 105°.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle

facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

a. Procedimientos sancionadores:

- (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
- (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
 1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.
 2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.
 3. Denuncia maliciosa.

b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:

- (i) Por incumplimiento de medidas correctivas.
- (ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.
- (iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Subcapítulo II

Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor

Artículo 107°.- Postulación del proceso

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de

los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio.

Artículo 108°.- Infracciones administrativas

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

CONCORDANCIA: D.S. N° 011-2011-PCM, Art. 14°

Artículo 109°.- Medidas cautelares

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a. La cesación de los actos materia de denuncia.
- b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- e. Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.

El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de

Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

CONCORDANCIA: R. N° 159-2010-INDECOPI-COD, Lit. a) del Num. 6.1 de la Directiva

Artículo 110°.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes

legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparatoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparatoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparatora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparatoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparatora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparatoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparatora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparatora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparatora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparatoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción

patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

CONCORDANCIA: D.S. N° 029-2011-PCM

Artículo 120°.- Comiso de productos y destino de los mismos

En el caso de que se ordene el comiso de productos, sea de manera provisional o definitiva, estos son depositados en el lugar que, para el efecto, señale el Indecopi, por cuenta, costo y riesgo del infractor, debiendo designarse al depositario en el propio acto de la diligencia. El depositario, al aceptar el cargo, es instruido de sus obligaciones y responsabilidades. Los gastos incurridos por el accionante para el comiso de productos son considerados costas del procedimiento.

Consentida la resolución de primera o segunda instancia, o confirmada esta por el Poder Judicial, los productos comisados son adjudicados por el Consejo Directivo del Indecopi a entidades estatales que desarrollan labores o programas de apoyo social, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, sus unidades ejecutoras, el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad o a instituciones

privadas sin fines de lucro o a actividades benéficas, las que deben garantizar que dichos productos no sean comercializados. En caso de atentar contra la salud o el orden público, los productos deben ser destruidos.

Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 122°.- Prescripción de la sanción

La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código prescribe a los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.

Interrumpe la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva. El cómputo del plazo se vuelve a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permanece paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

La prescripción se suspende cuando se haya dictado una medida cautelar o concurra cualquier otra situación equivalente que impida el inicio o suspenda el procedimiento de ejecución coactiva.

Artículo 123°.- Recopilación de información por la autoridad

El secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi están facultados para reunir información relativa a las características y condiciones de los productos o servicios que se expenden en el mercado, con el objeto de informar al consumidor para permitirle tomar una adecuada decisión de consumo.

Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.

Subcapítulo III

Procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor⁷

CONCORDANCIA: R. N° 159-2010-INDECOPI-COD

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

⁷ VER TEXTO UNICO ORDENADO de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor aprobado por el Artículo Único de la Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD, publicada el 06 de diciembre de 2013, el mismo que entra en vigencia el 01 de enero de 2014.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

CONCORDANCIA: R. N° 159-2010-INDECOPI-COD, Num. 3.2 y 5.1 de la Directiva

Artículo 126°.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas:

- a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia, en observancia de las normas que establece el presente Código, incluyendo las que prevén infracciones y habilitan la imposición de sanciones, multas y medidas correctivas siendo de aplicación supletoria las disposiciones del Procedimiento Único previsto en el Título V del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en todo aquello que no contradiga su naturaleza y celeridad.
- b. Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

CONCORDANCIA: R. N° 159-2010-INDECOPI-COD, Num. 4.4.2 de la Directiva

- c. La resolución de la correspondiente comisión o, de ser el caso, del Tribunal da por agotada la vía administrativa.

Artículo 127°.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del Indecopi y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. Para su designación y remoción son de aplicación las normas del Decreto Legislativo núm. 1033, que regulan la designación y vacancia de los comisionados.

Las demás disposiciones procedimentales que resulten necesarias son aprobadas por el Consejo Directivo del Indecopi, quedando su presidente facultado para adoptar las acciones administrativas y de personal que se requieran para la implementación y funcionamiento de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, a nivel nacional.

TÍTULO VI

DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 128°.- Defensa colectiva de los consumidores

El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Para estos efectos se entiende por:

- a. Interés colectivo de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.
- b. Interés difuso de los consumidores.- Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

Artículo 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

Artículo 130°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses difusos de los consumidores

El Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, se encuentra legitimado para promover de oficio procesos judiciales relacionados a los temas de su competencia en defensa de los intereses difusos de los consumidores, conforme al artículo 82° del Código Procesal Civil. Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas pueden promover tales procesos, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 82° del Código Procesal Civil.

Artículo 131°.- Procesos judiciales para la defensa de intereses colectivos de los consumidores

131.1 El Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, está facultado para promover procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores, los cuales se tramitan en la vía sumarísima, siendo de aplicación, en cuanto fuera pertinente, lo establecido en el artículo 82° del Código Procesal Civil. Asimismo, el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede delegar la facultad señalada en el presente párrafo a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas, siempre que cuenten con la adecuada representatividad y reconocida trayectoria.

131.2 En estos procesos se pueden acumular las pretensiones de indemnización por daños y perjuicios, reparación o sustitución de productos, reembolso de cantidades indebidamente pagadas y, en general, cualquier otra pretensión necesaria para proteger el interés y los derechos de los consumidores afectados, que guarde conexidad con aquellas.

131.3 El juez confiere traslado de la demanda el mismo día que se efectúan las publicaciones a las que se hace referencia en el artículo 82° del Código Procesal Civil. El Indecopi representa a todos los consumidores afectados por los hechos en que se funda el petitorio si aquellos no manifiestan expresamente y por escrito su voluntad de no hacer valer su derecho o de hacerlo por separado, dentro del plazo de treinta (30) días de realizadas dichas publicaciones.

CONCORDANCIA: D.S. N° 030-2011-PCM, Art. 3°

131.4 Una vez consentida o ejecutoriada la sentencia que ordena el cumplimiento de la obligación demandada, ésta es cobrada por el Indecopi, el cual luego prorratea su monto o vela por su ejecución entre los consumidores que se apersonen ante dicho organismo, acreditando ser titulares del derecho discutido en el proceso.

131.5 Transcurrido un (1) año desde la fecha en que el Indecopi cobra efectivamente la indemnización, el saldo no reclamado se destina a un fondo especial para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores, de información relevante para los mismos y del sistema de patrocinio de intereses de los consumidores.

CONCORDANCIA: D.S. N° 030-2011-PCM, Art. 5°

131.6 Mediante decreto supremo se establece los alcances y mecanismos para llevar a cabo el adecuado uso del fondo mencionado en el párrafo 131.5 y para la promoción del patrocinio de intereses de los consumidores. Asimismo, se regula los procedimientos de distribución del monto obtenido o de ejecución de las obligaciones en favor de los consumidores afectados.

131.7 Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, el Indecopi puede representar los intereses individuales de los consumidores ante cualquier autoridad pública o cualquier otra persona o entidad privada, bastando para ello la existencia de una simple carta poder suscrita por el consumidor afectado. Tal poder faculta al Indecopi a exigir y ejecutar cualquier derecho del consumidor en cuestión.

131.8 Las asociaciones de consumidores facultadas por el Indecopi que promueven estos procesos los efectúan mediante el mismo procedimiento, en lo que les fuera aplicable y conforme al decreto supremo que reglamenta los procesos judiciales por intereses colectivos de los consumidores y el fondo a que se refiere el párrafo 131.5.

CONCORDANCIA: D.S. N° 030-2011-PCM

TÍTULO VII

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Capítulo I

Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Artículo 132°.- Creación del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de

protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

CONCORDANCIA: D.S. N° 031-2011-PCM

Artículo 133°.- Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo Nacional de Protección del Consumidor constituye un órgano de coordinación en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros y es presidido por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y de ente rector del sistema. Está integrado además por:

- a. Un (1) representante del Ministerio de la Producción.
- b. Un (1) representante del Ministerio de Salud.
- c. Un (1) representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- d. Un (1) representante del Ministerio de Educación.
- e. Un (1) representante del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- f. Un (1) representante del Ministerio de Economía y Finanzas.
- g. Un (1) representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- h. Un (1) representante de los gobiernos regionales.
- i. Un (1) representante de los gobiernos locales.
- j. Un (1) representante de los organismos reguladores de los servicios públicos.
- k. Tres (3) representantes de las asociaciones de consumidores.
- l. Un (1) representante de los gremios empresariales.
- m. Un (1) representante de la Defensoría del Pueblo, que actúa como observador.

Para la aplicación de lo señalado en el presente artículo, se dictan las medidas reglamentarias por las cuales se establecen los mecanismos para la propuesta y designación de los representantes de las entidades y gremios.

La participación en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor es ad honórem, no genera pago alguno, ni de dieta, honorario o remuneración por parte del Estado a favor de sus integrantes.

CONCORDANCIA: D.S. N° 031-2011-PCM

Artículo 134°.- Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Son funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor ejecutadas en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor las siguientes:

- a. Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- b. Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
- c. Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
- d. Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
- e. Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
- f. Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- g. Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
- h. Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
- i. Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

Artículo 136°.- Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Sin perjuicio de las facultades y funciones establecidas en el ordenamiento legal vigente, son funciones del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, las siguientes:

- a. Ejecutar la política nacional de protección del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- b. Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
- c. Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
- d. Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- e. Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
- f. Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
- g. Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
- h. Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país así como sus indicadores.
- i. Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.
- j. En su calidad de ente rector del sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa,

económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Capítulo II

Justicia de consumo

Subcapítulo I

Sistema de Arbitraje de Consumo

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM

Artículo 137°.- Creación del Sistema de Arbitraje de Consumo

Créase el Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Art. 1°

Artículo 138°.- Las juntas arbitrales

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Arts. 3°, 4°, 5°, 6°, 7° y 8°

Artículo 139°.- Órganos arbitrales

Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Arts. 9°, 10°, 11°, 12°, 13°, 14°, 15° y 16°

Artículo 140°.- Carácter voluntario

La sumisión de las partes al Sistema Arbitral de Consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Arts. 14° y 18°

Artículo 141°.- Distintivo del Sistema de Arbitraje de Consumo

Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo quedan autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Art. 17°

Artículo 142°.- Lineamientos generales para la armonización de criterios

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

Artículo 143°.- Intereses colectivos

El sometimiento de una controversia a arbitraje, conciliación o mediación no impide a la autoridad competente basarse en los mismos hechos como indicios de una infracción a las normas del presente Código para iniciar investigaciones y procedimientos de oficio por propia iniciativa que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores.

La existencia de un arbitraje en trámite en el que se discute la posible afectación del interés particular de un consumidor, por hechos similares a los que son objeto de un procedimiento por afectación a intereses colectivos, no impide ni obstaculiza el trámite de este último.

En cualquier caso y aun cuando en la mediación o conciliación las partes arriben a un acuerdo, la autoridad competente puede iniciar por propia iniciativa o continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que pueden estar afectándose intereses colectivos.

Artículo 144°.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el

obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112° de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

CONCORDANCIA: D.S. N° 046-2011-PCM (Reglamento), Arts. 25° y 27°

Subcapítulo II

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

Artículo 145°.- Arbitraje

El sometimiento voluntario del consumidor al arbitraje de consumo excluye la posibilidad de que éste inicie un procedimiento administrativo por infracción a las normas del presente Código o que pretenda beneficiarse con una medida correctiva dictada por la autoridad de consumo en los procedimientos que ésta pueda seguir para la protección del interés público de los consumidores.

Artículo 146°.- Laudo arbitral

El laudo arbitral que se emite en un arbitraje de consumo no es vinculante para la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento administrativo en defensa del interés público de los consumidores.

Artículo 147°.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

Artículo 148°.- Mediación

Los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de este Código.

Artículo 149°.- Acta de mediación

La propuesta que puede plantear el denunciado no constituye reconocimiento de los hechos denunciados, salvo que así lo señale de manera expresa.

Subcapítulo III

El libro de reclamaciones

Artículo 150°.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

CONCORDANCIA: D.S. N° 011-2011-PCM

Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

Capítulo III

Asociaciones de consumidores

Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores

- 153.1 Las asociaciones de consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios.
- 153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
- 153.3 En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130° y 131°.
- 153.4 La legitimidad de las asociaciones de consumidores se extiende también para actuar a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder ante los organismos reguladores de los servicios públicos en los procesos en materia de protección al consumidor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.
- 153.5 Mediante resolución de Consejo Directivo el Indecopi establece los órganos funcionales competentes a que se refiere el párrafo 153.2.

Artículo 154°.- Prohibiciones para las asociaciones de consumidores

Para efectos de la independencia y transparencia de las asociaciones de consumidores, estas no pueden:

- a. Incluir como asociadas a personas jurídicas con fines de lucro.
- b. Percibir financiamiento de los proveedores que comercializan productos y servicios.

- c. Dedicarse a actividades distintas a su finalidad o incompatibles con ella.
- d. Destinar los fondos públicos entregados por concepto de multas para una finalidad distinta a la asignada.
- e. Actuar con manifiesta temeridad presentando denuncias maliciosas debidamente sancionadas en la vía administrativa o judicial.
- f. Incumplir las disposiciones establecidas por el presente Código o las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del Indecopi sobre la materia.

El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones es sancionado por el Indecopi con la suspensión o la cancelación del registro especial hasta por un período de dos (2) años, previo procedimiento, teniendo en cuenta la gravedad o el reiterado incumplimiento de las disposiciones establecidas para estos efectos.

Artículo 155°.- Reconocimiento y registro de las asociaciones de consumidores

Para el reconocimiento de las asociaciones de consumidores, deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi, y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Encontrarse inscritas en los registros públicos.
- b. Tener las finalidades señaladas en el artículo 153°, bien sea de carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.
- c. Cualquier otra obligación que establezca el Indecopi sobre el particular o en coordinación con los organismos reguladores de los servicios públicos.

El Indecopi establece mediante resolución de Consejo Directivo los mecanismos para la inscripción de las asociaciones de consumidores en el registro especial.

Artículo 156°.- Convenios de cooperación institucional

156.1 El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.

- 156.2 Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento.
- 156.3 Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.
- 156.4 Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

CONCORDANCIA: D.S. N° 032-2011-PCM

Artículo 157°.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c. Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

Artículo 158°.- Responsabilidad de la asociación y sus representantes legales

En caso de producirse daño al proveedor por denuncia maliciosa, son responsables solidarios del daño causado tanto la asociación como los representantes legales de esta que participaron con dolo en el planeamiento o realización de la denuncia.

En caso de producirse daño a los consumidores por el mal accionar de la asociación, son responsables tanto la asociación como los representantes de ésta que participaron con dolo o culpa en ello, de acuerdo con las normas del Código Civil.

Artículo 159°.- Aplicación supletoria para los servicios públicos

Las reglas incluidas en el presente capítulo se aplican, de manera supletoria, a las disposiciones de los organismos reguladores de los servicios públicos.

Capítulo IV

Calidad y normalización en la producción de productos y servicios

Artículo 160°.- Promoción de normas técnicas peruanas

El Estado promueve la calidad de los productos y servicios fomentando la estandarización a través de las Normas Técnicas Peruanas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Implementación y ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo

La implementación y la ejecución del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y del Sistema de Arbitraje de Consumo se sujetan al presupuesto institucional de las entidades involucradas sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

SEGUNDA.- Competencia en servicios de administración de fondos de pensiones

De acuerdo con lo establecido en su ley y las normas reglamentarias que emita sobre el particular, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones resuelve en forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones y vinculadas a los temas detallados en los títulos IV, V y VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor.

A dichos efectos, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones puede imponer medidas cautelares y disponer la aplicación de las medidas correctivas reparadoras y complementarias detalladas en el presente Código.

El Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados al Sistema Privado de Pensiones que puedan constituir infracciones a las disposiciones del presente Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V. Para estos efectos, en los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el Sistema Privado de Pensiones o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del Sistema Privado de Pensiones, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones antes de emitir su decisión final.

TERCERA.- Reglamentación posterior

En el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 37°; del Sistema de Arbitraje de Consumo creado en los artículos del 137° al 144°; del Registro de Infracciones y Sanciones establecido en el artículo 119°; del fondo para el financiamiento y la difusión de los derechos de los consumidores a que se refieren los párrafos 131.5 y 131.6 del artículo 131°; de la reglamentación de los procedimientos judiciales por intereses colectivos de los consumidores a que se refiere el párrafo 131.8 del referido artículo; del artículo 150° sobre el libro de reclamaciones; y de las condiciones del destino del monto para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores a que se refiere el párrafo 156.2 del artículo 156°.

CUARTA.- Vigencia del Código

El presente Código entra en vigencia a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de lo señalado en los párrafos siguientes.

Los artículos 36° y 37° entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código.

El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia del presente Código, y es de aplicación a los procedimientos que se inicien a partir de dicha fecha.

QUINTA.- Acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos del consumidor a nivel nacional

A efectos de adecuar la estructura organizativa del Indecopi para ejecutar las acciones requeridas para fortalecer la protección del consumidor, a nivel nacional, en cumplimiento de las normas dispuestas por este Código, facúltase al Indecopi

a ejecutar las acciones de personal y la contratación de bienes y servicios que resulten necesarias, quedando para ello exceptuado de las normas sobre medidas de austeridad, racionalidad y disciplina en el gasto público contenidas en la Ley núm. 29465, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2010, así como de las limitaciones establecidas en la Ley núm. 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

Para los mismos efectos, facúltase al Indecopi a ejecutar la contratación de bienes y servicios necesarios, así como a realizar las inversiones correspondientes, para viabilizar la adecuación prevista en el párrafo anterior, quedando exceptuado de las limitaciones previstas en el Decreto de Urgencia núm. 037-2010, que establece medidas en materia económica y financiera en los pliegos del Gobierno Nacional para el cumplimiento de las metas fiscales del año fiscal 2010.

Las acciones que se realicen al amparo de la presente disposición no generan, en ningún caso, egresos al Tesoro Público, debiendo financiarse con cargo a recursos directamente recaudados. El Indecopi queda obligado a informar trimestralmente a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República y a la Contraloría General de la República acerca de las acciones ejecutadas en el marco de la presente disposición.

La presente disposición entra en vigencia el día siguiente de la publicación del presente Código en el Diario Oficial El Peruano.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

SEGUNDA.- Adición del párrafo 19.4 al artículo 19° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Adiciónase el párrafo 19.4 al artículo 19° de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), aprobado por el Decreto Legislativo núm. 1033, con el siguiente texto:

“19.4 En aquellos casos en los que se someta a revisión del órgano judicial competente la legalidad y el cumplimiento de las normas previstas para el inicio y trámite del procedimiento de ejecución coactiva mediante demanda de revisión judicial, la ejecución coactiva sólo será suspendida si el cumplimiento de la obligación es garantizado mediante carta fianza, la que debe cumplir iguales requisitos a los señalados en el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo núm. 009-2009-PCM.”

TERCERA.- Modificación del artículo 7° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 7° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”.^(*)

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- Procedimientos en trámite

Las infracciones y los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia del presente Código, se rigen por la normativa anterior hasta su conclusión.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

PRIMERA.- Derogación expresa

Quedan derogadas expresamente a partir de la vigencia de la presente Ley las siguientes normas:

- Decreto Legislativo núm. 716, Sobre Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor.

[*] Confrontar con el Artículo 3° de la Ley N° 30056, publicada el 02 de julio de 2013.

- Octava Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Decreto Legislativo núm. 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27917, Ley que Modifica y Precisa los Alcances del Artículo 42° del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI.
- Ley núm. 28300, Ley que Modifica el Artículo 7-A del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo núm. 716, Ley de Protección al Consumidor.
- Ley núm. 27846, Ley que Precisa Alcances del artículo 40° del Decreto Supremo núm. 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Supremo núm. 077-2010-PCM, que dispone la obligación de contar con un libro de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público que provean bienes y servicios a los consumidores finales.

Toda referencia al Decreto Legislativo núm. 716 o al Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM se entenderá efectuada al presente Código a partir de su entrada en vigencia.

SEGUNDA.- Derogación genérica

Deróganse todas las disposiciones legales o administrativas, de igual o inferior rango, que se opongan o contradigan lo dispuesto en el presente Código.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los catorce días del mes de agosto de dos mil diez.

CÉSAR ZUMAETA FLORES
Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNING
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, el primer día del mes de setiembre del año dos mil diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

**CUADRO DE MODIFICACIONES DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

ARTICULO AFECTADO	AFECTACIÓN JURÍDICA	FECHA DE PUBLICACIÓN
Art. 82°	MODIFICADO por el <u>Artículo 1° de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
Art. 83°	MODIFICADO por el <u>Artículo 1° de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
Art. 84°	MODIFICADO por el <u>Artículo 1° de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
Art. 94°	MODIFICADO por el <u>Artículo 1° de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
Art. 66°, Num. 66.7 del	MODIFICADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30046</u>	20-06-2013

1.2. LEY N° 26549

Ley de los Centros Educativos Privados

LEY N° 26549

(Publicada el 1 de diciembre de 1995)

CONCORDANCIAS: D.S. N° 005-2002-ED
DIRECTIVA N° 140-2005-ME-VMGP-DINEA
R.D. N° 415-2005-ED
D.S. N° 009-2006-ED, Arts. 1°, 19°, 26° y 4ta Disp.Comp.
R.M. N° 0712-2006-ED
R.M. N° 0494-2007-ED
R.M. N° 0441-2008-ED
R.M. N° 0341-2009-ED
R.M. N° 0431-2012-ED

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;

Ha dado la ley siguiente:

LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1°.- La presente Ley regula las actividades de los centros y programas educativos privados. No es materia de la presente ley la regulación de las actividades de los Institutos y Escuelas Superiores y Universidades.

Artículo 2°.- Toda persona natural o jurídica tiene el derecho de promover y conducir centros y programas educativos privados. Los centros educativos privados pueden adoptar la organización más adecuada a sus fines, dentro de las normas del derecho común.

Artículo 3º.- Corresponde a la persona natural o jurídica, propietaria de un centro educativo, establecer la línea axiológica que regirá su centro, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución; la duración, contenido, metodología y sistema pedagógico del plan curricular de cada año o período de estudios; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; la dirección, organización, administración y funciones del centro; los regímenes económico, disciplinario, de pensiones y de becas; las relaciones con los padres de familia; sin más limitaciones que las que pudieran establecer las leyes, todo lo cual constará en el Reglamento Interno del centro educativo.

Las responsabilidades de ley por la actividad de los centros y programas educativos las asume la persona natural o jurídica propietaria o titular de los mismos.

CAPITULO II

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 4º.- El Ministerio de Educación a través de sus órganos competentes registra el funcionamiento de los Centros Educativos. Para estos efectos los interesados presentan una solicitud, con carácter de declaración jurada, precisando lo siguiente:

- a) Nombre o razón social, e identificación del propietario;
- b) Información sobre los niveles y modalidades de los servicios educativos que cubrirá el centro educativo;
- c) Resumen de los principios y metodología pedagógica;
- d) Número probable de alumnos y de secciones que funcionarán;
- e) Nombre del Director y de los miembros del Consejo Directivo, de ser el caso;
- f) Proyectos de organización y de Reglamento Interno; y,
- g) Inventario de los equipos y bienes con que contará el centro educativo al iniciar sus actividades.

Además acompañarán el informe de un arquitecto o ingeniero civil colegiado, que acredite la idoneidad de las instalaciones en que funcionará el centro educativo en relación con el número previsto de alumnos.

Presentada la documentación señalada en este artículo, la autoridad competente del Ministerio, en un plazo no mayor de 60 días calendario y bajo responsabilidad, emitirá la Resolución que aprueba o deniega el registro.

Transcurrido el plazo sin resolución de la autoridad competente el solicitante tendrá por registrado su Centro Educativo.

Artículo 5.- Sin perjuicio de lo establecido en el inciso b) del artículo 12° de la Ley General de Educación los centros educativos privados elaboran de manera autónoma sus planes y programas educativos sujetos únicamente a los lineamientos generales señalados en dicha Ley.

Artículo 6°.- La autorización de funcionamiento en base al registro no exime a los centros educativos de la obtención de las licencias municipales respectivas, relacionadas, entre otras, con la compatibilidad de uso y condiciones apropiadas de higiene, salubridad y seguridad de los locales.

CAPITULO III

DE LA DIRECCION

Artículo 7°.- Los centros educativos serán dirigidos por uno o más directores, según lo determine el estatuto o Reglamento Interno del centro. Estos serán nombrados o removidos, en su caso, por el propietario del Centro Educativo o por el Consejo Directivo cuando lo hubiese.

Cuando exista más de un Director en el centro educativo, uno de ellos será el Director General.

Para ser Director se requiere tener título profesional universitario o pedagógico.

Artículo 8°.- El Director o Director General, en su caso, es el responsable de la conducción y administración del centro educativo para lo que cuenta con facultades de dirección y de gestión. En el nombramiento se estipulan las atribuciones y poderes de éste, caso contrario, se presume que está facultado para la ejecución de los actos y contratos ordinarios correspondientes al centro educativo.

Las facultades no podrán ser menores que las necesarias para el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en el artículo siguiente.

Artículo 9°.- En el ejercicio de sus funciones, los Directores son responsables:

- a) Del control y supervisión de las actividades técnico- pedagógicas del centro educativo;
- b) De la elaboración de la estructura curricular;
- c) De la correcta aplicación del Reglamento Interno;

- d) De la existencia, regularidad, autenticidad y veracidad de la contabilidad, libros, documentos y operaciones, que señale la Ley dictando las disposiciones necesarias dentro de su ámbito para el normal desenvolvimiento de la institución.
- e) De la existencia, regularidad, autenticidad y veracidad de los registros y actas de notas que señale la Ley dictando las disposiciones necesarias dentro de su ámbito para el normal desenvolvimiento de la institución.
- f) De la administración de la documentación del centro educativo;
- g) De la existencia de los bienes consignados en los inventarios y el uso y destino de éstos; y,
- h) De las demás que sean propias de su cargo.

Artículo 10°.- El Director o el Consejo Directivo, cuando lo hubiera, está facultado para:

- a) Dirigir la política educativa y administrativa del centro educativo; y,
- b) Definir la organización del centro educativo.

Artículo 11°.- Es nula toda disposición estatutaria, del Reglamento Interno o acuerdo del Consejo Directivo tendiente a absolver en forma antelada de responsabilidad al Director General por el incumplimiento de las funciones señaladas en el Artículo noveno.

CAPITULO IV

DE LA PARTICIPACION DE LOS PADRES DE FAMILIA

Artículo 12°.- De conformidad con el Artículo 9° de la Ley N° 23384, las asociaciones de padres de familia participan con el centro educativo, mediante reuniones periódicas con el Director o el Consejo Directivo, las cuales versan sobre los siguientes puntos:

- a) Planeamiento y organización del proceso educativo a fin de mejorar los niveles académicos en la formación de sus hijos;
- b) Políticas institucionales dirigidas a consolidar los valores y significados culturales, nacionales y locales; y,
- c) Estado de la infraestructura y mobiliario escolar.

La periodicidad de las reuniones se establecerá en el Reglamento Interno.

CAPITULO V

DE LA SUPERVISION Y CONTROL

Artículo 13°.- El Ministerio de Educación, a solicitud de parte o de oficio, supervisa el funcionamiento de los centros educativos, a través de sus órganos competentes, para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y de la Ley General de Educación.

Artículo 14°.- Los Centros educativos están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible a los interesados, antes de cada matrícula, la siguiente información:

- a) Documentación del registro que autoriza su funcionamiento;
- b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudios.⁸
- c) El monto y oportunidad de pago de cuotas de ingreso;
- d) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos;
- e) El plan curricular de cada año de estudios, duración, contenido, metodología y sistema pedagógico;
- f) Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes;^(*)
- g) El número de alumnos por aula;
- h) El horario de clases;
- i) Los servicios de apoyo al estudiante que pudiesen existir;
- j) El Reglamento Interno; y,
- k) Cualquier otra información que resultare pertinente y que pudiera interesar a los alumnos.

8 Inciso modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 27665, publicada el 09 de febrero de 2002.

Texto anterior a la modificación:

b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos;

(*) En la presente edición publicada en el diario oficial El Peruano, no se consignó el literal f) del Artículo 14; por lo que, donde dice: g), debería decir: f); y por lo tanto, deberían reordenarse los siguientes literales.

Asimismo, en caso de discrepancia entre las características del servicio ofrecido y el efectivamente prestado, se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 18° de la presente Ley.

Artículo 15°.- La oferta, promoción y publicidad de los centros educativos debe ser veraz y ajustarse a la naturaleza, características, condiciones y finalidad del servicio que ofrecen.

Además en materia de publicidad se rigen por el Decreto Legislativo N° 691.

Artículo 16°.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.^{9(*)}

9 Inciso modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 27665, publicada el 09 de febrero de 2002.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 16°.- Los centros educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago de las pensiones.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizarán cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.

(*) De conformidad con el Resolutivo Tercero de la Resolución N° 0202-2010-SC2-INDECOPI, publicada el 02 de mayo de 2010, de acuerdo con la facultad establecida en el artículo 14° del Decreto Legislativo 1033, declarar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria respecto de la interpretación del término “cobro anticipado de pensiones de enseñanza” previsto en el presente artículo-, en aplicación del siguiente principio: “Se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado”.

CONCORDANCIA: D.S. N° 009-2006-ED, Art. 46°

CAPITULO VI

DE LAS SANCIONES

Artículo 17°.- Los centros educativos que incumplan con las disposiciones contenidas en esta Ley, serán sancionados administrativamente por la autoridad competente del Ministerio de Educación, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.

La aplicación de las sanciones previstas en este artículo requiere un proceso investigador previo, a cargo del órgano respectivo, en el que se garantice el derecho de defensa de la institución o centro educativo.

La autoridad competente del Ministerio, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario y bajo responsabilidad, emitirá la resolución que pone fin al proceso de investigación.

Transcurrido el plazo sin resolución de la autoridad competente el solicitante tendrá expedita la vía administrativa para los reclamos e impugnaciones a que la demora diere lugar.

Artículo 18°.- Las sanciones a imponerse a los infractores como consecuencia de un procedimiento administrativo, son las siguientes:

- a) Infracciones Leves : Amonestación o multa no menor a 1 UIT ni mayor a 10 UIT¹⁰
- b) Infracciones Graves : Multa no menor de 10 UIT ni mayor de 50 UIT¹¹
- c) Infracciones Muy Graves : Multa no menor de 50 UIT hasta 100 UIT, suspensión o clausura.¹²

10 Inciso sustituido por el Artículo 10° del Decreto Legislativo N° 882, publicado el 09 de noviembre de 1996.

Texto anterior a la sustitución:

a) Multa, hasta un máximo de 10 UIT;

11 Inciso sustituido por el Artículo 10° del Decreto Legislativo N° 882, publicado el 09 de noviembre de 1996.

Texto anterior a la sustitución:

b) Clausura temporal, y;

12 Inciso sustituido por el Artículo 10° del Decreto Legislativo N° 882, publicado el 09 de noviembre de 1996.

Texto anterior a la sustitución:

c) Clausura definitiva. Esta sanción sólo procederá en caso que el centro haya sufrido por tres veces la sanción prevista en el inciso precedente.

Las sanciones señaladas en los incisos b) y c) son resueltas en primera instancia, por la máxima autoridad educativa regional. Para las provincias de Lima y Callao éstas serán impuestas por la Dirección Departamental de Lima y la Dirección Departamental del Callao, respectivamente. En estos casos, el centro o programa educativo está obligado a culminar el año lectivo o el ciclo de estudios, así como a entregar los certificados y actas de notas de los alumnos.

Artículo 19°.- La aplicación y graduación de la sanción será determinada por la autoridad competente del Ministerio de Educación, de acuerdo con la escala del artículo precedente, atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, al daño resultante de la infracción y la reincidencia.

Artículo 20°.- Las sanciones que se apliquen conforme a la presente ley serán publicadas en el Diario Oficial El Peruano.

En los casos previstos en el Artículo 15° de esta norma, facúltase a la Comisión de Supervisión de la Publicidad del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) para la publicación de la resolución final.

Artículo 21°.- El monto de las multas será calculado en base a la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago voluntario o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza. Las multas constituyen ingresos propios del Ministerio de Educación.

Artículo 22°.- Constituye infracción, sancionada con multa hasta una (1) UIT, la negativa injustificada a suministrar, en un proceso administrativo iniciado con arreglo a la presente norma, datos y documentos, firmar actas o notificaciones y demás obligaciones derivadas del proceso. Si, a pesar de la sanción impuesta, el infractor persistiera en incumplir los requerimientos, se le apremia a hacerlo cada cinco días mediante multas sucesivas por el doble de lo impuesto en la oportunidad inmediata anterior.

Artículo 23°.- La demora en la cancelación de multas está afecta al pago de intereses moratorios previsto en los artículos 1242° y 1245° del Código Civil.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- Deróguense los artículos 26°, 112° y 113° de la Ley N° 23384, y déjense sin efecto los Decretos Supremos N°s. 05-84-ED, 50-85-ED y la Resolución Directoral N° 785-88-ED.

Segunda.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en el plazo de sesenta (60) días calendario.

Tercera.- Los centros educativos deberán adecuarse a lo establecido en la presente ley, en un plazo no mayor de un año.

Cuarta.- Las siguientes disposiciones no son aplicables a las instituciones comprendidas en el Artículo primero de esta Ley:

- a) Artículos 4° inciso f), 24°, 25°, 102°, 108° y 110° de la Ley General de Educación; Ley N° 23384;
- b) Resolución Ministerial N° 1326-85-ED;
- c) Decreto Supremo N° 018-88-ED; y,
- d) Las demás que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veinte días del mes de noviembre de mil novecientos noventa y cinco.

MARTHA CHAVEZ COSSIO DE OCAMPO
Presidenta del Congreso de la República

VICTOR JOY WAY ROJAS
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los treinta días del mes de noviembre de mil novecientos noventa y cinco.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI
Presidente Constitucional de la República

DANTE CORDOVA BLANCO
Presidente del Consejo de Ministros

1.3. LEY N° 27665

Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados

LEY N° 27665

(Publicada el 9 de febrero de 2002)

CONCORDANCIA: D.S. N° 005-2002-ED

EL PRESIDENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS

Artículo 1°.- Modificación del Artículo 14° de la Ley N° 26549

Modifícase el inciso b) del Artículo 14° de la Ley N° 26549, el mismo que queda redactado con el texto siguiente:

“**Artículo 14°.-** Antes de cada matrícula, los Centros y Programas Educativos están obligados a brindar en forma escrita, veraz, suficiente y apropiada a los interesados, la siguiente información:

- b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudios.”

Artículo 2°.- Modificación del Artículo 16° de la Ley N° 26549

Modifícase el Artículo 16° de la Ley N° 26549, el mismo que queda redactado con el texto siguiente:

“Artículo 16°.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución, educativa

puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las, contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.”

CONCORDANCIA:

D.S. N° 009-2006-ED, Art. 46°

Artículo 3°.- Reglamentación

La modificación prevista en el Artículo 1° es aplicable a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 882 en lo que corresponde. Asimismo, adécuese el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares aprobado por Decreto Supremo N° 004-98-ED, a las disposiciones contenidas en la presente Ley, las mismas que deben ser expedidas por el Poder Ejecutivo en un plazo no mayor de treinta (30) días contar dos a partir de su publicación.

Artículo 4°.- Prohibición de fórmulas intimidatorias

Para el cobro de las pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos.

Artículo 5°.- Derogatoria

Deróganse o déjense sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Única.- El tercer párrafo del Artículo 16° de la Ley N° 26549, modificado por el Artículo 2° de la presente Ley, será de aplicación en los Centros y Programas Educativos Estatales.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.
En Lima, a los diecisiete días del mes de enero de dos mil dos.

CARLOS FERRERO
Presidente del Congreso de la República

HENRY PEASE GARCÍA
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

No habiendo sido promulgada dentro del plazo constitucional por el señor Presidente de la República, en cumplimiento de los Artículos 108° de la Constitución Política y 80° del Reglamento del Congreso, ordeno que se publique y cumpla.

En Lima, a los ocho días del mes de febrero de dos mil dos.

CARLOS FERRERO
Presidente del Congreso de la República

HENRY PEASE GARCÍA
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

1.4. LEY N° 28044

Ley General de Educación

LEY N° 28044

(Publicada el 29 de julio de 2003)

CONCORDANCIAS:

D.S. N° 011-2012-ED (Reglamento)
D.S. N° 41-85-ED
Ley N° 29394
R.M. N° 0853-2003-ED
DIRECTIVA N° 088-2003-VMGI
DIRECTIVA N° 94-2003-VMGI
DIRECTIVA N° 109-2003 MED-VMGI
R.M. N° 0370-2004-ED
R.M. N° 0574-2004-ED
R.M. N° 0639-2004-ED
R.M. N° 0660-2004-ED
R.M. N° 0048-2005-ED
R.M. N° 0124-2005-ED
R.M. N° 0126-2005-ED
R.M. N° 0073-2005-ED
R.M. N° 0075-2005-ED
R.M. N° 0177-2005-ED
R.M. N° 0234-2005-ED
R.M. N° 0268-2005-ED
R.VM. N° 012-2005-ED
R.S.G. N° 0452-2005-ED
DIRECTIVA N° 131-2005-ME-SG
DIRECTIVA N° 140-2005-ME-VMGP-DINEA
R.M. N° 0523-2005-ED
R.S.G. N° 0530-2005-ED
Directiva N° 196-SPE/PLANMED
Ley N° 28628
R.M. N° 0777-2005-ED
R.D. N° 415-2005-ED
DIRECTIVA N° 209-2005-ME-SG-OA-UPER
R.M. N° 0031-2006-ED
R.M. N° 0053-2006-ED
D.S. N° 004-2006-ED
R.M. N° 0141-2006-ED
D.S. N° 009-2006-ED, Arts. 1, 19, 26; 1ra, 3ra y 4ta

Disp.Comp.
 D.S. N° 008-2006-ED
 R.S.G. N°0351-2006-ED
 R.M. N° 0311-2006-ED
 R.M. N° 0386-2006-ED
 R.M. N° 0429-2006-ED
 D.S. N° 021-2006-ED
 R.M. N° 0642-2006-ED
 R.M. N° 0712-2006-ED
 D.U. N° 002-2007
 R.M. N° 0017-2007-ED
 R.M. N° 0025-2007-ED
 D.S. N° 007-2007-ED
 R.J. N° 0196-2007-ED
 R.M. N° 0080-2007-ED
 R.M. N° 0031-2007-ED
 D.S. N° 002-2007-MIMDES
 R.M. N° 235-2007-MINSA
 R.M. N° 0128-2007-ED
 R.M. N° 0425-2007-ED
 R.J. N° 0290-2007-ED
 R.VM. N° 0011-2007-ED
 R. VM. N° 0014-2007-ED
 R.VM. N° 0015-2007-ED
 R. N° 086-2007-CONAFU
 R.VM. N° 0017-2007-ED
 D.U. N° 013-2007
 R.M. N° 0190-2007-ED
 R.VM. N° 0019-2007-ED
 R.M. N° 0191-2007- ED
 R. V. M. N° 0022-2007-ED
 R. M. N° 0298-2007-ED, Art. 6.2.1
 R.M. N° 0411-2007-ED
 R.M. N° 0425-2007-ED
 R.M. N° 0431-2007-ED
 R.VM. N° 0040-2007-ED
 D.S. N° 027-2007-ED
 R.M. N° 0478-2007-ED
 R.M. N° 0494-2007-ED
 R.M. N° 0509-2007-ED
 R.M. N° 0516-2007-ED
 R.M. N° 0008-2008-ED
 R.M. N° 0091-2008-ED
 R.M. N° 0130-2008-ED
 R.M. N° 0157-2008-ED

R.M. N° 0155-2008-ED
R.VM. N° 0011-2008-ED
R.M. N° 0202-2008-ED
R.VM. N° 0014-2008-ED
R.VM, N° 0015-2008-ED
R.VM. N° 0016-2008-ED
D. Leg. N° 1087
R.M. N° 0298-2008-ED
R.VM. N° 0027-2008-ED
R.VM. N° 0028-2008-ED
D.S. N° 015-2008-ED
R.M. N° 0337-2008-ED
R.D. N° 0191-2008-ED
R.M. N° 0394-2008-ED
R.M. N° 0401-2008-ED
R.D. N° 0650-2008-ED
R.M. N° 0440-2008-ED
R.M. N° 0441-2008-ED
D.S. N° 007-2008-MIMDES
R.J. N° 0015-2009-ED
D.S. N° 002-2009-ED
R.M. N° 0037-2009-ED
R.M. N° 0044-2009-ED
R.D. N° 0550-2009-ED
R.M. N° 0079-2009-ED
R.M. N° 0080-2009-ED
R.VM. N° 007-2009-ED
R.VM. N° 013-2009-ED
R.M. N° 0169-2009-ED
R.VM. N° 018-2009-ED
R.VM. N° 021-2009-ED
R.M. N° 0202-2009-ED
R. N° 450-2009-CONAFU
R. N° 050-2009-PCM-SD
R.M. N° 0340-2009-ED
R.M. N° 0341-2009-ED
D.S. N° 001-2010-ED
R.M. N° 0009-2010-ED
R.J. N° 0126-2010-ED
R.M. N° 0023-2010-ED
R.M. N° 0025-2010-ED
R.D. N° 0165-2010-ED
R.VM. N° 0013-2010-ED
R.D. N° 0296-2010-ED
R.M. N° 0134-2010-ED

R.VM. N° 0030-2010-ED
 R.VM. N° 0035-2010-ED
 R.VM. N° 0036-2010-ED
 D.S. N° 019-2010-ED
 R.M. N° 0244-2010-ED
 R.M. N° 0242-2010-ED
 R.V. N° 0058-2010-ED
 R.M. N° 0348-2010-ED
 R.M. N° 0353-2010-ED
 R.M. N° 0422-2010-ED
 D.S. N° 001-2011-ED
 R.M. N° 0027-2011-ED
 D.S. N° 002-2011-ED
 R.VM. N° 0008-2011-ED
 R.M. N° 0076-2011-ED
 R.VM. N° 0015-2011-ED
 D.S. N° 005-2011-ED
 R.V.M N° 0025-2011-ED
 R.M. N° 0155-2011-ED
 D.S. N° 011-2011-ED
 D.S. N° 012-2011-ED
 R.M. N° 0252-2011-ED
 R.M. N° 0482-2011-ED
 R.VM. N° 0067-2011-ED
 D.S. N° 017-2011-ED
 R.M. N° 0563-2011-ED
 R.M. N° 0622-2011-ED
 R.D. N° 2936-2011-ED
 R.M. N° 0008-2012-ED
 R.M. N° 0108-2012-ED
 R.M. N° 0114-2012-ED
 D.S. N° 007-2012-ED
 D.S. N° 008-2012-MIDIS
 R.M. N° 0297-2012-ED
 R.M. N° 0369-2012-ED
 R.M. N° 0400-2012-ED
 R.M. N° 0431-2012-ED
 R.J. N° 3675-2012-ED
 R.M. N° 0449-2012-ED
 Ley N° 29944
 R.M. N° 0460-2012-ED
 R.M. N° 0523-2012-ED
 D.S. N° 017-2012-ED
 R.M. N° 0547-2012-ED
 R.M. N° 0061-2013-ED

R.VM. N° 0002-2013-ED
R.M. N° 0074-2013-ED
R.M. N° 0141-2013-ED
R.M. N° 0144-2013-ED
R.M. N° 0163-2013-ED
R.M. N° 0175-2013-ED
R.M. N° 0186-2013-ED
R.M. N° 0187-2013-ED
R.M. N° 0189-2013-ED
R.M. N° 0198-2013-ED
R.M. N° 0413-2013-ED
R.M. N° 0437-2013-ED
R.M. N° 0450-2013-ED
R.M. N° 0543-2013-ED
R. M. N° 0544-2013-ED
R. M. N° 0554-2013-ED
R.M. N° 0622-2013-ED
R. S.G. N° 012-2014-MINEDU
R. S.G. N° 053-2014-MINEDU
R. S.G. N° 054-2014-MINEDU
R.M. N° 041-2014-MINEDU
R.S.G. N° 110-2014-MINEDU
R.S.G. N° 114-2014-MINEDU
R.S.G. N° 364-2014-MINEDU
R.M. N° 204-2014-MINEDU
D.S. N° 004-2014-MINEDU
R.S.G. N° 613-2014-MINEDU
R.S.G. N° 813-2014-MINEDU
R.M. N° 264-2014-MINEDU
R.S.G. N° 1624-2014-MINEDU
R.S.G N.° 1692-2014-MINEDU
R.M. N° 451-2014-MINEDU

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

La Comisión Permanente del Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN

TÍTULO I

FUNDAMENTOS Y DISPOSICIONES GENERALES

- CONCORDANCIAS:** Caso “Cinco Pensionistas” Vs. Perú. Sentencia de 28 de febrero de 2003 (Fondo, Reparaciones y Costas) [XI, 164]
Caso Castillo Petruzzi y otros Vs. Perú. Sentencia de 30 de mayo de 1999 (Fondo, Reparaciones y Costas) [XIV, 207]
Caso Cesti Hurtado Vs. Perú. Sentencia de 29 de septiembre de 1999 (Fondo) [XIII, 167]
Caso Durand y Ugarte Vs. Perú. Sentencia de 16 de agosto de 2000 (Fondo) [XV,137]
Caso Gómez Palomino Vs. Perú. Sentencia de 22 de noviembre de 2005 (Fondo, Reparaciones y Costas) [X.91]
Caso La Cantuta Vs. Perú. Sentencia de 29 de noviembre de 2006 (Fondo, Reparaciones y Costas) [XI.172]
Caso Lori Berenson Mejía Vs. Perú. Sentencia de 25 de noviembre de 2004 (Fondo Reparaciones Y Costas) [XII.219]

Artículo 1º.- Objeto y ámbito de aplicación

La presente ley tiene por objeto establecer los lineamientos generales de la educación y del Sistema Educativo Peruano, las atribuciones y obligaciones del Estado y los derechos y responsabilidades de las personas y la sociedad en su función educadora. Rige todas las actividades educativas realizadas dentro del territorio nacional, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

Artículo 2º.- Concepto de la educación

La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

Artículo 3°.- La educación como derecho

La educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la educación básica.

La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo.

Artículo 4°.- Gratuidad de la educación

La educación es un servicio público; cuando lo provee el Estado es gratuita en todos sus niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en la presente ley. En la educación inicial y primaria se complementa obligatoriamente con programas de alimentación, salud y entrega de materiales educativos.

Artículo 5°.- Libertad de enseñanza

La libertad de enseñanza es reconocida y garantizada por el Estado.

Los padres de familia, o quienes hagan sus veces, tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho a participar en el proceso educativo y a elegir las instituciones en que éstos se educan, de acuerdo con sus convicciones y creencias.

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a constituir y conducir centros y programas educativos. El Estado reconoce, ayuda, supervisa y regula la educación privada con respeto a los principios constitucionales y a la presente Ley. La iniciativa privada contribuye a la ampliación de la cobertura, a la innovación, a la calidad y al financiamiento de los servicios educativos.

Artículo 6°.- Formación ética y cívica

La formación ética y cívica es obligatoria en todo proceso educativo; prepara a los educandos para cumplir sus obligaciones personales, familiares y patrióticas y para ejercer sus deberes y derechos ciudadanos.

La enseñanza de la Constitución Política y de los derechos humanos es obligatoria en todas las instituciones del sistema educativo peruano, sean civiles, policiales o militares. Se imparte en castellano y en los demás idiomas oficiales.

Artículo 7°.- Proyecto Educativo Nacional

El Proyecto Educativo Nacional es el conjunto de políticas que dan el marco estratégico a las decisiones que conducen al desarrollo de la educación. Se

construye y desarrolla en el actuar conjunto del Estado y de la sociedad, a través del diálogo nacional, del consenso y de la concertación política, a efectos de garantizar su vigencia. Su formulación responde a la diversidad del país.

Artículo 8°.- Principios de la educación

La educación peruana tiene a la persona como centro y agente fundamental del proceso educativo. Se sustenta en los siguientes principios:

- a) La ética, que inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, trabajo, verdad y pleno respeto a las normas de convivencia; que fortalece la conciencia moral individual y hace posible una sociedad basada en el ejercicio permanente de la responsabilidad ciudadana.
- b) La equidad, que garantiza a todos iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato en un sistema educativo de calidad.
- c) La inclusión, que incorpora a las personas con discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados y vulnerables, especialmente en el ámbito rural, sin distinción de etnia, religión, sexo u otra causa de discriminación, contribuyendo así a la eliminación de la pobreza, la exclusión y las desigualdades.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0580-2005-ED
R.VM. N° 0019-2007-ED

- d) La calidad, que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente.
- e) La democracia, que promueve el respeto irrestricto a los derechos humanos, la libertad de conciencia, pensamiento y opinión, el ejercicio pleno de la ciudadanía y el reconocimiento de la voluntad popular; y que contribuye a la tolerancia mutua en las relaciones entre las personas y entre mayorías y minorías así como al fortalecimiento del estado de derecho.
- f) La interculturalidad, que asume como riqueza la diversidad cultural, étnica y lingüística del país, y encuentra en el reconocimiento y respeto a las diferencias, así como en el mutuo conocimiento y actitud de aprendizaje del otro sustento, para la convivencia armónica y el intercambio entre las diversas culturas del mundo.
- g) La conciencia ambiental, que motiva el respeto, cuidado y conservación del entorno natural como garantía para el desenvolvimiento de la vida.
- h) La creatividad y la innovación, que promueven la producción de nuevos conocimientos en todos los campos del saber, el arte y la cultura.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 001-2005-MIMDES, Art. 2°, Numeral 2.13.
D.S. N° 018-2007-ED, Art. 6°.
R.M. N° 0440-2008-ED

Artículo 9°.- Fines de la educación peruana

Son fines de la educación peruana:

- a) Formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con su entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.
- b) Contribuir a formar una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz que afirme la identidad nacional sustentada en la diversidad cultural, étnica y lingüística, supere la pobreza e impulse el desarrollo sostenible del país y fomente la integración latinoamericana teniendo en cuenta los retos de un mundo globalizado.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 018-2007-ED, Art. 6°.
R.M. N° 0440-2008-ED

TÍTULO II

UNIVERSALIZACIÓN, CALIDAD Y EQUIDAD DE LA EDUCACIÓN

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 10°.- Criterios para la universalización, la calidad y la equidad

Para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación, se adopta un enfoque intercultural e inclusivo, y se realiza una acción descentralizada, intersectorial, preventiva, compensatoria y de recuperación que contribuya a igualar las oportunidades de desarrollo integral de los estudiantes y a lograr satisfactorios resultados en su aprendizaje.¹³

¹³ Artículo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Artículo 11°.- Articulación intersectorial

La articulación intersectorial en el Estado y la de éste con el sector privado, se da en todos los ámbitos de la gestión descentralizada del sistema educativo con activa participación de la comunidad educativa. Con tal propósito, las autoridades correspondientes movilizan sus recursos y favorecen la autonomía, la innovación, el funcionamiento democrático y el fortalecimiento de las instituciones educativas. Pueden celebrar convenios para desarrollar las acciones enumeradas en el presente Título.

La atención a los estudiantes, especialmente la que se brinda a los de la Educación Básica, se realiza con enfoque y acción intersectoriales del Estado y de éste con la sociedad.

CAPÍTULO II

LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Artículo 12°.- Universalización de la educación básica

Para asegurar la universalización de la educación básica en todo el país como sustento del desarrollo humano, la educación es obligatoria para los estudiantes de los niveles de inicial, primaria y secundaria. El Estado provee los servicios públicos necesarios para lograr este objetivo y garantiza que el tiempo educativo se equipare a los estándares internacionales.

Corresponde a los padres, o a quienes hagan sus veces, asegurar la matrícula oportuna de los estudiantes y su permanencia en los centros y programas educativos.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0008-2012-ED

CAPÍTULO III

LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Artículo 13°.- Calidad de la educación

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 10°.- Criterios para la universalización, la calidad y la equidad.

Para lograr la universalización, calidad y equidad en la educación, se adopta un enfoque intercultural y se realiza una acción descentralizada, intersectorial, preventiva, compensatoria y de recuperación que contribuya a igualar las oportunidades de desarrollo integral de los estudiantes y a lograr satisfactorios resultados en su aprendizaje.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito y en función de las necesidades educativas de sus estudiantes.¹⁴

CONCORDANCIA: R.D. N° 0358-2007-ED

- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0176-2007-ED
R.M. N° 0179-2008-ED

- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo, y accesibles para las personas con discapacidad.¹⁵
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa.

14 Literal modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

15 Literal modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 004-2008-ED
D.S. N° 015-2008-ED

Artículo 14°.- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

El Estado garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país.

El Sistema opera a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia.

CONCORDANCIAS: LEY N° 28740
R.M. N° 0431-2007-ED
D.S. N° 023-2008-ED

Artículo 15°.- Órganos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

Los órganos encargados de operar el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa son:

- En la Educación Básica, el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica y Técnico-Productiva - IPEBA.
- En la Educación Superior No Universitaria, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria - CONEACES.
- En la Educación Universitaria, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria - CONEAU.¹⁶

¹⁶ Artículo modificado por la Primera Disposición Complementaria, Transitoria y Final de la Ley N° 28740, publicada el 23 de mayo de 2006

Texto anterior a la modificación:

Artículo 15°.- Organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

Los organismos encargados de operar el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa son:

- En la Educación Básica, el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa.
- En la Educación Superior, un organismo que será creado y normado por ley específica.

Artículo 16.- Funciones de los Órganos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

En el ámbito de sus competencias, los organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación:

- a) Promueven una cultura de calidad entre los docentes y las instituciones educativas.
- b) Evalúan, en los ámbitos nacional y regional, la calidad del aprendizaje y de los procesos pedagógicos y de gestión.
- c) Acreditan, periódicamente, la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas.
- d) Certifican y recertifican las competencias profesionales.
- e) Difunden los resultados de las acciones evaluadoras y acreditadoras de las instituciones educativas, haciendo uso de los medios de comunicación.
- f) Desarrollan programas orientados a formar profesionales especializados en evaluar logros y procesos educativos.
- g) Compatibilizan los certificados, grados, diplomas y títulos educativos nacionales y establecen su correspondencia con similares certificaciones expedidas en el extranjero.
- h) Elaboran, con participación de las instancias descentralizadas, los indicadores de medición de la calidad que contribuyan a orientar la toma de decisiones.

CONCORDANCIA: LEY N° 28740

CAPÍTULO IV

LA EQUIDAD EN LA EDUCACIÓN

Artículo 17°.- Equidad en la educación

Para compensar las desigualdades derivadas de factores económicos, geográficos, sociales o de cualquier otra índole que afectan la igualdad de oportunidades en el ejercicio del derecho a la educación, el Estado toma medidas que favorecen a segmentos sociales que están en situación de abandono o de riesgo para atenderlos preferentemente.

Artículo 18°.- Medidas de equidad

Con el fin de garantizar la equidad en la educación, las autoridades educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias:

- a) Ejecutan políticas compensatorias de acción positiva para compensar las desigualdades de aquellos sectores de la población que lo necesiten.
- b) Elaboran y ejecutan proyectos educativos que incluyan objetivos, estrategias, acciones y recursos tendientes a revertir situaciones de desigualdad y/o inequidad por motivo de origen, etnias, género, idioma, religión, opinión, condición económica, edad o de cualquier otra índole.
- c) Priorizan la asignación de recursos por alumno, en las zonas de mayor exclusión, lo cual comprende la atención de infraestructura, equipamiento, material educativo y recursos tecnológicos.
- d) Aseguran mecanismos que permitan la matrícula oportuna, la permanencia y la reincorporación de los estudiantes al sistema educativo y establecen medidas especiales para retener a los que se encuentran en riesgo de exclusión del servicio.
- e) Implementan, en el marco de una educación inclusiva, programas de educación para personas con problemas de aprendizaje o necesidades educativas especiales en todos los niveles y modalidades del sistema.
- f) Promueven programas educativos especializados para los estudiantes con mayor talento a fin de lograr el desarrollo de sus potencialidades.
- g) Adecuan la prestación de servicios educativos a las necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en el apoyo a los menores que trabajan y a las alumnas embarazadas o madres.¹⁷
- h) Establecen un sistema de becas y ayudas para garantizar el acceso a la continuidad de los estudios de las alumnas embarazadas o madres. En todos los casos, proceden las becas o ayudas siempre y cuando destaquen en su rendimiento académico y no cuenten con recursos económicos para cubrir los costos de su educación.¹⁸

17 Inciso modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 29600, publicada el 15 de octubre de 2010.
Texto anterior a la modificación:

g) Adecuan la prestación de servicios educativos a las necesidades de las poblaciones, con especial énfasis en el apoyo a los menores que trabajan.

18 Inciso modificado por el Artículo 1° de la Ley N° 29600, publicada el 15 de octubre de 2010.
Texto anterior a la modificación:

h) Establecen un sistema de becas y ayudas para garantizar el acceso o la continuidad de los estudios de aquellos que destaquen en su rendimiento académico y no cuenten con recursos económicos para cubrir los costos de su educación.

- i) Movilizan sus recursos para asegurar que se implementen programas de alfabetización para quienes lo requieran.
- j) Desarrollan programas de bienestar y apoyo técnico con el fin de fomentar la permanencia de los maestros que prestan servicios en las zonas rurales, en las de menor desarrollo relativo y en aquellas socialmente vulnerables. Tales programas incluyen, donde sea pertinente, incentivos salariales, de vivienda y otros.

Artículo 19°.- Educación de los pueblos indígenas

De conformidad con lo establecido en los tratados internacionales sobre la materia, la Constitución Política y la presente ley, el Estado reconoce y garantiza el derecho de los pueblos indígenas a una educación en condiciones de igualdad con el resto de la comunidad nacional. Para ello establece programas especiales que garanticen igualdad de oportunidades y equidad de género en el ámbito rural y donde sea pertinente.

CONCORDANCIA: R.S. N° 0122-2007-ED

Artículo 20°.- Educación Bilingüe Intercultural

La Educación Bilingüe intercultural se ofrece en todo el sistema educativo:

- a) Promueve la valoración y enriquecimiento de la propia cultura, el respeto a la diversidad cultural, el diálogo intercultural y la toma de conciencia de los derechos de los pueblos indígenas, y de otras comunidades nacionales y extranjeras. Incorpora la historia de los pueblos, sus conocimientos y tecnologías, sistemas de valores y aspiraciones sociales y económicas.
- b) Garantiza el aprendizaje en la lengua materna de los educandos y del castellano como segunda lengua, así como el posterior aprendizaje de lenguas extranjeras.
- c) Determina la obligación de los docentes de dominar tanto la lengua originaria de la zona donde laboran como el castellano.
- d) Asegura la participación de los miembros de los pueblos indígenas en la formulación y ejecución de programas de educación para formar equipos capaces de asumir progresivamente la gestión de dichos programas.
- e) Preserva las lenguas de los pueblos indígenas y promueve su desarrollo y práctica.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0630-2013-ED

Artículo 20-A.- Educación de las personas con discapacidad

El Estado reconoce y garantiza el derecho de la persona con discapacidad a una educación inclusiva de calidad, en igualdad de condiciones que las demás. Para ello promueve y garantiza su inclusión en las instituciones educativas de las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo nacional, garantizando la adecuación física de su infraestructura, mobiliario y equipos, la distribución de material educativo adaptado y accesible, la disponibilidad de docentes debidamente capacitados y la enseñanza del sistema braille, la lengua de señas y otros modos, medios y formatos de comunicación.¹⁹

CAPÍTULO V

EL ROL DEL ESTADO

Artículo 21°.- Función del Estado

El Estado promueve la universalización, calidad y equidad de la educación. Sus funciones son:

- a) Ejercer un rol normativo, promotor, compensador, concertador, articulador, garante, planificador, regulador y financiador de la educación nacional.
- b) Proveer y administrar servicios educativos públicos gratuitos y de calidad para garantizar el acceso universal a la Educación Básica y una oferta educativa equitativa en todo el sistema.
- c) Promover el desarrollo científico y tecnológico en las instituciones educativas de todo el país y la incorporación de nuevas tecnologías en el proceso educativo.
- d) Reconocer e incentivar la innovación e investigación que realizan las instituciones públicas y privadas.
- e) Garantizar iguales oportunidades de acceso y permanencia en el sistema educativo que favorezcan el aprendizaje oportuno, efectivo y pertinente.
- f) Orientar y articular los aprendizajes generados dentro y fuera de las instituciones educativas, incluyendo la recreación, la educación física, el deporte y la prevención de situaciones de riesgo de los estudiantes.
- g) Valorar el aporte de las instituciones privadas que brindan servicios educativos de calidad.

¹⁹ Artículo incorporado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

- h) Ejercer y promover un proceso permanente de supervisión y evaluación de la calidad y equidad en la educación.
- i) Informar y rendir cuentas, ante los usuarios y la población, respecto a la situación y el cumplimiento de los objetivos y metas de la educación.
- j) Supervisar y evaluar las acciones de educación, cultura y recreación, a nivel nacional, regional y local.
- k) Garantizar el acceso de las personas con discapacidad a una educación inclusiva de calidad, en todas las etapas, niveles y modalidades del sistema.²⁰

CAPÍTULO VI

EL ROL DE LA SOCIEDAD

Artículo 22º.- Función de la sociedad

La sociedad tiene el derecho y el deber de contribuir a la calidad y equidad de la educación. Ejerce plenamente este derecho y se convierte en sociedad educadora al desarrollar la cultura y los valores democráticos.

A la sociedad, le corresponde:

- a) Participar en la definición y desarrollo de políticas educativas en el ámbito nacional, regional y local.
- b) Colaborar en la prestación del servicio educativo y en el desarrollo de programas y proyectos que contribuyan al logro de los fines de la educación peruana.
- c) Promover la creación de un entorno social favorable al aprendizaje y cuidado de sus miembros, desarrollando una cultura de responsabilidad y vigilancia ciudadana que garantice la calidad educativa y la ética pública.

Artículo 23.- Medios de comunicación

Los medios de comunicación social deben contribuir a la formación ética, cívica, cultural y democrática de la población mediante la difusión de contenidos que respeten a la persona humana y su dignidad. Para tal fin, en sus códigos de ética toman en cuenta los principios y fines de la educación peruana.

²⁰ Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Los medios de comunicación social de propiedad del Estado están al servicio de la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología.

Las entidades del Estado auspician programas o espacios en cualquier medio de comunicación, siempre que contribuyan a elevar el nivel educativo, cultural, artístico y científico de las personas.

Artículo 24°.- Empresas

Las empresas, como parte de la sociedad, contribuyen al desarrollo de la educación nacional. Les corresponde:

- a) Participar en el diseño de políticas educativas, contribuyendo a identificar las demandas del mercado laboral y la relación de la educación con el desarrollo económico productivo del país, y promover su cumplimiento.
- b) Promover alianzas estratégicas con instituciones educativas para el fomento de la investigación, el desarrollo tecnológico y la formación profesional de los trabajadores y estudiantes del sistema educativo, que permitan acceder a empleos de mejor calidad.
- c) Participar en el desarrollo de servicios y programas educativos y culturales, prioritariamente en el ámbito territorial de su asentamiento en armonía con su entorno social y natural.
- d) Brindar facilidades a su personal para realizar o completar su educación y mejorar su entrenamiento laboral dentro del local de trabajo o en instituciones educativas.

TÍTULO III

LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 25°.- Características del Sistema Educativo

El Sistema Educativo Peruano es integrador y flexible porque abarca y articula todos sus elementos y permite a los usuarios organizar su trayectoria educativa. Se adecua a las necesidades y exigencias de la diversidad del país.

La estructura del Sistema Educativo responde a los principios y fines de la educación. Se organiza en etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas.

Artículo 26°.- Articulación y coordinación del Sistema Educativo

El Sistema Educativo articula sus componentes para que toda persona tenga oportunidad de alcanzar un mayor nivel de aprendizaje. Mantiene relaciones funcionales con entidades del Estado, de la sociedad, de la empresa y de los medios de comunicación, a fin de asegurar que el aprendizaje sea pertinente e integral y para potenciar el servicio educativo.

Son medios que aseguran la trayectoria de los estudiantes:

- a) La certificación, la convalidación, la subsanación, las pruebas de ubicación y cualquier otro tipo de evaluación del aprendizaje realizado dentro o fuera de las instituciones del Sistema Educativo.
- b) Las complementariedades que amplíen las especialidades profesionales de las personas.

Los organismos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa establecidos en el artículo 15°, definen los lineamientos para que cada Institución Educativa pueda hacer uso de estos medios.

CONCORDANCIA: D.S. N° 018-2007-ED, Art. 27°

Artículo 27°.- La Educación a Distancia

La Educación a Distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo. Es aplicable a todas las etapas del Sistema Educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia.

Esta modalidad tiene como objetivo complementar, reforzar o reemplazar la educación presencial atendiendo las necesidades y requerimientos de las personas. Contribuye a ampliar la cobertura y las oportunidades de aprendizaje.

Artículo 28°.- Las Etapas, Niveles, Modalidades, Ciclos y Programas

El Sistema Educativo se organiza en:

- a) Etapas: son períodos progresivos en que se divide el Sistema Educativo; se estructuran y desarrollan en función de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.
- b) Niveles: son períodos graduales del proceso educativo articulados dentro de las etapas educativas.

- c) Modalidad: son alternativas de atención educativa que se organizan en función de las características específicas de las personas a quienes se destina este servicio.
- d) Ciclos: son procesos educativos que se desarrollan en función de logros de aprendizaje.
- e) Programas: son conjuntos de acciones educativas cuya finalidad es atender las demandas y responder a las expectativas de las personas.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0440-2008-ED

Artículo 29°.- Etapas del Sistema Educativo

El Sistema Educativo comprende las siguientes etapas:

a) Educación Básica

La Educación Básica está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad.

Con un carácter inclusivo atiende las demandas de personas con necesidades educativas especiales o con dificultades de aprendizaje.

b) Educación Superior

La Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país.

Artículo 30°.- Evaluación del alumno.

La evaluación es un proceso permanente de comunicación y reflexión sobre los procesos y resultados del aprendizaje. Es formativa e integral porque se orienta a mejorar esos procesos y se ajusta a las características y necesidades de los estudiantes. En los casos en que se requiera funcionarán programas de recuperación, ampliación y nivelación pedagógica.

CONCORDANCIA: R.D. N° 0373-2006-ED

CAPÍTULO II

LA EDUCACIÓN BÁSICA

Artículo 31°.- Objetivos

Son objetivos de la Educación Básica:

- a) Formar integralmente al educando en los aspectos físico, afectivo y cognitivo para el logro de su identidad personal y social, ejercer la ciudadanía y desarrollar actividades laborales y económicas que le permitan organizar su proyecto de vida y contribuir al desarrollo del país.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0105-2006-ED
R.VM. N° 004-2007-ED

- b) Desarrollar capacidades, valores y actitudes que permitan al educando aprender a lo largo de toda su vida.
- c) Desarrollar aprendizajes en los campos de las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte, la educación física y los deportes, así como aquellos que permitan al educando un buen uso y usufructo de las nuevas tecnologías.

CONCORDANCIA: R.VM. N° 019-2005-ED

Artículo 32°.- Organización

La Educación Básica es obligatoria. Cuando la imparte el Estado, es gratuita. Satisface las necesidades básicas de aprendizaje de niños, jóvenes y adultos, considerando las características individuales y socioculturales de los educandos.

Se organiza en:

- a) Educación Básica Regular
- b) Educación Básica Alternativa
- c) Educación Básica Especial

Artículo 33°.- Currículo de la Educación Básica

El currículo de la Educación Básica es abierto, flexible, integrador y diversificado. Se sustenta en los principios y fines de la educación peruana.

El Ministerio de Educación es responsable de diseñar los currículos básicos nacionales. En la instancia regional y local se diversifican a fin de responder a las

características de los estudiantes y del entorno; en ese marco, cada Institución Educativa construye su propuesta curricular, que tiene valor oficial.

Las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa desarrollan metodologías, sistemas de evaluación, formas de gestión, organización escolar y horarios diferenciados, según las características del medio y de la población atendida, siguiendo las normas básicas emanadas del Ministerio de Educación.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0440-2008-ED

Artículo 34°.- Características del currículo

El currículo es valorativo en tanto responde al desarrollo armonioso e integral del estudiante y a crear actitudes positivas de convivencia social, democratización de la sociedad y ejercicio responsable de la ciudadanía.

El currículo es significativo en tanto toma en cuenta las experiencias y conocimientos previos y las necesidades de los estudiantes. El currículo permite la realización de las diversificaciones y adaptaciones curriculares pertinentes para la atención de los estudiantes con discapacidad.²¹

El proceso de formulación del currículo es participativo y se construye por la comunidad educativa y otros actores de la sociedad; por tanto, está abierto a enriquecerse permanentemente y respeta la pluralidad metodológica.

Artículo 35°.- Culminación de la Educación Básica

La culminación satisfactoria de la Educación Básica, en cualquiera de sus modalidades y programas, da derecho al diploma de egresado con mención en un área técnica que habilite al egresado para insertarse en el mercado laboral y lo faculte para acceder a una institución de nivel superior.

Artículo 36°.- Educación Básica Regular

La Educación Básica Regular es la modalidad que abarca los niveles de Educación Inicial, Primaria y Secundaria. Está dirigida a los niños y adolescentes que pasan,

21 Extremo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 34°.- Características del currículo

El currículo es valorativo en tanto responde al desarrollo armonioso e integral del estudiante y a crear actitudes positivas de convivencia social, democratización de la sociedad y ejercicio responsable de la ciudadanía.

El currículo es significativo en tanto toma en cuenta las experiencias y conocimientos previos y las necesidades de los estudiantes.

oportunamente, por el proceso educativo de acuerdo con su evolución física, afectiva y cognitiva, desde el momento de su nacimiento.

La Educación Básica Regular comprende:

a) Nivel de Educación Inicial

La Educación -Inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, y comprende a niños menores de 6 años y se desarrolla en forma escolarizada y no escolarizada conforme a los términos que establezca el Reglamento. El Estado asume también sus necesidades de salud y nutrición a través de una acción intersectorial. Se articula con el nivel de Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, conservando su identidad, especificidad, autonomía administrativa y de gestión.²²

Con participación de la familia y de la comunidad, la Educación Inicial cumple la finalidad de promover prácticas de crianza que contribuyan al desarrollo integral de los niños, tomando en cuenta su crecimiento socioafectivo y cognitivo, la expresión oral y artística y la sicomotricidad y el respeto de sus derechos.

b) Nivel de Educación Primaria

La Educación Primaria constituye el segundo nivel de la Educación Básica Regular y dura seis años. Tiene como finalidad educar integralmente a niños. Promueve la comunicación en todas las áreas, el manejo operacional del conocimiento, el desarrollo personal, espiritual, físico, afectivo, social, vocacional y artístico, el pensamiento lógico, la creatividad, la adquisición de las habilidades necesarias para el despliegue de sus potencialidades, así como la comprensión de los hechos cercanos a su ambiente natural y social.

c) Nivel de Educación Secundaria

La Educación Secundaria constituye el tercer nivel de la Educación Básica Regular y dura cinco años. Ofrece a los estudiantes una formación científica, humanista y técnica. Afianza su identidad personal y social. Profundiza el aprendizaje hecho en el nivel de Educación Primaria. Está orientada al desarrollo de competencias que permitan al educando acceder a conocimientos humanísticos, científicos y tecnológicos en permanente cambio. Forma para la vida, el trabajo, la convivencia democrática, el ejercicio de la ciudadanía y para acceder a niveles superiores de estudio. Tiene en cuenta las características, necesidades y derechos de los púberes y adolescentes.

22 Párrafo modificado por el Artículo Único de la Ley N° 28123, publicada el 16 de diciembre de 2003.

Texto anterior a la modificación:

a) Nivel de Educación Inicial

La Educación Inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, atiende a niños de 0 a 2 años en forma no escolarizada y de 3 a 5 años en forma escolarizada. El Estado asume, cuando lo requieran, también sus necesidades de salud y nutrición a través de una acción intersectorial. Se articula con el nivel de Educación Primaria asegurando coherencia pedagógica y curricular, pero conserva su especificidad y autonomía administrativa y de gestión.

La capacitación para el trabajo es parte de la formación básica de todos los estudiantes. En los últimos años escolares se desarrolla en el propio centro educativo o, por convenio, en instituciones de formación técnico-productiva, en empresas y en otros espacios educativos que permitan desarrollar aprendizajes laborales polivalentes y específicos vinculados al desarrollo de cada localidad.

Artículo 37°.- Educación Básica Alternativa

La Educación Básica Alternativa es una modalidad que tiene los mismos objetivos y calidad equivalente a la de la Educación Básica Regular; enfatiza la preparación para el trabajo y el desarrollo de capacidades empresariales. Se organiza flexiblemente en función de las necesidades y demandas específicas de los estudiantes. El ingreso y el tránsito de un grado a otro se harán en función de las competencias que el estudiante haya desarrollado.

La Alfabetización está comprendida en la Educación Básica Alternativa.

La Educación Básica Alternativa responde a las necesidades de:

- a) Jóvenes y adultos que no tuvieron acceso a la educación regular o no pudieron culminarla.
- b) Niños, niñas y adolescentes, incluidos aquellos con discapacidad, que no se insertaron oportunamente en la Educación Básica Regular o que abandonaron el Sistema Educativo y su edad les impide continuar los estudios regulares²³
- c) Estudiantes que necesitan compatibilizar el estudio y el trabajo.

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0388-2008-ED
R.M. N° 0427-2013-ED

Artículo 38°.- Alfabetización

Los programas de alfabetización tienen como fin el autodesarrollo y el despliegue de capacidades de lectoescritura y de cálculo matemático en las personas que no accedieron oportunamente a la Educación Básica. Fortalecen su identidad y autoestima, los preparan para continuar su formación en los niveles siguientes del Sistema Educativo y para integrarse al mundo productivo en mejores condiciones. Se realizan en una perspectiva de promoción del desarrollo humano, del mejoramiento

23 Literal modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

b) Niños y adolescentes que no se insertaron oportunamente en la Educación Básica Regular o que abandonaron el Sistema Educativo y su edad les impide continuar los estudios regulares.

de la calidad de vida, y de equidad social y de género. Promueven la superación del analfabetismo funcional creando ambientes letrados.

La alfabetización se desarrolla, según los requerimientos de cada lugar, en todas las lenguas originarias del país. En los casos en que estas lenguas originarias sean predominantes, deberá enseñarse el castellano como segunda lengua.

Es objetivo del Estado erradicar el analfabetismo; con este propósito, convoca a instituciones especializadas para desarrollar conjuntamente programas de alfabetización.

Artículo 39°.- Educación Básica Especial

La Educación Básica Especial tiene un enfoque inclusivo y atiende a personas con necesidades educativas especiales, con el fin de conseguir su inclusión en la vida comunitaria y su participación en la sociedad. Se dirige a:

- a) Personas que tienen un tipo de discapacidad que dificulte un aprendizaje regular.
- b) Niños, niñas y adolescentes superdotados o con talentos específicos.

En ambos casos se imparte con miras a su inclusión en aulas regulares, sin perjuicio de la atención complementaria y personalizada que requieran.

El tránsito de un grado a otro estará en función de las competencias que hayan logrado y la edad cronológica, respetando el principio de inclusión educativa y social.²⁴

CAPÍTULO III

LA EDUCACIÓN TÉCNICO-PRODUCTIVA

Artículo 40°.- Definición y finalidad

La Educación Técnico-Productiva es una forma de educación orientada a la adquisición de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de

24 Artículo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 39°.- Educación Básica Especial

La Educación Básica Especial tiene un enfoque inclusivo y atiende a personas con necesidades educativas especiales, con el fin de conseguir su integración en la vida comunitaria y su participación en la sociedad. Se dirige a:

- a) Personas que tienen un tipo de discapacidad que dificulte un aprendizaje regular.
- b) Niños y adolescentes superdotados o con talentos específicos.

En ambos casos se imparte con miras a su inclusión en aulas regulares, sin perjuicio de la atención complementaria y personalizada que requieran.

El tránsito de un grado a otro estará en función de las competencias que hayan logrado y la edad cronológica, respetando el principio de integración educativa y social.

desarrollo sostenible y competitivo. Contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral, incluidas las personas con discapacidad, y a alumnos de Educación Básica.²⁵

Artículo 41°.- Objetivos

Son objetivos de la Educación Técnico-Productiva:

- a) Desarrollar competencias laborales y capacidades emprendedoras para el trabajo dependiente o independiente.
- b) Motivar y preparar a los estudiantes para aplicar lo aprendido en algún campo específico de la producción o los servicios, con visión empresarial.
- c) Actualizar las competencias de trabajadores en actividad o desocupados, según las exigencias del mercado laboral.
- d) Complementar el desarrollo de la educación para el trabajo que ofrece la Educación Básica.

Artículo 42°.- Organización

La Educación Técnico-Productiva está organizada en ciclos determinados por las características y complejidades de los perfiles técnico-profesionales y por requerimientos académicos específicos. Los ciclos se organizan en módulos según competencias productivas con valor para el empleo, debidamente certificadas. No son sucesivos ni propedéuticos.

Las particularidades de cada ciclo son las siguientes:

a) Ciclo Básico

El Ciclo Básico de la Educación Técnico-Productiva provee al estudiante de las competencias necesarias para ejecutar trabajos de menor complejidad que le permitan incorporarse al mercado laboral. Se accede a dicho ciclo sin el requisito de nivel educativo formal anterior.

²⁵ Artículo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 40°.- Definición y finalidad

La Educación Técnico-Productiva es una forma de educación orientada a la adquisición de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible y competitivo. Contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a alumnos de Educación Básica.

b) Ciclo Medio

El Ciclo Medio de la Educación Técnico-Productiva provee al estudiante de las competencias necesarias para el ejercicio de una actividad ocupacional especializada. Para acceder a dicho ciclo se requieren competencias equivalentes al segundo nivel de la Educación Básica.

El Ministerio de Educación establece los requisitos, los contenidos y la extensión de cada ciclo.

La conclusión satisfactoria de un ciclo da derecho a obtener el correspondiente título de técnico con mención en la respectiva especialidad.

Con las convalidaciones y subsanaciones del caso, los estudiantes pueden continuar y concluir su formación en los niveles de la Educación Básica y consecuentemente estar en condiciones de acceder a la Educación Superior.

Artículo 43°.- Políticas y estrategias

Para definir las políticas y estrategias de la Educación Técnico-Productiva, el Ministerio de Educación y las autoridades regionales y locales deben coordinar con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y otros ministerios e instituciones y buscar la participación de organismos representativos del sector empresarial y de los gremios, así como de las asociaciones civiles y comunales con interés en la calificación técnica de los ciudadanos.

Artículo 44°.- Currículo y evaluación

Cada centro de Educación Técnico-Productiva elabora su proyecto institucional y define los currículos de las diferentes especialidades considerando los requerimientos laborales en su ámbito de acción; los cambios en el entorno; los ritmos de obsolescencia de la tecnología; el desarrollo del conocimiento y las características de los estudiantes. Asimismo guarda concordancia con las políticas y estrategias definidas en las instancias educativas respectivas. Los Centros de Educación Técnico-Productiva pueden proponer la inclusión de nuevas especialidades en sus proyectos institucionales.

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa, al que se refiere el artículo 15°, es el encargado de operar el Sistema respecto a la Educación Técnico Productiva.

Artículo 45°.- Centros de Educación Técnico-Productiva

Los Centros de Educación Técnico-Productiva ofrecen servicios educativos en los ciclos para los que obtengan autorización y expiden las certificaciones y títulos técnicos correspondientes, de acuerdo con el reglamento. Realizan actividades de

capacitación, actualización y reconversión laborales y contribuyen con la Educación Básica ofreciéndole sus servicios especializados.

Como expresión de su finalidad formativa, y con carácter experimental, están facultados para desarrollar actividades de producción de bienes y servicios, los cuales constituyen una fuente de financiamiento complementario.

CAPÍTULO IV

LA EDUCACIÓN COMUNITARIA

Artículo 46°.- Concepto y finalidad

La Educación Comunitaria se desarrolla desde las organizaciones de la sociedad, se orienta al enriquecimiento y despliegue de las capacidades personales, al desarrollo de sus aprendizajes para el ejercicio pleno de la ciudadanía y a la promoción del desarrollo humano. Complementa y amplía los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas y contribuye a su formación permanente e integral. Su acción se realiza fuera de las instituciones educativas.

Artículo 47°.- Convalidación de los aprendizajes

Los aprendizajes que se logren a través de programas desarrollados por organizaciones de la sociedad, debidamente certificados, pueden ser convalidados en los niveles de Educación Básica y Técnico-Productiva.

Artículo 48°.- Fomento de la Educación Comunitaria

El Estado promueve, valora y reconoce, en los ámbitos nacional, regional y local, iniciativas de Educación Comunitaria con niveles adecuados de calidad. La optimización de los recursos existentes en las comunidades contribuye a este fin.

CAPÍTULO V

LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Artículo 49°.- Definición y finalidad

La Educación Superior es la segunda etapa del Sistema Educativo que consolida la formación integral de las personas, produce conocimiento, desarrolla la investigación e innovación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin de cubrir la demanda de la sociedad y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país.

Para acceder a la Educación Superior se requiere haber concluido los estudios correspondientes a la Educación Básica. El Estado promueve el acceso de las personas con discapacidad a la Educación Superior a través de acciones afirmativas y garantiza que se realicen ajustes razonables en su favor.²⁶

Artículo 50°.- La articulación

Con el fin de garantizar a los usuarios del sistema la posibilidad de acceder a óptimos niveles de profesionalización y perfeccionamiento, las instituciones que imparten Educación Superior establecen entre sí mecanismos de coordinación que les permitan la subsanación y convalidación de estudios.

Artículo 51°.- Instituciones de Educación Superior

Las instituciones universitarias, así como los institutos, escuelas y otros centros que imparten Educación Superior pueden ser públicos o privados y se rigen por ley específica.

CONCORDANCIA: Ley N° 29394

TÍTULO IV

LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Artículo 52°.- Conformación y participación

La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local. Según las características de la Institución Educativa, sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo en lo que respectivamente les corresponda.

La participación de los integrantes de la comunidad educativa se realiza mediante formas democráticas de asociación, a través de la elección libre, universal y secreta de sus representantes.

Artículo 53°.- El estudiante

El estudiante es el centro del proceso y del sistema educativo. Le corresponde:

26 Párrafo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Para acceder a la Educación Superior se requiere haber concluido los estudios correspondientes a la Educación Básica.

- a) Contar con un sistema educativo eficiente, con instituciones y profesores responsables de su aprendizaje y desarrollo integral; recibir un buen trato y adecuada orientación e ingresar oportunamente al sistema o disponer de alternativas para culminar su educación.
- b) Asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, así como practicar la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica en la relación con sus compañeros, profesores y comunidad.
- c) Organizarse en Municipios Escolares u otras formas de organización estudiantil, a fin de ejercer sus derechos y participar responsablemente en la Institución Educativa y en la comunidad.

CONCORDANCIA: R.VM. N° 0019-2007-ED

- d) Opinar sobre la calidad del servicio educativo que recibe.
- e) Los demás derechos y deberes que le otorgan la ley y los tratados internacionales.

Artículo 54°.- La familia

La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, responsable en primer lugar de la educación integral de los hijos. A los padres de familia, o a quienes hacen sus veces, les corresponde:

- a) Educar a sus hijos y proporcionarles en el hogar un trato respetuoso de sus derechos como personas, adecuado para el desarrollo de sus capacidades, y asegurarles la culminación de su educación.
- b) Informarse sobre la calidad del servicio educativo y velar por ella y por el rendimiento académico y el comportamiento de sus hijos.
- c) Participar y colaborar en el proceso educativo de sus hijos.
- d) Organizarse en asociaciones de padres de familia, comités u otras instancias de representación a fin de contribuir al mejoramiento de los servicios que brinda la correspondiente Institución Educativa.
- e) Apoyar la gestión educativa y colaborar para el mejoramiento de la infraestructura y el equipamiento de la correspondiente Institución Educativa, de acuerdo a sus posibilidades.

Artículo 55°.- El Director

El director es la máxima autoridad y el representante legal de la Institución Educativa. Es responsable de la gestión en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo. Le corresponde:

- a) Conducir la Institución Educativa de conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la presente ley.
- b) Presidir el Consejo Educativo Institucional, promover las relaciones humanas armoniosas, el trabajo en equipo y la participación entre los miembros de la comunidad educativa.
- c) Promover una práctica de evaluación y autoevaluación de su gestión y dar cuenta de ella ante la comunidad educativa y sus autoridades superiores.
- d) Recibir una formación especializada para el ejercicio del cargo, así como una remuneración correspondiente a su responsabilidad.
- e) Estar comprendido en la carrera pública docente cuando presta servicio en las instituciones del Estado.

El nombramiento en los cargos de responsabilidad directiva se obtiene por concurso público. Los concursantes están sujetos a evaluación y certificación de competencias para el ejercicio de su cargo, de acuerdo a ley.

CONCORDANCIAS: R.D. N° 0373-2006-ED, Num. 6.4
D.U. N° 004-2008, Art. 4°
R.M. N° 0441-2008-ED, Num. V, inc. 5.3.11

Artículo 56°.- El Profesor

El profesor es agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. Por la naturaleza de su función, la permanencia en la carrera pública docente exige al profesor idoneidad profesional, probada solvencia moral y salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes. Le corresponde:

- a) Planificar, desarrollar y evaluar actividades que aseguren el logro del aprendizaje de los estudiantes, así como trabajar en el marco del respeto de las normas institucionales de convivencia en la comunidad educativa que integran.
- b) Participar en la Institución Educativa y en otras instancias a fin de contribuir al desarrollo del Proyecto Educativo Institucional así como del Proyecto Educativo Local, Regional y Nacional.

- c) Percibir remuneraciones justas y adecuadas y también las bonificaciones establecidas por ley; estar comprendido en la carrera pública docente; recibir debida y oportuna retribución por las contribuciones previsionales de jubilación y derrama magisterial; y gozar de condiciones de trabajo adecuadas para su seguridad, salud y el desarrollo de sus funciones.
- d) Participar en los programas de capacitación y actualización profesional, los cuales constituyen requisitos en los procesos de evaluación docente.
- e) Recibir incentivos y honores, registrados en el escalafón magisterial, por su buen desempeño profesional y por sus aportes a la innovación educativa.
- f) Integrar libremente sindicatos y asociaciones de naturaleza profesional; y
- g) Los demás derechos y deberes establecidos por ley específica.

CONCORDANCIA: D.S. N° 081-2006-EF

Artículo 57°.- La carrera pública magisterial

El profesor, en las instituciones del Estado, se desarrolla profesionalmente en el marco de una carrera pública docente y está comprendido en el respectivo escalafón. El ingreso a la carrera se realiza mediante concurso público. El ascenso y permanencia se da mediante un sistema de evaluación que se rige por los criterios de formación, idoneidad profesional, calidad de desempeño, reconocimiento de méritos y experiencia. La evaluación se realiza descentralizadamente y con participación de la comunidad educativa y la institución gremial. Una ley específica establece las características de la carrera pública docente.

Artículo 58°.- Requisitos para el ejercicio del profesorado

En la Educación Básica, es requisito indispensable el título pedagógico para el ejercicio de la docencia. Profesionales con títulos distintos de los profesionales en educación, ejercen la docencia si se desempeñan en áreas afines a su especialidad. Su incorporación en el escalafón magisterial está condicionada a la obtención del título pedagógico o postgrado en educación.

CONCORDANCIAS: R.J. N° 0405-2005-ED
R.D. N° 0373-2006-ED, Num. 6.16
Ley N° 29510, Art. 1°

Artículo 59°.- Áreas del desempeño del profesor

Las áreas de desempeño laboral del profesor son la docencia, la administración y la investigación. Los cargos de director y subdirector o sus equivalentes son administrativos y a ellos se accede por concurso público.

Artículo 60°.- Programa de Formación y Capacitación Permanente

El Estado garantiza, el funcionamiento de un Programa de Formación y Capacitación Permanente que vincule la formación inicial del docente, su capacitación y su actualización en el servicio. Este Programa se articula con las instituciones de educación superior. Es obligación del Estado procurar los medios adecuados para asegurar la efectiva participación de los docentes.

El Programa incluye materias relacionadas a la inclusión educativa de estudiantes con discapacidad y el uso de la lengua de señas, el sistema braille y otros modos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos apropiados para personas con discapacidad.²⁷

Artículo 61°.- Régimen laboral del Profesor en la Educación Privada

El profesor que trabaja en instituciones educativas privadas se rige por lo establecido en el régimen laboral de la actividad privada. Puede incorporarse en la carrera pública magisterial si ingresa al servicio del Estado, previo cumplimiento de los requisitos de ley.

Artículo 62°.- Personal administrativo

El personal administrativo de las instituciones educativas públicas coopera para la creación de un ambiente favorable para el aprendizaje. Se desempeña en las diferentes instancias de gestión institucional, local, regional y nacional, en funciones de apoyo a la gestión educativa. Ejerce funciones de carácter profesional, técnico y auxiliar. Participa en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo Institucional. Le corresponde:

- a) Formación especializada para el ejercicio del cargo.
- b) Remuneración adecuada a su responsabilidad.
- c) Inclusión en la carrera pública correspondiente.

27 Párrafo incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

TÍTULO V

LA GESTIÓN DEL SISTEMA EDUCATIVO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 63°.- Definición

La gestión del sistema educativo nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa. El Estado, a través del Ministerio de Educación, es responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos que se organizan también en forma descentralizada.

Artículo 64°.- Objetivos de la gestión

Son objetivos de la gestión educativa contribuir a:

- a) Desarrollar la Institución Educativa como comunidad de aprendizaje, encargada de lograr una excelente calidad educativa.
- b) Fortalecer la capacidad de decisión de las Instituciones Educativas para que actúen con autonomía pedagógica y administrativa. Las funciones de todas las instancias de gestión se rigen por los principios de subsidiariedad, solidaridad, complementariedad y concurrencia.
- c) Asegurar la coherencia de las disposiciones administrativas y la subordinación de éstas a las decisiones de carácter pedagógico.
- d) Lograr el manejo eficaz, eficiente e innovador de las instituciones educativas, que conduzca a la excelencia educativa.
- e) Desarrollar liderazgos democráticos.
- f) Colaborar en la articulación intersectorial, que asegure que los procesos de gestión se den en el marco de una política de desarrollo integral del país.
- g) Promover la activa participación de la comunidad.
- h) Articular las instituciones educativas para que desarrollen relaciones de cooperación y solidaridad.

- i) Fortalecer el ejercicio ético de las funciones administrativas para favorecer la transparencia y el libre acceso a la información.
- j) Participar en el efectivo funcionamiento de los mecanismos para prevenir y sancionar los actos de corrupción en la gestión.
- k) Incentivar la autoevaluación y evaluación permanentes que garanticen el logro de las metas y objetivos establecidos por la Institución Educativa.

CONCORDANCIA: D.S. N° 005-2005-ED, Art. 27°

Artículo 65°.- Instancias de gestión

Las instancias de gestión educativa descentralizada son:

- a) La Institución Educativa.
- b) La Unidad de Gestión Educativa Local
- c) La Dirección Regional de Educación
- d) El Ministerio de Educación.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 068-2005-EF, Art. 1°
R.J. N° 0196-2007-ED, Disposiciones Generales num. 4
R.J. N° 0015-2009-ED, Art. 3°
Res. Jef. N° 0182-2011-ED, Art. 2°
R.J. N° 0795-2011-ED, Art. 4°

CAPÍTULO II

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Artículo 66°.- Definición y finalidad

La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada.

Es finalidad de la Institución Educativa el logro de los aprendizajes y la formación integral de sus estudiantes. El Proyecto Educativo Institucional orienta su gestión y tiene un enfoque inclusivo.²⁸

28 Párrafo modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

La Institución Educativa, como ámbito físico y social, establece vínculos con los diferentes organismos de su entorno y pone a disposición sus instalaciones para el desarrollo de actividades extracurriculares y comunitarias, preservando los fines y objetivos educativos, así como las funciones específicas del local institucional.

Los programas educativos se rigen por lo establecido en este capítulo en lo que les corresponde.

Artículo 67°.- Ámbito de la Institución Educativa

La Institución Educativa comprende los centros de Educación Básica, los de Educación Técnico-Productiva y las instituciones de Educación Superior.

Artículo 68°.- Funciones

Son funciones de las Instituciones Educativas:

- a) Elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar el Proyecto Educativo Institucional, así como su plan anual y su reglamento interno en concordancia con su línea axiológica y los lineamientos de política educativa pertinentes.
- b) Organizar, conducir y evaluar sus procesos de gestión institucional y pedagógica.
- c) Diversificar y complementar el currículo básico, realizar acciones tutoriales y seleccionar los libros de texto y materiales educativos.
- d) Otorgar certificados, diplomas y títulos según corresponda.
- e) Propiciar un ambiente institucional favorable al desarrollo del estudiante.
- f) Facilitar programas de apoyo a los servicios educativos de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, en condiciones físicas y ambientales favorables para su aprendizaje.
- g) Formular, ejecutar y evaluar el presupuesto anual de la institución.
- h) Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de innovación pedagógica y de gestión, experimentación e investigación educativa.
- i) Promover el desarrollo educativo, cultural y deportivo de su comunidad.
- j) Cooperar en las diferentes actividades educativas de la comunidad.

Es finalidad de la Institución Educativa el logro de los aprendizajes y la formación integral de sus estudiantes. El Proyecto Educativo Institucional orienta su gestión.

- k) Participar, con el Consejo Educativo Institucional, en la evaluación para el ingreso, ascenso y permanencia del personal docente y administrativo. Estas acciones se realizan en concordancia con las instancias intermedias de gestión, de acuerdo a la normatividad específica.
- l) Desarrollar acciones de formación y capacitación permanente.
- m) Rendir cuentas anualmente de su gestión pedagógica, administrativa y económica, ante la comunidad educativa.
- n) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.
- ñ) Garantizar la inclusión educativa, oportuna y de calidad de los estudiantes con discapacidad.²⁹

En centros educativos unidocentes y multigrados, estas atribuciones son ejercidas a través de redes.

CONCORDANCIA: R.D. N° 0373-2006-ED, Num. 6.4

Artículo 69°.- Órgano de participación y vigilancia

El Consejo Educativo Institucional es un órgano de participación, concertación y vigilancia ciudadana. Es presidido por el Director e integrado por los subdirectores, representantes de los docentes, de los estudiantes, de los ex alumnos y de los padres de familia, pudiendo exceptuarse la participación de estos últimos cuando las características de la institución lo justifiquen. Pueden integrarlo, también, otras instituciones de la comunidad por invitación a sus miembros.

En el caso de las instituciones públicas que funcionen como centros educativos unidocentes y multigrados, el Consejo Educativo Institucional se conforma sobre la base de los miembros de la comunidad educativa que componen la Red Educativa.

CONCORDANCIA: D.S. N° 004-2006-ED, Art. 41°, literal c)

Artículo 70°.- Redes educativas institucionales

Las Redes Educativas son instancias de cooperación, intercambio y ayuda recíproca. Tienen por finalidad:

- a) Elevar la calidad profesional de los docentes y propiciar la formación de comunidades académicas.

²⁹ Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

- b) Optimizar los recursos humanos y compartir equipos, infraestructura y material educativo.
- c) Coordinar intersectorialmente para mejorar la calidad de los servicios educativos en el ámbito local.

Artículo 71°.- Tipos de gestión de las Instituciones Educativas

Las Instituciones Educativas, por el tipo de gestión, son:

- a) Públicas de gestión directa por autoridades educativas del Sector Educación o de otros sectores e instituciones del Estado.
- b) Públicas de gestión privada, por convenio, con entidades sin fines de lucro que prestan servicios educativos gratuitos.
- c) De gestión privada conforme al artículo 72°.

Artículo 72°.- Las Instituciones Educativas Privadas

Las Instituciones Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado, creadas por iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del Sector Educación. El Estado en concordancia con la libertad de enseñanza y la promoción de la pluralidad de la oferta educativa, reconoce, valora y supervisa la educación privada.

En lo que les corresponda, son funciones de la Institución Educativa Privada las establecidas en el artículo 68°. Sin perjuicio de ello:

- a) Se constituyen y definen su régimen legal de acuerdo a las normas vigentes.
- b) Organizan y conducen su gestión administrativa y económico-financiera, estableciendo sus regímenes: económico, de pensiones y de personal docente y administrativo.
- c) Participan en la medición de la calidad de la educación de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa.
- d) Garantizan la participación de los padres de los alumnos a través de la Asociación de Padres de Familia, e individualmente, en el proceso educativo de sus hijos.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0549-2004-ED

Las instituciones educativas privadas pueden contribuir a la educación pública con sus recursos, instalaciones y equipos, así como con el intercambio de experiencias de innovación.

CAPÍTULO III

LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL

Artículo 73°.- Definición y finalidad

La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Está a cargo de un Director que es designado previo concurso público, convocado por la Dirección Regional de Educación respectiva. Dicha designación se hace por tres (3) años, al término del cual se vuelve a convocar a concurso público. Su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado.³⁰

Son finalidades de la Unidad de Gestión Educativa Local:

- a) Fortalecer las capacidades de gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas para lograr su autonomía.
- b) Impulsar la cohesión social; articular acciones entre las instituciones públicas y las privadas alrededor del Proyecto Educativo Local; contribuir a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas, el desarrollo de capacidades locales y propiciar la organización de comunidades educadoras.
- c) Canalizar el aporte de los gobiernos municipales, las Instituciones de Educación Superior, las universidades públicas y privadas y otras entidades especializadas.
- d) Asumir y adecuar a su realidad las políticas educativas y pedagógicas establecidas por el Ministerio de Educación y por la entidad correspondiente del Gobierno Regional.

30 Párrafo modificado por el Artículo Único de la Ley N° 28302, publicada el 27 de julio de 2004.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 73°.- Definición y finalidad

La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 005-2005-ED, Art. 27°
R.M. N° 0363-2006-ED

Artículo 74°.- Funciones

Las funciones de la Unidad de Gestión Educativa Local en el marco de lo establecido en el artículo 64° son las siguientes:

- a) Contribuir a la formulación de la política educativa regional y la nacional.
- b) Diseñar, ejecutar y evaluar el Proyecto Educativo de su jurisdicción en concordancia con los Proyectos Educativos Regionales y Nacionales y con el aporte, en lo que corresponda, de los Gobiernos Locales.
- c) Regular y supervisar las actividades y servicios que brindan las Instituciones Educativas, preservando su autonomía institucional.
- d) Asesorar la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción, fortaleciendo su autonomía institucional.
- e) Prestar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción.
- f) Asesorar en la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual de las instituciones educativas.
- g) Conducir el proceso de evaluación y de ingreso del personal docente y administrativo y desarrollar acciones de personal, atendiendo los requerimientos de la Institución Educativa, en coordinación con la Dirección Regional de Educación.
- h) Promover la formación y funcionamiento de redes educativas como forma de cooperación entre centros y programas educativos de su jurisdicción, las cuales establecen alianzas estratégicas con instituciones especializadas de la comunidad.
- i) Apoyar el desarrollo y la adaptación de nuevas tecnologías de la comunicación y de la información para conseguir el mejoramiento del sistema educativo con una orientación intersectorial.
- j) Promover y ejecutar estrategias y programas efectivos de alfabetización, de acuerdo con las características socio-culturales y lingüísticas de cada localidad.
- k) Impulsar la actividad del Consejo Participativo Local de Educación, a fin de generar acuerdos y promover la vigilancia ciudadana.

- l) Formular, ejecutar y evaluar su presupuesto en atención a las necesidades de los centros y programas educativos y gestionar su financiamiento local, regional y nacional.
- m) Determinar las necesidades de infraestructura y equipamiento, así como participar en su construcción y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad, en coordinación y con el apoyo del gobierno local y gobierno regional.³¹
- n) Promover y apoyar la diversificación de los currículos de las Instituciones Educativas en su jurisdicción
- o) Promover centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte así como el deporte y la recreación y brindar apoyo sobre la materia a los Gobiernos Locales que lo requieran. Esta acción la realiza en coordinación con los Organismos Públicos Descentralizados de su zona.
- p) Identificar las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo y desarrollar programas de capacitación, así como brindar facilidades para la superación profesional.
- q) Formular proyectos para el desarrollo educativo local y gestionarlos ante las instituciones de cooperación nacional e internacional.
- r) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.
- s) Informar a las entidades oficiales correspondientes, y a la opinión pública, de los resultados de su gestión.
- t) Promover la inclusión educativa de los estudiantes con discapacidad.³²

CONCORDANCIAS: D.S. N° 005-2005-ED, Art. 27°
R.M. N° 0311-2006-ED, V, 5.5 Disposición General

Artículo 75°.- Órgano de participación y vigilancia

El Consejo Participativo Local de Educación es un órgano de participación, concertación y vigilancia educativa durante la elaboración, seguimiento y evaluación

31 Literal modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

m) Determinar las necesidades de infraestructura y equipamiento, así como participar en su construcción y mantenimiento, en coordinación y con el apoyo del gobierno local y regional.

32 Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

del Proyecto Educativo Local en el ámbito de su jurisdicción. Está integrado por el Director de la Unidad de Gestión Educativa Local y los representantes de los estamentos que conforman la comunidad educativa, de los sectores económicos productivos, de las municipalidades y de las instituciones públicas y privadas más significativas. Participa anualmente en la elaboración y rendición de cuentas del presupuesto de la Unidad de Gestión Educativa Local.

CAPÍTULO IV

LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

CONCORDANCIAS: R.M. N° 0073-2005-ED
R.M. N° 0773-2005-ED

Artículo 76°.- Definición y finalidad

La Dirección Regional de Educación es un órgano especializado del Gobierno Regional responsable del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Tiene relación técnico-normativa con el Ministerio de Educación.

La finalidad de la Dirección Regional de Educación es promover la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología. Asegura los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad en su ámbito jurisdiccional, para lo cual coordina con las Unidades de Gestión Educativa Local y convoca la participación de los diferentes actores sociales.

Artículo 77°.- Funciones

Sin perjuicio de las funciones de los Gobiernos Regionales en materia de educación establecidas en el artículo 47° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, corresponde además a la Dirección Regional de Educación en el marco de la política educativa nacional:

- a) Autorizar, en coordinación con las Unidades de Gestión Educativas Locales, el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas.
- b) Formular, ejecutar y evaluar el presupuesto educativo de la región en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Locales.
- c) Suscribir convenios y contratos para lograr el apoyo y cooperación de la comunidad nacional e internacional que sirvan al mejoramiento de la calidad educativa en la región, de acuerdo a las normas establecidas sobre la materia.
- d) Identificar prioridades de inversión que propendan a un desarrollo armónico

y equitativo de la infraestructura educativa en su ámbito, y gestionar su financiamiento.

- e) Incentivar la creación de Centros de Recursos Educativos y Tecnológicos que contribuyan a mejorar los aprendizajes en los centros y programas educativos.
- f) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia.
- g) Formular planes y estrategias orientados a garantizar la educación inclusiva de las personas con discapacidad de la región.³³
- h) Asegurar la creación de servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de estudiantes con discapacidad.³⁴

Artículo 78°.- Órgano de participación y vigilancia

El Consejo Participativo Regional de Educación, es una instancia de participación, concertación y vigilancia en la elaboración, seguimiento y evaluación del Proyecto Educativo Regional. Está integrado por el Director Regional de Educación y representantes de docentes, universidades e Institutos Superiores, sectores económicos productivos, comunidad educativa local e instituciones públicas y privadas de la región.

CAPÍTULO V

EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Artículo 79°.- Definición y finalidad

El Ministerio de Educación es el órgano del Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, cultura recreación y deporte, en concordancia con la política general del Estado.

Artículo 80°.- Funciones

Son funciones del Ministerio de Educación:

- a) Definir, dirigir, regular y evaluar, en coordinación con las regiones, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad.

33 Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

34 Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

- b) Formular, aprobar, ejecutar y evaluar, de manera concertada, el Proyecto Educativo Nacional y conducir el proceso de planificación de la educación.
- c) Elaborar los diseños curriculares básicos de los niveles y modalidades del sistema educativo, y establecer los lineamientos técnicos para su diversificación.
- d) Diseñar programas nacionales de aprovechamiento de nuevas tecnologías de información y comunicación, coordinando su implementación con los órganos intermedios del sector.
- e) Organizar programas especiales de apoyo al servicio educativo que sirvan para compensar las desigualdades y lograr equidad en el acceso, procesos y resultados educativos. Se crean en función de la dinámica y necesidades sociales específicas.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0409-2006-ED

- f) Dirigir el Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente del magisterio en coordinación con las instancias regionales y locales.
- g) Dirigir el Programa Nacional de Investigación Educativa en articulación con las instituciones especializadas en la materia y con las Direcciones Regionales de Educación.
- h) Definir las políticas sectoriales de personal, programas de mejoramiento del personal directivo, docente y administrativo del sector e implementar la carrera pública magisterial.

CONCORDANCIAS: R.J. N° 0014-2005-ED
R.J. N° 3132-2007-ED
D.S. N° 004-2008-ED

- i) Liderar la gestión para conseguir el incremento de la inversión educativa y consolidar el presupuesto nacional de educación, así como los planes de inversión e infraestructura educativa.
- j) Establecer un plan nacional de transparencia en la gestión que consolide una ética pública.
- k) Implementar un sistema de información para la toma de decisiones estratégicas.
- l) Coordinar con los organismos encargados de operar el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, los procesos de medición y evaluación de logros de aprendizaje en los términos establecidos por ley, así como su difusión.

- m) Promover una evaluación formativa que motive el desarrollo integral del estudiante, de acuerdo a los principios y fines de la educación establecidos por la presente ley.
- n) Asegurar, desde una perspectiva intersectorial en una acción conjunta con los demás sectores del Gobierno Nacional, la atención integral de los estudiantes para garantizar su desarrollo equilibrado.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0187-2008-ED

- o) Fortalecer el funcionamiento de los Organismos Públicos Descentralizados y regular la relación de éstos con el Ministerio de Educación.
- p) Establecer los lineamientos básicos para garantizar la participación de la sociedad civil en la orientación y mejoramiento de la educación.
- q) Concertar y promover la cooperación nacional e internacional técnica y financiera para el mejoramiento de la educación.
- r) Liderar el proceso de inclusión educativa de las personas con discapacidad a través del diseño de planes y estrategias nacionales.³⁵
- s) Las demás establecidas por ley, así como las que sean necesarias para el mejor cumplimiento de sus fines y no hayan sido asignadas a otras instancias o entidades.³⁶

CONCORDANCIA: R.M. N° 0073-2005-ED

CAPÍTULO VI

EL CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN

Artículo 81°.- Finalidad y funcionamiento

El Consejo Nacional de Educación es un órgano especializado, consultivo y autónomo del Ministerio de Educación. Maneja su presupuesto. Tiene como finalidad participar

³⁵ Literal modificado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

Texto anterior a la modificación:

- r) Las demás establecidas por ley, así como las que sean necesarias para el mejor cumplimiento de sus fines y no hayan sido asignadas a otras instancias o entidades.
- ³⁶ Literal incorporado por la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29973, publicada el 24 de diciembre de 2012.

en la formulación, concertación, seguimiento y evaluación del Proyecto Educativo Nacional, las políticas y planes educativos de mediano y largo plazo y las políticas intersectoriales que contribuyen al desarrollo de la educación. Promueve acuerdos y compromisos a favor del desarrollo educativo del país a través del ejercicio participativo del Estado y la sociedad civil. Opina de oficio en asuntos concernientes al conjunto de la educación peruana. Está integrado por personalidades especializadas y representativas de la vida nacional, seleccionadas con criterios de pluralidad e interdisciplinariedad.

Una ley específica regula la composición, funciones y organización del Consejo Nacional de Educación. Instituciones representativas, públicas y privadas, vinculadas a la educación podrán proponer integrantes para el Consejo.

CAPÍTULO VII

LA COORDINACIÓN CON LOS GOBIERNOS LOCALES

Artículo 82°.- La coordinación y el apoyo de las municipalidades

En materia educativa, el Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, coordinan sus acciones con las municipalidades de acuerdo a lo establecido en su Ley Orgánica y en la presente ley. En este marco, las municipalidades apoyan la prestación de servicios de las Instituciones Educativas y contribuyen al desarrollo educativo en el ámbito de su jurisdicción.

TÍTULO VI

EL FINANCIAMIENTO DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA

Artículo 83°.- Financiamiento de la educación

El financiamiento de la educación comprende los recursos financieros destinados a obtener y contar con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y servicios necesarios para satisfacer las necesidades educativas de la población, haciendo cada vez más eficiente y equitativa su distribución y utilización.

Anualmente, el Estado destina no menos del 6% del Producto Bruto Interno a la educación estatal. La inversión por alumno se incrementa a precios constantes.

Artículo 84°.- Fuentes de financiamiento

Las fuentes de financiamiento de la educación estatal son: el Tesoro Público, los recursos directamente recaudados, las donaciones, los excedentes por actividades

productivas desarrolladas por las instituciones educativas y el endeudamiento interno y externo.

Este financiamiento puede ser incrementado con recursos provenientes de fuentes complementarias, lo que implica promover y ejercitar la participación de la comunidad, la empresa y la sociedad en su conjunto.

Artículo 85°.- La asignación de recursos financieros

La asignación de recursos financieros para la educación por la fuente Tesoro Público se determina a partir de los objetivos y metas establecidos en los planes y proyectos estratégicos institucionales y en los planes anuales de desarrollo, que incluyen estudios de costos por alumno y por sección en cada nivel y modalidad educativa.

Artículo 86°.- Ingresos propios de las instituciones educativas

Los ingresos propios que generan las instituciones educativas estatales se destinan, preferentemente, a financiar proyectos de inversión específicos o a actividades de desarrollo educativo consideradas en el respectivo Proyecto Educativo Institucional. Estos recursos son independientes del monto presupuestal que se les asigne por la fuente Tesoro Público para gastos corrientes y se informará regularmente sobre su ejecución, según la reglamentación correspondiente.

Artículo 87°.- La transferencia de recursos financieros

Las instituciones estatales del Gobierno Nacional, del Gobierno Regional y del Gobierno Local y otras autónomas pueden transferir recursos financieros a los centros y programas educativos, de acuerdo a la Ley de Presupuesto de la República.

Artículo 88°.- La regulación tributaria

Las donaciones con fines educativos gozan de exoneración y beneficios tributarios en la forma y dentro de los límites que fija la ley. Las instituciones educativas públicas y privadas gozan de inafectación de todo impuesto creado o por crearse, directo o indirecto que pudiera afectar bienes, servicios o actividades propias de la finalidad educativa y cultural, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú. En materia de aranceles de importación, la legislación específica establece un régimen especial para determinados bienes destinados a la educación.

Artículo 89°.- La evaluación del gasto

Los órganos correspondientes efectuarán la evaluación del gasto y de los ingresos en función de los objetivos y metas logradas por las Instituciones Educativas. La evaluación será previa, concurrente y posterior para garantizar el manejo transparente de los recursos.

Artículo 90°.- La eficiencia en el gasto

La eficiencia en el gasto en educación implica elaborar, ejecutar y evaluar el Proyecto Educativo Institucional, el plan anual, el presupuesto funcional y los costos por alumno, así como la adecuada racionalización de los recursos humanos que implica su distribución su ubicación y su distribución en el territorio nacional conforme a las necesidades del servicio educativo.

Asimismo supone planificar y ejecutar programas intersectoriales descentralizados que atiendan a una misma población.

Los funcionarios y titulares de las instancias de gestión educativa descentralizada a que hace referencia el artículo 65° de la presente Ley, deberán adoptar, bajo responsabilidad, las medidas administrativas necesarias para optimizar la eficiencia del gasto en la educación.

CONCORDANCIAS: DIRECTIVA N° 22-2006-ME-SPE, Art. 32°
D.S. N° 005-2011-ED

Artículo 91°.- El Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana

El financiamiento de proyectos de inversión y de innovación y desarrollo educativo que propongan y ejecuten las Instituciones Educativas, será apoyado por el Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP).

De acuerdo a los requisitos establecidos por ley, el FONDEP podrá materializar su ayuda a través de financiamientos reembolsables o no reembolsables.

CONCORDANCIA: D.S. N° 005-2005-ED, Art. 5°, inc. a), y Art. 22°

Artículo 92°.- Convenios con asociaciones sin fines de lucro

El Estado podrá establecer convenios con asociaciones sin fines de lucro que conducen instituciones o programas de educación pública y que atienden a la población económicamente desfavorecida a fin de otorgarles apoyo a través de plazas docentes y aportes en bienes y servicios, en concordancia con las prioridades y normas educativas establecidas para tales propósitos.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Primera.- La aplicación de la nueva Ley General de Educación será gradual y progresiva. Se efectuará de acuerdo con el plan general de conversión del sistema educativo que formulará el Ministerio de Educación, en concordancia con el proceso de descentralización del país.

Durante el proceso de transferencia de las competencias y funciones en materia de educación a los gobiernos regionales, las actuales Direcciones Regionales de Educación así como las Unidades de Gestión Educativa Local mantendrán su dependencia técnica y funcional del Ministerio de Educación.

Segunda.- El Ministerio de Educación hará entrega al Consejo Nacional de Descentralización, de la propuesta de reestructuración de las actuales instancias intermedias de gestión para adecuarlas a la transferencia y recepción de competencias y funciones sectoriales en educación; la cual se hará en la cuarta etapa del proceso de descentralización de acuerdo a lo establecido en la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Tercera.- El incremento del presupuesto destinado a educación, de conformidad con lo establecido en el artículo 83° de la presente ley, se realizará progresivamente. El financiamiento de la educación a través del Tesoro Público será considerado como inversión intangible en el Presupuesto General de la República por tratarse de un servicio público nacional.

Cuarta.- El Ministerio de Educación dará prioridad a la inversión educativa en las zonas rurales, de frontera, urbano-marginales y de menor desarrollo.

Quinta.- La obligatoriedad de la educación inicial se establecerá progresivamente. Mientras tanto, el nivel inicial no será requisito para el ingreso al nivel de Educación Primaria, en los lugares donde no se haya logrado aún el objetivo de su universalización.

Sexta.- El Ministerio de Educación fijará, con criterio flexible la edad de ingreso a los diferentes niveles de la educación básica, previa evaluación, así como la organización de los ciclos en cada nivel, tratando de asegurar la permanencia de los alumnos hasta finalizar sus estudios.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0028-2013-ED

Séptima.- El Poder Ejecutivo presentará el proyecto de ley de creación del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa para la etapa de la Educación Básica al que se refiere el artículo 15°, en un plazo de noventa días contados a partir de la publicación de la presente ley.

Octava.- Créase el Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana (FONDEP) como Programa Presupuestal del Ministerio de Educación. Está constituido por los recursos que le asigne el Tesoro Público, ingresos propios, donaciones, transferencias y reembolsos que dicho fondo genere. El FONDEP es intangible.

CONCORDANCIAS: Ley N° 28332.
D.S. N° 005-2005-ED, Art. 2°

Novena.- En tanto se dé la ley a que se refiere el artículo 81, seguirá vigente el actual Consejo Nacional de Educación tal como está normado en el D.S. N° 007-2002-ED, modificado por el D.S. N° 010-2002-ED. En lo que corresponda, adecuará su funcionamiento a lo establecido en la presente ley.

Décima.- La conformación y funcionamiento de las redes educativas en escuelas unidocentes y multigrados ubicadas en las áreas rurales y zonas de frontera será materia de una normatividad específica que garantice la eficiencia de su funcionamiento.

Undécima.- Las Escuelas de Oficiales y Escuelas Superiores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, la Escuela de Salud Pública del Perú, la Academia Diplomática del Perú, el Instituto Pedagógico Nacional de Monterrico, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", la Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes^(*), la Escuela Superior Autónoma de Bellas Artes "Diego Quispe Tito", el Conservatorio Nacional de Música, y otras que tienen por ley un régimen académico y de gobierno especializado, mantienen su autonomía académica, económica y administrativa, y se acreditarán como instituciones de educación superior de acuerdo a los requisitos que establezca la ley de la materia y se rigen por la presente Ley y sus leyes de creación.³⁷

CONCORDANCIA: D. LEG N° 1161, Cuarta Disp. Comp. Final

[*] De conformidad con el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 001-2010-MC, publicado el 25 de septiembre de 2010, se aprueba la fusión en el Ministerio de Cultura, bajo la modalidad de absorción, del Conservatorio Nacional de Música del Ministerio de Educación, de la Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes del Perú del Ministerio de Educación, el mismo que concluye el 31 de diciembre de 2010. En dicho plazo se concluirá la transferencia de los bienes muebles e inmuebles, personal, acervo documentario, derechos, obligaciones, activos y pasivos de las entidades, y órganos fusionados en el Ministerio de Cultura, conforme a las disposiciones legales sobre la materia. Las transferencias de los créditos presupuestarios se efectúan a partir del 1 de enero de 2011. Posteriormente, es modificado el numeral 1.1 del artículo 1° del Decreto Supremo N° 001-2010-MC por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 002-2010-MC, publicado el 14 de octubre de 2010, quedando excluida la Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes y el Conservatorio Nacional de Música de la fusión por absorción en el Ministerio de Cultura.

37 Disposición modificada por el Artículo 1° de la Ley N° 28329, publicada el 14 de agosto de 2004.

Texto anterior a la modificación:

Undécima.- Las Escuelas de Oficiales y Escuelas Superiores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, la Escuela de Salud Pública del Perú, la Academia Diplomática del Perú, el Instituto Pedagógico Nacional de Monterrico, la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", la Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes, la Escuela Superior de Bellas Artes "Diego Quispe Tito", el Conservatorio Nacional de Música, y otras que tienen por ley un régimen académico y de gobierno especializado, mantienen su autonomía académica y económica y se acreditarán como instituciones de educación superior de acuerdo a los requisitos que establezca la ley de la materia.

Duodécima.- La Academia Mayor de la Lengua Quechua, Organismo Público Descentralizado del *Sector Educación*, se rige por la ley de su creación.^{(*)(**)}

CONCORDANCIAS: R.M. N° 1021-2003-ED
R.M. N° 0500-2005-ED

Decimotercera.- En tanto no se expidan las correspondientes normas reglamentarias mencionadas en el texto de la presente Ley, se aplicarán, en cada caso, las normas de la misma jerarquía actualmente vigentes, en lo que fuera pertinente.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Derógase la Ley N° 23384, Ley General de Educación, y sus modificatorias y complementarias; así como los demás dispositivos que se opongan a la presente Ley.

Segunda.- El Ministerio de Educación reglamentará la presente ley en un plazo de ciento veinte días.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los diecisiete días del mes de julio de dos mil tres.

CARLOS FERRERO
Presidente del Congreso de la República

MERCEDES CABANILLAS BUSTAMANTE
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiocho días del mes de julio del año dos mil tres.

(*) De conformidad con el Artículo 11° de la Ley N° 29565, publicada el 22 de julio de 2010, la Academia Peruana de la Lengua Quechua, es un organismo adscrito al Ministerio de Cultura.

(**) De conformidad con la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 001-2010-MC, publicado el 25 de septiembre de 2010, una vez concluido los procesos de fusión que dispone el artículo 2° del citado Decreto Supremo, la Academia Mayor de la Lengua Quechua queda adscrito al Ministerio de Cultura.

ALEJANDRO TOLEDO
Presidente Constitucional de la República

BEATRIZ MERINO LUCERO
Presidenta del Consejo de Ministros

CARLOS MALPICA FAUSTOR
Ministro de Educación



1.5. LEY N° 29694

Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares

LEY N° 29694

(Publicada el 3 de junio de 2011)

CONCORDANCIAS: D.S. N° 015-2012-ED (REGLAMENTO)
R.S. N° 172-2011-PCM
R.M. N° 0304-2012-ED

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE PROTEGE A LOS CONSUMIDORES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LA SELECCIÓN O ADQUISICIÓN DE TEXTOS ESCOLARES

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Es objeto de la presente Ley establecer las normas de protección a los consumidores en la adquisición de textos escolares, frente a las prácticas abusivas de direccionar su selección o adquisición por criterios no pedagógicos, a fin de garantizar el derecho de los padres de familia de adquirir dichos productos en las mejores condiciones de calidad y precio.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 1°

Artículo 2°. Textos escolares

- 2.1 Las instituciones educativas públicas y privadas de todos los niveles están prohibidas de obligar a los alumnos o a los padres de familia a adquirir textos escolares nuevos o de primer uso o que estén diseñados para un solo uso.

- 2.2 Los alumnos y los padres de familia tienen derecho de adquirir y utilizar textos de segundo uso como fuente de consulta o material de estudio y de trabajo. Las instituciones educativas públicas y privadas promueven el intercambio de materiales educativos y la implementación de bancos de libros a fin de proteger la economía de los padres de familia.
- 2.3 El Ministerio de Educación es responsable de establecer los criterios pedagógicos e indicadores de calidad de los textos escolares de la educación básica.³⁸

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Cap. II

Artículo 3°. Proceso de adquisición

- 3.1 El Ministerio de Educación establece los criterios pedagógicos e indicadores de calidad de los textos escolares que utilizan las instituciones de gestión privada en los procesos de selección y adquisición de materiales educativos en pluralidad de ofertas. Las unidades de gestión educativa local supervisan su cumplimiento.
- 3.2 El Ministerio de Educación y las instancias de gestión educativa descentralizadas aplican los criterios pedagógicos e indicadores de calidad en la adquisición de textos escolares para las instituciones educativas públicas, en pluralidad de ofertas.³⁹

38 Artículo modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 29839, publicada el 03 de marzo de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 2°.- Acreditación y certificación

- 2.1 Establécese dentro del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) el de la calidad de los textos escolares de la educación básica para que cumplan con los lineamientos generales del proceso educativo y con los currículos básicos comunes para todo el país, adaptados de acuerdo con las particularidades de cada región.
- 2.2 La certificación de la calidad de los textos escolares se realiza dentro del ámbito del órgano competente del Sineace, en coordinación con las direcciones regionales de educación y las unidades de gestión educativa local.
- 2.3 El proceso de certificación de la calidad de los textos escolares incluye que estos satisfagan una vocación de permanencia que permita cumplir con los lineamientos generales del proceso educativo y que haga posible su uso por varios años. Para estos fines, deben diferenciarse los libros de consulta de aquellos que tengan un contenido práctico o de actividades. [*]

39 Artículo modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 29839, publicada el 03 de marzo de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 3°.- Proceso de adquisición

- 3.1 El Ministerio de Educación y las direcciones regionales de educación adquieren textos escolares certificados para que sean entregados a los estudiantes de las instituciones educativas públicas.
- 3.2 En las instituciones educativas privadas y en las instituciones educativas públicas, cuando se recomiende la adquisición de textos escolares, la selección de los mismos se realiza con la participación conjunta de los profesores, la institución educativa y los padres de familia. La unidad de gestión educativa local puede intervenir en calidad de observador y con fines de orientación cuando su presencia sea requerida por cualquiera de las partes.
- 3.3 En los casos referidos en el párrafo 3.2, el Ministerio de Educación promueve la adquisición de textos escolares certificados y a bajos precios, para lo cual celebra convenios de cooperación institucional con las instituciones educativas que lo soliciten, brinda información de la certificación

CONCORDANCIA: R.M. N° 0304-2012-ED

Artículo 4°. Observatorio Nacional de Textos Escolares

- 4.1 Créase el Observatorio Nacional de Textos Escolares a cargo del Ministerio de Educación para que el órgano de línea encargado publique en su portal los criterios pedagógicos e indicadores de calidad que todo texto escolar debe contener y la información actualizada sobre el precio final de estos, fijados libremente por el proveedor.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 12°

- 4.2 Las editoriales que se dedican a la venta de textos escolares están obligadas a registrarse en el Observatorio Nacional de Textos Escolares y a señalar directamente el precio final de los textos escolares y la variación de estos mediante un sistema aplicativo implementado por el Ministerio de Educación, que es responsable de la confiabilidad, veracidad y vigencia de la información registrada.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 13° y 15°

- 4.3 La información del Observatorio Nacional de Textos Escolares debe estar ordenada de acuerdo con la localidad y clasificada según el grado, materia, niveles de precio y otros criterios que faciliten su búsqueda y elección. Las editoriales obligadas a facilitar la información, las características, especificaciones y demás detalles para el funcionamiento del Observatorio Nacional de Textos Escolares son establecidos en el reglamento.
- 4.4 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) coordina con el Observatorio Nacional de Textos Escolares del Ministerio de Educación para facilitar la información a los consumidores.⁴⁰

de la calidad de los textos escolares y del Observatorio Nacional de Textos Escolares, y realiza otras actividades para cumplir con el propósito de la presente Ley.

- 40 Artículo modificado por el Artículo 2° de la Ley N° 29839, publicada el 03 de marzo de 2012.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 4°.- Observatorio Nacional de Textos Escolares

- 4.1 Créase el Observatorio Nacional de Textos Escolares a cargo del Ministerio de Educación para que se publique en su portal información permanente sobre el precio de los textos escolares y sobre la certificación de los mismos.
- 4.2 Las editoriales y los establecimientos que se dedican a la venta de textos escolares están obligados a registrarse ante el Observatorio Nacional de Textos Escolares y a registrar directamente el precio de los textos escolares y la variación de los mismos mediante un sistema aplicativo implementado por el Ministerio de Educación, siendo responsables de la confiabilidad, veracidad y vigencia de la información registrada. En caso de que el precio de los textos difiera de los publicados en el Observatorio Nacional de Textos Escolares, los proveedores deben devolver la diferencia a favor de los consumidores, sin perjuicio de las responsabilidades que les pudiera corresponder.

CONCORDANCIA: R.M. N° 0304-2012-ED

Artículo 5°.- Infracciones y sanciones

5.1 Los directores, los profesores y el personal administrativo de las instituciones educativas públicas que participen en las prácticas de direccionamiento en la adquisición de textos escolares y en otras infracciones a la presente Ley son sancionados conforme a lo previsto en el artículo 27° de la Ley 24029, Ley del Profesorado, y en el artículo 26° del Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, o en las normas que las sustituyan. Para ello, se tiene en cuenta los criterios de gravedad establecidos en el inciso 3 del artículo 230° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 17°

5.2 Las instituciones educativas privadas y los directores o profesores de estas que incurran en infracciones a lo previsto en la presente Ley son sancionados conforme a las normas de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y a la Ley 24029, Ley del Profesorado, respectivamente.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 18°

5.3 Las editoriales y los establecimientos que incurran en infracciones a lo previsto en la presente Ley son sancionados conforme a las normas de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 19°

5.4 Las sanciones y las medidas correctivas por infracciones a la presente Ley se aplican sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Art. 20°

-
- 4.3 La información del Observatorio Nacional de Textos Escolares debe estar ordenada de acuerdo a la localidad y clasificada según el grado, materia, niveles de precio y otros criterios que faciliten su búsqueda y elección. Las características, especificaciones y demás detalles para el funcionamiento del Observatorio Nacional de Textos Escolares son establecidos vía reglamento.
 - 4.4 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) coordina con el Observatorio Nacional de Textos Escolares del Ministerio de Educación para facilitar la información a los consumidores.
 - 4.5 El Indecopi puede dictar medidas cautelares previas o durante el procedimiento por infracciones a lo previsto en la presente Ley, dentro de su respectivo ámbito de competencia.

Artículo 6°. Condición de proveedor de las editoriales y de las instituciones educativas privadas

Las editoriales y las instituciones educativas privadas son consideradas proveedoras, en el marco de lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y, por ende, son responsables solidarias por sus prácticas comerciales ilegales que produzcan una afectación económica a los padres de familia o a los alumnos en la adquisición de textos escolares.⁴¹

Artículo 7°. Proceso de selección de textos escolares

En las instituciones educativas, cuando se recomiende la adquisición de textos escolares, la selección de estos se realiza sin que medie beneficio económico directo o indirecto para la institución educativa, sus promotores, directivos o docentes.

Para este efecto, la institución educativa convoca a los comités de aula o a las asociaciones de padres de familia y, además, puede solicitar la presencia de un representante de la unidad de gestión educativa local en calidad de observador.

Los docentes, en coordinación con el director, presentan a los padres de familia, de ser posible, por lo menos tres propuestas del texto de cada área curricular que cumplan con los criterios pedagógicos e indicadores de calidad establecidos en la presente norma. Se elaboran actas de reunión y acuerdos adoptados.⁴²

CONCORDANCIA: D.S. N° 015-2012-ED (Reglamento), Cap. III

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Reglamentación

En un plazo de sesenta días calendario, contado a partir del día siguiente de la publicación de la presente Ley, el Poder Ejecutivo dicta el reglamento vía decreto supremo refrendado por el Ministro de Educación.

SEGUNDA.- Obligación de informar a las Comisiones del Congreso de la República

El Ministro de Educación y el Presidente del Consejo Directivo del Indecopi informan semestralmente ante las Comisiones de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte, y de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, del Congreso de la República, los resultados de la aplicación de la presente Ley.

41 Artículo incorporado por el Artículo 2° de la Ley N° 29839, publicada el 03 de marzo de 2012.

42 Artículo incorporado por el Artículo 2° de la Ley N° 29839, publicada el 03 de marzo de 2012.

TERCERA.- Vigencia

La presente Ley entra en vigencia a los noventa días a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, salvo lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los dieciocho días del mes de mayo de dos mil once.

CÉSAR ZUMAETA FLORES
Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNUNG
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de junio del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros y
Ministra de Justicia

1.6. LEY N° 29719

Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas

LEY N° 29719

(Publicada el 25 de junio de 2011)

CONCORDANCIAS: D.S. N° 010-2012-ED (REGLAMENTO)
R.S.G. N° 364-2014-MINEDU

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Artículo 1°. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

Artículo 2°. Alcance de la Ley

Esta Ley regula la prohibición del acoso escolar, en cualquiera de sus modalidades, cometido por los alumnos entre sí, que provoca violencia y saldo de víctimas.

Artículo 3°. Designación de un profesional de Psicología

Declárase de necesidad la designación de, por lo menos, un profesional de Psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos. La implementación de esta disposición se realiza en forma progresiva de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, cuyo plazo concluye en diciembre de 2012.

El Ministerio de Educación define las funciones de este profesional, en el marco de la orientación, formación y terapia educacional individual o colectiva.

Artículo 4°. Consejo Educativo Institucional (Conei)

El Consejo Educativo Institucional (Conei) de cada institución educativa realiza, además de sus atribuciones, las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación, que recogen y concretan los valores, objetivos y prioridades de actuación que orientan y guían el mutuo respeto y la solución pacífica de los conflictos.

Artículo 5°. Obligaciones del Ministerio de Educación

El Ministerio de Educación tiene las siguientes obligaciones:

1. Elaborar una directiva, clara y precisa, orientada a diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre alumnos, de modo que sea entendida por todos los miembros de la institución educativa.
2. Diseñar un boletín informativo sobre los principios de sana convivencia para ser difundido entre las instituciones educativas.
3. Establecer las sanciones en función de la proporcionalidad del acoso escolar.
4. Supervisar el cumplimiento de esta Ley.
5. Formular sus estadísticas, de conformidad con el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes a que se refiere el artículo 11°, para evaluar el cumplimiento de las metas de reducción al mínimo de este fenómeno.

Artículo 6°. Obligaciones de los docentes

Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días. Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

Artículo 7°. Obligaciones del director de la institución educativa

El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.

Artículo 8°. Obligaciones de los padres y apoderados

Los padres y los apoderados de los estudiantes víctimas de violencia, hostigamiento, intimidación o de cualquier conducta que sea considerada como acoso por parte de otro estudiante deben denunciarla ante la dirección de la institución educativa o ante el Consejo Educativo Institucional (Conei).

Los padres y los apoderados de los estudiantes que realizan los actos de violencia, hostigamiento o intimidación están obligados a brindar toda su colaboración para corregir dichos actos y deben comprometerse a cumplir con la consejería respectiva.

Artículo 9°. Obligaciones de las entidades del Estado

La Defensoría del Pueblo hace el seguimiento y la supervisión del cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley por parte de las autoridades del Ministerio de Educación.

Además, realiza las acciones y los estudios necesarios con el fin de determinar el nivel de propagación de las prácticas de violencia o de acoso entre estudiantes en las instituciones educativas. Para tal efecto, las instituciones educativas, así como todas las autoridades e instancias del Ministerio de Educación le otorgan las facilidades que requiera.

Artículo 10°. Obligaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa,

realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes. Los resultados de la supervisión son comunicados a la comunidad educativa, indicando, de ser el caso, la aplicación de correctivos.

El Indecopi debe informar anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos, en el marco de lo dispuesto en el primer párrafo.

Artículo 11°. Libro de Registro de Incidencias

Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.

Artículo 12°. Medidas de asistencia y protección

Los estudiantes víctimas de violencia o de acoso reiterado o sistemático y el agresor deben recibir la asistencia especializada.

Artículo 13°. Entrega de boletín informativo

Toda institución educativa debe entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos, cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos en la comunidad educativa.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. El Ministerio de Educación elabora el reglamento de la presente Ley en el plazo de sesenta días calendario.

SEGUNDA. Deróganse o déjense sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintitrés días del mes de junio de dos mil once.

CÉSAR ZUMAETA FLORES

Presidente del Congreso de la República

ALDA LAZO RÍOS DE HORNUNG
Segunda Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veinticuatro días del mes de junio del
año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

ROSARIO DEL PILAR FERNÁNDEZ FIGUEROA
Presidenta del Consejo de Ministros
y Ministra de Justicia

II. DECRETOS SUPREMOS

2.1. DECRETO SUPREMO N° 009-2006-ED

Aprueban Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico - Productiva

DECRETO SUPREMO N° 009-2006-ED

(Publicado el 26 de abril de 2006)

CONCORDANCIAS: R.D. N° 0229-2007-ED, Art. 2
R.M. N° 0441-2008-ED
R.M. N° 0341-2009-ED
R.M. N° 0431-2012-ED

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 001-96-ED, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, a cuyo texto el artículo 3° del Decreto Supremo N° 005-2002-ED, incorporó los artículos 22°, 23°, 24°, 25°, 26° y 27° del precitado Reglamento;

Que, la Ley N° 28044, Ley General de Educación, establece en el literal a) de su artículo 72° que las referidas Instituciones se constituyen y definen su régimen legal de acuerdo a las normas vigentes;

Que, por el Decreto Supremo N° 009-2005-ED, se ha aprobado el Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, estableciendo en su artículo 1°, que dicho Reglamento se aplica también a las Instituciones Educativas y Programas Educativos privados;

Que, en ese sentido resulta necesario formular el nuevo Reglamento de las Instituciones Educativas Privadas, concordante con la legislación vigente;

De conformidad con el inciso 8) del Artículo 118° de la Constitución Política del Perú;

DECRETA:

Artículo 1°.- De la Aprobación

Apruébese el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica y Educación Técnico Productiva, que consta de dos (02) Títulos, doce (12) Capítulos,

cincuenta y un (51) Artículos y cinco (5) Disposiciones Complementarias, cuyo texto forma parte del presente Decreto Supremo.

Artículo 2º.- De la Derogatoria

Deróguese el Decreto Supremo N° 001-96-ED y demás disposiciones o normas que se opongan al presente Decreto Supremo.

Artículo 3º.- Del Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Educación.
Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veinte días del mes de abril del año dos mil seis.

ALEJANDRO TOLEDO
Presidente Constitucional de la República

JAVIER SOTA NADAL
Ministro de Educación

REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y EDUCACIÓN TÉCNICO-PRODUCTIVA

TÍTULO I

GENERALIDADES

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA FINALIDAD Y ALCANCES

Artículo 1º.- Finalidad

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer las normas que rigen la autorización de funcionamiento, organización, administración y supervisión de las instituciones privadas de Educación Básica y Educación Técnico Productiva, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación.

Artículo 2º.- Alcances

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de aplicación a las Instituciones Educativas, creadas o promovidas por personas naturales o jurídicas de derecho privado, que prestan servicios educativos en las modalidades de Educación Básica Regular en sus niveles de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación

Secundaria; Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial, así como la Educación Técnico-Productiva.

Para efectos del presente Reglamento, cada vez que se haga referencia a las "Instituciones Educativas" se entiende que se trata de Instituciones Educativas privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva.

TÍTULO II

FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

CAPÍTULO I

DE LA AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 3°.- Autorización

Las Direcciones Regionales de Educación, autorizan el funcionamiento de las Instituciones Educativas, en coordinación y previa opinión de la Unidad de Gestión Educativa Local, en cuya jurisdicción está ubicada la Institución Educativa.

En las Instituciones Educativas el proceso educativo se desarrolla con sujeción a los preceptos constitucionales, la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus respectivos Reglamentos, así como a los fines y objetivos de la correspondiente Institución Educativa.

Artículo 4°.- Las solicitudes para la autorización de funcionamiento de las Instituciones Educativas, se presentan por escrito, adjuntando la versión digital del respectivo proyecto, ante la Unidad de Gestión Educativa Local, la misma que con la opinión pertinente lo elevará a la correspondiente Dirección Regional de Educación.

Artículo 5°.- El plazo para la presentación de solicitudes para el funcionamiento de una Institución Educativa, vence el último día útil del mes de octubre del año anterior a aquél en que se va a iniciar el servicio educativo.

Artículo 6°.- La solicitud de autorización para el funcionamiento de la Institución Educativa se formulará con carácter de declaración jurada precisando lo siguiente:

- a) Nombre o Razón Social e identificación del propietario o promotor, incluyendo el número de su Registro Único del Contribuyente (RUC).
- b) Nombre propuesto para la Institución Educativa.
- c) Nombre del Director.

- d) Integrantes del Comité Directivo de ser el caso y número de personal docente y administrativo.
- e) Información sobre los niveles y modalidades que atenderá la Institución Educativa.
- f) Fecha prevista para el inicio de las actividades académicas, periodicidad y término del año escolar en el marco de la calendarización flexible y el cumplimiento del mínimo de horas de trabajo pedagógico. El inicio de la forma escolarizada debe coincidir con el inicio del próximo año lectivo establecido a nivel nacional y/o regional según corresponda.
- g) Número probable de alumnos y secciones que funcionarán al inicio del servicio educativo.
- h) Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular de Centro (PCC) conforme a las normas específicas, sobre la base del Diseño Curricular Nacional y su diversificación correspondiente y el Reglamento Interno (RI).
- i) Inventario de mobiliario escolar, material educativo pertinente, equipos y bienes con que contará la Institución Educativa al iniciar sus actividades.
- j) Plano de ubicación de la Institución Educativa por crearse.
- k) Plano de distribución del local que ocupará la Institución Educativa, acompañado del respectivo informe sobre la idoneidad de las instalaciones en relación al número previsto de alumnos, suscrito por un Arquitecto o Ingeniero Civil colegiado, así como el informe de Defensa Civil.
- l) Copia del título de propiedad del terreno o local o copia del contrato de alquiler del local que ocupará la Institución Educativa.

Artículo 7°.- La Unidad de Gestión Educativa Local verifica en el plazo no mayor de quince (15) días, el cumplimiento de los requisitos consignados en la solicitud de autorización de funcionamiento. De existir observaciones, lo devolverá a los interesados para la subsanación correspondiente. En caso de no existir observaciones o de haberse subsanado las efectuadas, lo elevará a la Dirección Regional de Educación para su respectiva autorización.

Artículo 8°.- La Dirección Regional de Educación, expedirá la Resolución de autorización o denegatoria de la creación y registro de la Institución Educativa, en un plazo no mayor de sesenta días calendario, computados a partir de la fecha de presentación de la respectiva solicitud ante la Unidad de Gestión Educativa Local.

Transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario sin que se haya expedido la respectiva resolución de autorización de funcionamiento y registro

correspondiente, el propietario o promotor tendrá por autorizada y registrada la Institución Educativa.

Artículo 9°.- La prestación real y efectiva del servicio educativo, se iniciará dentro del plazo de un año computado a partir de la fecha de expedición de la resolución de autorización de funcionamiento. Si vencido dicho plazo, la Institución Educativa no estuviere funcionando, se cancelará la autorización otorgada. No se expiden autorizaciones provisionales de funcionamiento.

CAPÍTULO II

DE LA AMPLIACIÓN, SUSPENSIÓN, RECESO Y CLAUSURA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Artículo 10°.- La ampliación, suspensión, clausura, receso o reapertura de las Instituciones Educativas, se efectuará mediante resolución expedida por la Dirección Regional de Educación a cuya jurisdicción pertenece la Institución Educativa.

Los recursos administrativos contra las resoluciones de ampliación, suspensión receso y clausura de las Instituciones Educativas, se resuelven de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 11°.- Las solicitudes para la ampliación o reapertura de las Instituciones Educativas se presentan ante la respectiva Unidad de Gestión Educativa Local, la misma que con la opinión pertinente lo elevará a la correspondiente Dirección Regional de Educación.

Artículo 12°.- La ampliación de los servicios educativos procede por el incremento en la atención de grados de estudios, ciclos, niveles y modalidades educativas, dentro de la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local y siempre que el propietario o promotor acredite lo siguiente:

- a) Plano del local, con los nuevos ambientes que se habilitarán, para la ampliación del servicio, incluyendo las facilidades de acceso para las personas con discapacidad.
- b) Material educativo y mobiliario escolar.
- c) Metas de atención, área de influencia e índice de crecimiento de la población escolar en los últimos años.
- d) Actualización del PEI, Reglamento Interno y el Proyecto Curricular del Centro.
- e) Fundamentación del Director de la Institución Educativa sobre la necesidad de su ampliación.

Artículo 13°.- La Institución Educativa podrá ser recesada, parcial o totalmente, hasta por un período de dos años, a solicitud del propietario o promotor, siempre que se garantice la culminación del período lectivo en curso.

Artículo 14°.- La reapertura o reinicio del funcionamiento de la Institución Educativa requiere autorización expresa mediante resolución de la respectiva Dirección Regional de Educación, siempre que se acredite que han desaparecido las causales que motivaron el receso y aseguren la prestación normal del servicio educativo.

Artículo 15°.- El cambio o traslado de local de una Institución Educativa, a solicitud del propietario o promotor, será autorizado por resolución de la respectiva Dirección Regional de Educación en cuyo ámbito geográfico se ubicará el nuevo local escolar, siempre que no afecte el desarrollo de las actividades de aprendizaje.

Artículo 16°.- La suspensión y la clausura temporal de la Institución Educativa se produce por haber incurrido en infracción o infracciones muy graves previstas en la Ley.

Artículo 17°.- La clausura definitiva de la Institución Educativa será determinada automáticamente, en caso que la Institución Educativa que ha sido sancionada por dos veces con suspensión temporal, incurra nuevamente en infracción cuya gravedad es materia de sanción de suspensión.

Artículo 18°.- Al clausurarse definitivamente una Institución Educativa, la documentación pedagógica y administrativa a su cargo, será entregada bajo inventario, a la respectiva Unidad de Gestión Educativa Local.

CAPÍTULO III

DEL PROPIETARIO O PROMOTOR

Artículo 19°.- De conformidad a lo establecido en la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos en lo que corresponda y los lineamientos educativos técnicos-pedagógicos del Sector, la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, y el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, el propietario o promotor de la Institución Educativa, es responsable de su administración y funcionamiento integral, que incluye determinar a título meramente enunciativo lo siguiente:

- a) La línea axiológica e institucional, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Perú, así como los principios y fines de la educación establecidos en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, considerando la educación como el proceso de enseñanza aprendizaje que contribuye a la formación integral de la persona, al desarrollo de sus potencialidades, a la creación de la cultura y al desarrollo de la familia y la comunidad.

- b) La gestión pedagógica, institucional, administrativa y económico financiera, estableciendo sus regímenes económico, de selección, de ingresos, disciplinario, sistema de pensiones y de becas
- c) La duración del período escolar, la propuesta pedagógica, sistema de evaluación y control de los estudiantes, en coordinación con el Director.
- d) La administración de los recursos humanos, régimen del personal directivo, jerárquico, docente, administrativo y de servicios.
- e) Las relaciones con los padres de familia y los ex - alumnos.
- f) La fusión, transformación, escisión, establecimiento de filiales, sucursales, sedes o anexos, disolución y liquidación de acuerdo a Ley.
- g) La existencia de los instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación que deben ser aplicados en el proceso educativo.
- h) La implementación, mejoramiento y ampliación de la infraestructura y equipamiento educativo,

Artículo 20°.- Para ser propietario, promotor o integrante de una entidad promotora de Instituciones Educativas, se requiere acreditar buena conducta y no tener antecedentes penales por delito común doloso.

Artículo 21°.- El propietario, promotor o promotores de las Instituciones Educativas podrán percibir ingresos de éstas como remuneraciones, por servicios reales y efectivamente prestados, en el ejercicio de una función regular y permanente en la Institución Educativa.

Artículo 22°.- La transferencia de los derechos y responsabilidades del Promotor o propietario de una Institución Educativa, dará lugar a que el nuevo promotor o propietario solicite ante la Dirección Regional de Educación respectiva, su reconocimiento y autorización por Resolución Directoral.

CAPÍTULO IV

DE LA DENOMINACIÓN

Artículo 23°.- Las Instituciones Educativas podrán llevar el nombre propio de:

- a) Personajes fallecidos y acontecimientos relevantes de la historia nacional o universal.
- b) Héroes que dejaron un digno ejemplo para la juventud y la nación peruana.

- c) Personajes ilustres y educadores ya fallecidos que contribuyeron notablemente al desarrollo y progreso de la educación, la ciencia y la cultura.
- d) Países hermanos cuyos lazos de historia, amistad, cooperación e identidad de acciones benéficas, las unan a la Patria.
- e) Denominaciones que por su significado y trascendencia contribuyan a realzar los fines y objetivos de la educación peruana.

Artículo 24°.- El nombre que se le asigne a la Institución Educativa, será a propuesta de su propietario o promotor, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo que antecede y se consignará en la respectiva resolución de autorización de funcionamiento, previa opinión de la Unidad de Gestión Educativa Local y siempre que no sea igual a la denominación de otra Institución Educativa ya autorizada en el ámbito geográfico de la Dirección Regional de Educación correspondiente.

Artículo 25°.- Las Instituciones Educativas usarán sólo el nombre autorizado por la Dirección Regional de Educación. Constituye infracción la utilización de denominación no autorizada.

CAPÍTULO V

DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Artículo 26°.- La organización y funcionamiento integral de la Institución Educativa, constará en su respectivo Reglamento Interno, estará en función al nivel y la modalidad educativa que atiende, en concordancia con lo establecido por la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos en lo que corresponde, la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación y sus respectivos Reglamentos, así como de acuerdo a sus fines y objetivos institucionales, sin más limitaciones que las que pudieran determinar las leyes.

CAPÍTULO VI

DE LAS RELACIONES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS CON EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Artículo 27°.- El Ministerio de Educación a través de las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, supervisa el funcionamiento de las Instituciones Educativas, con la finalidad de asegurar la calidad y eficiencia del servicio educativo y el cumplimiento de las disposiciones legales que la rigen.

Artículo 28°.- Los directores de las Instituciones Educativas Privadas, están obligados a enviar a la Unidad de Gestión Educativa Local la información siguiente:

- a) Nóminas de matrícula, dentro de los cuarenta y cinco (45) días útiles, posteriores al inicio del año escolar; Nóminas complementarias en caso de producirse traslados durante el año escolar, antes de que éste finalice.
- b) Actas de evaluación, convalidación, subsanación, recuperación y de las pruebas de ubicación, al término de estos procesos.
- c) Al finalizar el año escolar enviarán sólo el informe de Gestión Anual, las Actas oficiales de evaluación y en los casos que corresponda el Acta con la relación de los diez primeros alumnos que han culminado la Educación Básica o Educación Técnico Productiva, en orden de mérito, con los certificados promocionales de los cinco primeros estudiantes.

Artículo 29°.- El Ministerio de Educación a través de las Direcciones Regionales de Educación y Unidades de Gestión Educativa Local, podrán otorgar estímulos a las Instituciones Educativas, por innovaciones pedagógicas, de gestión y/o tecnológicas, así como al personal docente que se distinga en el cumplimiento de su labor a favor del mejoramiento de la calidad educativa.

Artículo 30°.- El Ministerio de Educación o el Gobierno Regional, en el marco de los principios, procesos y procedimientos que regulan el Sistema Nacional de Presupuesto, previa opinión favorable de la Dirección Regional de Educación y el informe técnico sustentatorio de la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces, podrá suscribir convenios para otorgar subvenciones o plazas de personal docente y/o administrativo sólo a Instituciones Educativas sin fines de lucro, que proporcionen educación gratuita a la totalidad de sus estudiantes.

El incumplimiento de la gratuidad de la enseñanza de los alumnos que son atendidos por la Institución Educativa sin fines de lucro, dará lugar a la resolución automática del convenio y a la devolución de la(s) plaza(s) a la Unidad Ejecutora de Presupuesto, para su asignación a otras instituciones educativas que soliciten incremento de plazas.

La prórroga de los actuales convenios sobre la materia se supeditarán a lo establecido en los párrafos que anteceden.⁴³

43 Artículo modificado por el Artículo 1° Decreto Supremo N° 010-2010-ED, publicado el 03 de junio de 2010.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 30°.- El Ministerio de Educación o los Gobiernos Regionales, previa opinión favorable de las Direcciones Regionales de Educación, y siempre que lo permita la Ley del Presupuesto de la República, podrán suscribir convenios para otorgar subvenciones o plazas de personal docente y administrativo a Instituciones Educativas sin fines de lucro, que proporcionen educación gratuita a estudiantes de escasos recursos económicos.

CAPÍTULO VII

DEL PERSONAL

Artículo 31°.- El personal directivo, jerárquico, docente y administrativo, que presta servicios en la Institución Educativa bajo relación de dependencia, para efectos de su régimen laboral, jornada ordinaria y horario de trabajo, derechos y obligaciones, régimen disciplinario, faltas y sanciones, remuneraciones y beneficios, se rigen única y exclusivamente por las normas del régimen laboral de la actividad privada.

Artículo 32°.- El director, es la primera autoridad de la Institución Educativa, su representante legal y responsable a título meramente enunciativo de:

- a) Conducir y administrar la Institución Educativa con las atribuciones y poderes que se fije en el respectivo contrato.
- b) Dirigir la diversificación del currículo básico.
- c) Elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar en coordinación con el promotor los instrumentos de gestión: Plan Anual de Trabajo y Proyecto Educativo Institucional (PEI) que comprende el Proyecto Curricular de Centro (PCC) y el Reglamento Interno (RI).
- d) Conducir, controlar, supervisar y evaluar los procesos de gestión pedagógica, institucional y administrativa.
- e) Suscribir las nóminas de matrícula, actas, informes, constancias y libretas de información de evaluación o de notas, certificados de estudios y demás documentos técnico pedagógicos que otorgue la Institución Educativa.
- f) Propiciar un ambiente institucional y clima laboral favorable al desarrollo del servicio educativo.
- g) Facilitar programas de apoyo en los servicios educativos de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, en condiciones físicas y ambientales favorables a su aprendizaje.
- h) Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de innovación pedagógica, de gestión, experimentación e investigación educativa.
- i) Informar al promotor o propietario sobre su gestión pedagógica, administrativa y económica.
- j) Emitir las resoluciones directorales de su competencia.

- k) Presidir las reuniones del personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la Institución Educativa.
- l) Asegurar la existencia, regularidad, autenticidad y veracidad de la contabilidad, libros, registros, documentos y operaciones que señale la Ley, dictando las disposiciones necesarias dentro de su ámbito, para el normal desenvolvimiento de la Institución Educativa.
- m) De la existencia de los bienes consignados en los inventarios, el uso y destino de éstos; y
- n) Otras que sean propias de su cargo.

Artículo 33°.- Son requisitos básicos para ser director de una institución Educativa:

- a) Tener título profesional universitario o pedagógico, y ser colegiado;
- b) Experiencia docente de cinco años como mínimo; y
- c) Reconocida solvencia moral, equilibrio emocional y mental

Artículo 34°.- El cargo de Director es de confianza y se ejerce de acuerdo a las normas del régimen laboral de la actividad privada.

CAPÍTULO VIII

DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

Artículo 35°.- La Asociación de Padres de Familia participa en la correspondiente Institución Educativa, de conformidad con la Ley N° 28044, el Artículo 12° de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, el presente Reglamento y el Reglamento Interno de la respectiva Institución Educativa.

Corresponde al promotor de cada Institución Educativa, establecer obligatoriamente la organización, régimen económico y forma de participación de los padres de familia en el proceso educativo, todo lo cual constará en el Reglamento Interno de la Institución Educativa.

Artículo 36°.- Las Asociaciones de Padres de Familia están constituidas por los padres de familia, tutores o apoderados de los alumnos que están matriculados en la respectiva Institución Educativa.

Artículo 37°.- Constituyen recursos de la Asociación de Padres de Familia de la Institución Educativa:

- a) Las cuotas voluntarias de los padres de familia, tutores o apoderados;

- b) Los fondos que recaude la asociación en las actividades realizadas conforme a lo aprobado por la Institución Educativa.

Las cuotas o aportaciones por concepto de Asociación de Padres de Familia de la Institución Educativa, no son obligatorias y no condicionan la matrícula o permanencia de los alumnos en la respectiva Institución Educativa.

Artículo 38°.- Los fondos o recursos de las Asociaciones de Padres de Familia de las Instituciones Educativas, sólo podrán ser invertidos en la correspondiente Institución Educativa de acuerdo al plan de trabajo de ésta. Dichos fondos serán manejados necesariamente por el Presidente y el Tesorero de la Asociación de Padres de Familia, conjuntamente con el Director de la Institución Educativa. Los padres de familia tienen derecho a ser informados sobre el ingreso y egreso de dichos fondos o recursos.

CAPÍTULO IX

DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS EX ALUMNOS

Artículo 39°.- El promotor o propietario de cada Institución Educativa, establecerá la organización, régimen económico y forma de participación de los ex alumnos en la Institución Educativa, todo lo cual constará en el Reglamento Interno de la correspondiente Institución Educativa.

Artículo 40°.- Las Asociaciones de ex alumnos podrán elaborar su Reglamento Interno en coordinación con el director de la Institución Educativa.

Artículo 41°.- Constituyen recursos de la Asociación de Ex alumnos de la Institución Educativa:

- a) Las cuotas voluntarias de los ex alumnos;
- b) Los fondos que recaude la Asociación de ex alumnos en las actividades realizadas conforme a lo aprobado por la dirección de la correspondiente Institución Educativa.

Artículo 42°.- Los fondos de las Asociaciones de ex alumnos, sólo se invertirán en la correspondiente Institución Educativa de acuerdo al plan de trabajo de ésta y serán administrados por el Presidente y el Tesorero de la Asociación de Ex alumnos, conjuntamente con el director de la Institución Educativa.

CAPÍTULO X

DEL RÉGIMEN ACADÉMICO

Artículo 43°.- El inicio y la finalización del año lectivo son programados por la Institución Educativa. Su duración no será menor a la establecida por el Ministerio de Educación para las Instituciones Educativas Públicas de acuerdo a su nivel o modalidad.

Artículo 44°.- Las Instituciones Educativas bilingües y/o biculturales, reconocidas como tales por el Ministerio de Educación o las Direcciones Regionales de Educación, están autorizadas a emplear el idioma extranjero en el desarrollo curricular. Los contenidos de Historia del Perú, Geografía del Perú y Educación Cívica, se realizan en idioma español.

Artículo 45°.- Los documentos de registro y evaluación que se utilicen en las Instituciones Educativas, podrán ser formulados por la propia institución, en cuyo caso, únicamente el consolidado final de las Actas se remitirá en versión electrónica, adecuado al formato y escala aprobado por el Ministerio de Educación.

CAPÍTULO XI

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 46°.- Son ingresos de la Institución Educativa, las pensiones de enseñanza, cuotas de ingreso, donaciones, ingresos financieros, así como las cuotas extraordinarias a que se refiere el Artículo 16° de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por el Artículo 2° de la Ley N° 27665.

Artículo 47°.- La Institución Educativa informará a la Unidad de Gestión Educativa Local, antes del inicio de la matrícula escolar, sobre el monto y número de las pensiones de enseñanza, cuota de ingreso si lo hubiera y las facilidades que haya establecido para los educandos que lo necesiten, como becas, rebaja de pensiones u otras ayudas.

CAPÍTULO XII

DE LA SUPERVISIÓN Y CONTROL

Artículo 48°.- El Estado, en concordancia con la libertad de enseñanza y la promoción de la pluralidad de la oferta educativa, reconoce, valora y supervisa la educación privada a través del Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación y Unidades de Gestión Educativa Local.

Artículo 49°.- Las Instituciones Educativas, para efectos del control pertinente, informarán a los padres de familia e interesados, en forma veraz, suficiente y apropiada antes de la matrícula lo siguiente:

- a) Resolución que autoriza su funcionamiento.
- b) Reglamento Interno
- c) Monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como de los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de la pensión mensual de estudios.
- d) Condición profesional del director y del personal jerárquico y docente.
- e) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos.
- f) Propuesta pedagógica.
- g) Sistema de evaluación y control de estudiantes.
- h) Número de alumnos por aula y horario de clases.
- i) Servicios de apoyo al estudiante que pudiera existir y
- j) Otra información relacionada con el servicio educativo que se ofrece que sea de interés para el alumno.

Artículo 50°.- Las Instituciones Educativas cumplirán bajo responsabilidad lo establecido en la Ley N° 27665, Ley de Protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados, su respectivo reglamento y el Reglamento Interno de la Institución Educativa.

Artículo 51°.- Las Instituciones Educativas que incurran en falta tipificada por Ley, son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el respectivo Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Privadas, observando los procedimientos aprobados por el Ministerio de Educación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- Las Instituciones Educativas cumplirán con las disposiciones que regulan el servicio educativo en general, es decir aquellas que comprenden tanto al servicio público como al privado, establecidas en la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus respectivos reglamentos, así como las disposiciones aprobadas por Resolución Ministerial del Sector Educación.

Segunda.- La Institución Educativa conforme a lo dispuesto por el Artículo 67° de la Ley N° 28044 Ley General del Educación, comprende a los Centros de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva, por lo que genéricamente en su forma escolarizada, se denomina indistintamente como “Institución Educativa” o “Centro Educativo”.

Tercera.- Las Instituciones Educativas privadas de Educación Básica Regular están facultadas para continuar utilizando las denominaciones o nombres autorizados mediante Resolución de su creación o autorización de funcionamiento o modificación efectuados antes de la vigencia del presente Reglamento, en tanto el Ministerio de Educación expida la norma específica sobre la denominación de las instituciones educativas de Educación Básica Regular.

Las Instituciones de Educación Básica Regular Privadas, en concordancia con la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos, no pueden utilizar en su denominación el término “Pre Universitaria” en ningún documento y/o publicidad

Las instituciones educativas de Educación Básica Alternativa y de Educación Técnico Productiva asumirán las denominaciones que establecen sus respectivos reglamentos conforme se desarrollen sus correspondientes procesos de conversión.

Cuarta.- Las Instituciones Educativas privadas están obligadas a presentar la información o documentación que conforme a las Leyes N°s. 28044, Ley General de Educación; 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, sus Reglamentos y las normas emanadas del Ministerio de Educación, le sean requeridas por las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local.

Quinta.- El Ministerio de Educación dictará mediante Resolución Ministerial, las medidas complementarias que se requieran para la aplicación del presente Reglamento.

2.2. DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM

(Publicado el 19 de febrero de 2011)

CONCORDANCIA: R. N° 119-2014-INDECOPI-COD

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571 establece que, en el plazo de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha Ley, el Poder Ejecutivo expide, entre otras, las disposiciones reglamentarias de lo dispuesto en el artículo 150 sobre el libro de reclamaciones;

Que, en ese sentido, corresponde al Poder Ejecutivo establecer las reglas básicas sobre los siguientes puntos, entre otros: (i) ámbito de aplicación; (ii) definiciones para efectos del Reglamento; (iii) características del Libro de Reclamaciones y de la Hoja de Reclamación; (iv) responsabilidad de los proveedores; (v) mecanismos de remisión de información al INDECOPI;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 328-2010-PCM se constituye el Grupo de Trabajo Multisectorial que se encargará de elaborar el anteproyecto de "Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor", adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el mencionado Grupo de Trabajo Multisectorial elaboró un anteproyecto de Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual fue puesto en conocimiento de la ciudadanía para que presenten sus comentarios y observaciones, las cuales fueron debatidas en una audiencia pública llevada a cabo el 17 de diciembre de 2010;

Que, a consecuencia de lo anterior, dicho Grupo de Trabajo Multisectorial ha presentado mediante Oficio N° 03-2011/CPC/INDECOPI, un proyecto de

Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

De conformidad con el numeral 8) del artículo 118° de la Constitución Política del Perú; y la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29571;

DECRETA

Artículo 1°.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual consta de quince (15) artículos y dos (2) anexos, y forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2°.- Vigencia

El presente Decreto Supremo, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3°.- Publicación

El presente Decreto Supremo, el Reglamento y los anexos deberán ser publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (www.indecopi.gob.pe).

Artículo 4°.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciocho días del mes de febrero del año dos mil once.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO
Presidente del Consejo de Ministros y Ministro de Educación

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 1°.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Título son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos

comerciales abiertos al público; tomando en consideración la definición detallada en el Artículo 3.2 del presente Reglamento.

Los consumidores deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente norma para el uso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 2°.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el procedimiento establecido por el organismo regulador y/o supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Adicionalmente, en el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, éstas deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.
- b) Se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos.
- c) Entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del presente Reglamento.
- d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.
- e) Entregarán la información requerida por el INDECOPI conforme a lo establecido en el artículo 11° del presente Reglamento.

La supervisión del cumplimiento de la presente normativa se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁴⁴

44 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado

Artículo 2-A.- Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte público urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial deberán habilitar un número telefónico y cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.), sin perjuicio de la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público.

Para tales efectos los proveedores de los servicios antes señalados difundirán de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos.

Toda queja y reclamo formulado deberá ser ingresado en forma inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones, sea este de naturaleza física o virtual, según corresponda, y cumplir con lo establecido en el presente Reglamento. Durante la recepción del reclamo, el proveedor proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación.

Los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición un Libro de Reclamaciones físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que preste algún servicio a los usuarios, sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Adicionalmente podrá implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.⁴⁵

el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 2º.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos.

En el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los sistemas de registros de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor y permitir que éstos obtengan una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo 1 del presente Reglamento. Asimismo, deberán exhibir en un lugar visible, como mínimo un Aviso del Libro de Reclamaciones en cada una de sus agencias, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

45 Artículo agregado por el Artículo 2º del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:⁴⁶

- 3.1. Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
- 3.2. Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o norma que la modifique o sustituya.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones. Se debe entender como establecimiento independiente a aquel con diferente razón social al del establecimiento que lo alberga.

Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones; sin perjuicio de las obligaciones que se derivan de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.⁴⁷

46 Epígrafe modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Título, se entiende por:

47 Numeral modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

3.2. Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

La identificación a la que se hace alusión en el presente punto se encuentra constituida por el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) que posea el proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 943, Ley del Registro Único de Contribuyentes; o en la norma que lo modifique o sustituya.

- 3.3. Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.
- 3.4. Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.
- 3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones:** Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento.
- 3.6. Proveedor virtual:** Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.⁴⁸

Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se presenten o identifiquen como un establecimiento independiente del que los alberga y que otorguen sus propios comprobantes de pago, deberán contar con su propio Libro de Reclamaciones. Cuando una entidad pública o empresa estatal, actuando como proveedor, venda productos o preste servicios a los consumidores, estará obligada a contar con un Libro de Reclamaciones.

48 Numeral agregado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.⁴⁹

Artículo 4-A.- Libro de Reclamaciones de Respaldo

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente “Libro de Reclamaciones de Respaldo”, conforme a las características del Anexo I del presente reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual. La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.⁵⁰

Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y

49 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 4°.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual deberá ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione dicho consumidor.

50 Artículo agregado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.⁵¹

Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8°, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

⁵¹ Artículo incorporado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.⁵²

Artículo 6°.- Atención del reclamo

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial,

52 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor. En el caso del Libro de Reclamaciones virtual el proveedor deberá implementar mecanismos que reemplacen la firma del consumidor pero que acrediten que se encuentra conforme con los términos de su reclamo o queja.

En caso que el consumidor no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento, se considerará el reclamo o queja como no puesto.

de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

En el caso que de la lectura del detalle de la reclamación, se evidencie que se trata de un reclamo, aun cuando el consumidor haya marcado erróneamente la opción “queja” de la Hoja de Reclamaciones o no haya marcado ninguna opción, el proveedor deberá darle el trámite de un reclamo, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.⁵³

Artículo 7°.- Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al público

Los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos.

Artículo 8°.- Código de Identificación

Si el proveedor cuenta con varios Libros de Reclamaciones de naturaleza física, deberá contar con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único a nivel nacional.

Cada proveedor es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de sus establecimientos comerciales, así como de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al

53 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 6°.- Responsabilidad del proveedor

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.⁵⁴

Artículo 10°.- DEROGADO⁵⁵

Artículo 11°.- Entrega de información al INDECOPI

- 11.1. El INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.
- 11.2. Las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondo de Pensiones, se encuentran obligadas a poner a disposición del INDECOPI información acerca de los reclamos o quejas presentados por los consumidores que incluya al menos lo siguiente: detalle del reclamo o queja, tipo de producto o servicio, motivo del reclamo o queja, fecha de presentación de reclamo o queja, datos del consumidor (documento de identidad, nombre, dirección, teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.), fecha de atención, sustento de la respuesta, así como cualquier otra que sea necesaria para los fines de la supervisión.

En el marco de la supervisión, el INDECOPI podrá disponer la periodicidad en que la información indicada en el párrafo anterior será entregada.⁵⁶

54 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos.

55 Artículo derogado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 037-2011-PCM, publicado el 22 de abril de 2011.

56 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 11°.- Remisión de información al INDECOPI

11.1.El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Artículo 12°.- Conservación de información por parte del proveedor

El proveedor deberá conservar como mínimo por el lapso de dos (02) años desde la fecha de presentación de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones, la siguiente información:

- i) las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual;
- ii) la información contenida en el Sistema de Reporte de Reclamaciones, cuando corresponda; y
- iii) la constancia de la respuesta al reclamo y de la ampliación del plazo, de corresponder.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.⁵⁷

(en adelante INDECOPI) podrá solicitar en cualquier momento las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4° y 5° del presente Reglamento. El proveedor deberá remitir la información solicitada en el plazo establecido en el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa, el cual no puede ser menor a tres (3) días hábiles, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme a lo previsto en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

- 11.2. En los casos en que, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, el INDECOPI requiera las copias de las Hojas de Reclamaciones detalladas en el Artículo 4° y 5° del presente Reglamento al momento de efectuar una verificación, la documentación deberá ser entregada en ese momento sin dilación.
- 11.3. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentran en Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones al INDECOPI sede Lima Sur o al INDECOPI sede Lima Norte, de acuerdo a la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.
- 11.4. Los proveedores que cuenten con establecimientos comerciales que se encuentren fuera de Lima deberán remitir las Hojas de Reclamaciones respectivas o el Libro de Reclamaciones a la Oficina Regional del INDECOPI que corresponda en función de la determinación de competencia territorial correspondiente, conforme a las Directivas del INDECOPI vigentes en la materia.
- 11.5. El proveedor tiene la posibilidad de dar cumplimiento a esta obligación remitiendo en forma virtual las Hojas de Reclamaciones o el Libro de Reclamaciones de naturaleza física, a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe, sin perjuicio de la facultad del INDECOPI de fiscalizar posteriormente la veracidad de la información proporcionada.
- 11.6. Los proveedores que empleen el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberán remitir al INDECOPI las Hojas de Reclamaciones de naturaleza virtual respectivas o el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual a la dirección electrónica que se informará en la página web del INDECOPI: www.indecopi.gob.pe

57 Artículo modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

Texto anterior a la modificación:

Artículo 12°.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores

El proveedor deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas

Artículo 13°.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los consumidores puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor ante el INDECOPI.

El Libro de Reclamaciones no limita el derecho del consumidor de interponer una queja o reclamo ante el proveedor utilizando otras vías.

Artículo 14°.- Responsabilidad administrativa

El proveedor tendrá responsabilidad administrativa por cualquier comportamiento que transgreda las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, conforme a lo establecido en los Artículos 104° y 108° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 15°.- Autoridad competente y Sanciones

El INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o en el presente Reglamento, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o de la norma que la modifique o sustituya.

Artículo 16°.- Sistema de Reportes de Reclamaciones

El Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC) tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático.

Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior.

La información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada.

por los consumidores por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el proveedor deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

La incorporación de los proveedores al SIREC será progresiva y su implementación se efectuará en las condiciones que establezca el INDECOPI mediante una Directiva que para tales efectos apruebe el Consejo Directivo de dicha entidad.

Los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 2° del presente Reglamento, no estarán sujetos a lo dispuesto en el presente artículo. Sin perjuicio de ello, dichos proveedores se encuentran sujetos a lo establecido en el artículo 11° del presente Reglamento.⁵⁸

Artículo 17°.- Medida Preventiva

Llevada a cabo una acción de supervisión y constatado algún incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, de naturaleza formal, el INDECOPI impondrá a través de los funcionarios a cargo de la verificación del cumplimiento, una medida preventiva mediante la cual se dejará constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan; siempre que se trate de la primera supervisión que se realice al proveedor y que sea micro empresa.

La medida preventiva debe establecer un plazo, el cual no podrá ser menor a cinco (05) días hábiles, para efectos que el proveedor corrija el incumplimiento detectado y acredite dicho hecho ante la autoridad a cargo de la supervisión.

La medida preventiva se entenderá impuesta al proveedor, obligándolo respecto del total de establecimientos comerciales con los que cuente, por lo que la acreditación del cumplimiento de la obligación deberá realizarse respecto de todos los establecimientos.⁵⁹

Artículo 18°.- Infracciones y sanciones

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.⁶⁰

58 Artículo agregado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

59 Artículo incorporado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

60 Artículo incorporado por el Artículo 2° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 de enero de 2014.

2.3. DECRETO SUPREMO N° 010-2012-ED

Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas

DECRETO SUPREMO N° 010-2012-ED⁶¹

(Publicado el 3 de junio de 2012)

CONCORDANCIA: R.S.G. N° 364-2014-MINEDU

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29719, se promulgó la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas;

Que, de acuerdo al artículo 1° de la Ley precitada, dicha norma tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas;

Que, en atención a lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final de la referida Ley, el Ministerio de Educación ha elaborado el proyecto de Reglamento correspondiente, teniendo en cuenta las opiniones formuladas por diversos órganos y entidades públicas, así como por instituciones privadas y organizaciones de la sociedad civil involucradas con la materia;

Que, en tal virtud, corresponde disponer la aprobación del referido Reglamento; y

En uso de la facultad conferida por el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido por el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por Ley N° 26510; y la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1°.- Aprobación del Reglamento de la Ley N° 29719

Apruébese el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, el que consta de siete (07) capítulos,

⁶¹ **NOTA:** Este Reglamento no ha sido publicado en el Diario Oficial "El Peruano", se descargó de la página web del Ministerio de Educación, con fecha 08 de junio de 2011.

veintiún (21) artículos y cuatro (04) disposiciones complementarias finales, cuyo texto, en condición de anexo, forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2°.- Normas Complementarias

Facúltese al Ministerio de Educación para emitir las disposiciones complementarias que sean necesarias para el cumplimiento e implementación del presente Decreto Supremo.

Artículo 3°.- Publicación

El Reglamento aprobado por el artículo 1° será publicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (<http://www.minedu.gob.pe/normatividad/>), el mismo día de la publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 4°.- Vigencia

La presente norma entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 5°.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y por la Ministra de Educación.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dos días del mes de junio del año dos mil doce.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

ÓSCAR VALDÉS DANCUART
Presidente del Consejo de Ministros

PATRICIA SALAS O'BRIEN
Ministra de Educación

REGLAMENTO DE LA LEY N° 29719 LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la aplicación de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas, para garantizar condiciones adecuadas de Convivencia Democrática entre los miembros

de la comunidad educativa, en especial de las y los estudiantes, estableciendo medidas y procedimientos de protección y atención integral ante casos de violencia y acoso entre estudiantes, y teniendo en cuenta los diversos contextos culturales.

Artículo 2°.- **Ámbito de aplicación**

La Ley y el presente Reglamento son aplicables a los programas e instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica, Educación Técnico-Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior.

Artículo 3°.- **Glosario de Términos**

Para los efectos de lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento, se emplearán los siguientes términos:

- a) **Acoso entre estudiantes (bullying).**- Es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno u varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia.
- b) **Convivencia Democrática.**- Conjunto de relaciones interpersonales horizontales, caracterizadas por el respeto y valoración del otro; construida y aprendida en la vivencia cotidiana y el diálogo intercultural en la institución educativa, con la participación de todos los miembros de la comunidad educativa. Favorece el desarrollo de vínculos afectivos e identitarios, así como el desarrollo integral de las y los estudiantes, en un marco ético de respeto, inclusión y de ejercicio de derechos y responsabilidades, contribuyendo a la solución pacífica de conflictos y la construcción de un entorno seguro y protector.
- c) **Equipo responsable.**- Para los fines del presente Reglamento, entiéndase por equipo responsable, como nombre genérico, al órgano creado en la institución educativa encargado de la promoción de la Convivencia Democrática.
- d) **Ley.**- Para efectos del presente Reglamento, toda mención a la Ley se entenderá referida a la N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas.
- e) **Libro de Registro de Incidencias.**- Documento que contiene información de carácter confidencial y forma parte del archivo de la institución educativa, a cargo de su Dirección. Tiene por finalidad registrar los hechos y acontecimientos que ocurren en la institución educativa, relacionados a la violencia y acoso entre estudiantes.

- f) **Medidas correctivas.-** Es toda acción que tiene por objeto orientar la formación y el cambio de comportamientos inadecuados en los estudiantes, de acuerdo a su edad y nivel de desarrollo. Estas medidas implican diálogo, estímulos, promoción de valores positivos y, consejería, entre otros.
- g) **Normas de convivencia.-** Instrumento pedagógico o conjunto de pautas que contribuye a la interacción respetuosa entre las y los integrantes de la comunidad educativa. Tiene por objetivo facilitar la comunicación, el diálogo y la solución pacífica de conflictos, así como promover hábitos, costumbres y prácticas que construyan relaciones democráticas. Su elaboración es discutida y aprobada de manera consensuada.
- h) **Plan de Convivencia.-** Es un instrumento de planificación escolar que contiene los lineamientos, objetivos y acciones para el desarrollo de la convivencia en la institución educativa.
- i) **Soporte emocional.-** Asistencia dirigida a las personas o grupos mediante la cual se brinda ayuda que puede ser útil para afrontar sucesos y condiciones de vida adversos; ofreciendo un recurso positivo para superados.
- j) **Violencia.-** El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Artículo 4º.- Principios:

El presente Reglamento se rige por los siguientes principios:

- a) **Interés superior del niño y el adolescente.-** Todas las iniciativas del Estado, la sociedad civil y las familias, deben priorizar en toda acción, aquellas que sean más beneficiosas para el desarrollo integral de las y los estudiantes niños, niñas y adolescentes.
- b) **Dignidad y defensa de la integridad personal.-** El sistema educativo tiene la obligación de promover y proteger el derecho a la integridad física, psíquica y moral de las y los integrantes de la comunidad educativa.
- c) **Igualdad de oportunidades para todos.-** Todas las personas nacen libres e iguales, y tienen la misma dignidad y los mismos derechos fundamentales, en un marco de pluralidad y diversidad social y cultural.
- d) **Reserva, confidencialidad y derecho a la privacidad.-** Las y los estudiantes cuyos derechos e integridad hayan sido vulnerados, tienen derecho a la privacidad, confidencialidad y reserva de su identidad.

- e) **Protección integral de la víctima.**- Todas las instituciones del Estado y la sociedad civil tienen la obligación de velar por la asistencia integral y protección del o la estudiante, víctima de acoso.

CAPÍTULO II DE LA CONVIVENCIA DEMOCRÁTICA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Artículo 5°.- Finalidad de la Convivencia Democrática en la institución educativa

La Convivencia Democrática tiene como finalidad propiciar procesos de democratización en las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, como fundamento de una cultura de paz y equidad entre las personas, contribuyendo de este modo a la prevención del acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes.

Artículo 6°.- Orientaciones para construir la Convivencia Democrática en la institución educativa

El Ministerio de Educación, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 5° de la Ley, aprobará la Directiva con las orientaciones correspondientes para una adecuada construcción de la Convivencia Democrática, marco de la prevención y atención de la violencia y el acoso entre estudiantes en las instituciones educativas. Estas orientaciones se caracterizan por:

- a) Promover el trato respetuoso y el diálogo intercultural entre la diversidad de los integrantes de la comunidad educativa.
- b) Favorecer la participación democrática, así como la identidad y el sentido de pertenencia institucional y local entre la diversidad de los integrantes de la comunidad educativa.
- c) Institucionalizar acciones y prácticas de estímulo y reconocimiento a los integrantes de la comunidad educativa, así como tiempos y espacios, para el fortalecimiento de la Convivencia Democrática.

CAPÍTULO III DE LAS RESPONSABILIDADES

Artículo 7°.- Del Ministerio de Educación

El Ministerio de Educación, asume las siguientes responsabilidades:

- a) Determinar el órgano responsable de la supervisión del cumplimiento de la Ley, su Reglamento y Directiva, así como de las acciones para la implementación de la Convivencia Democrática en las instancias de gestión educativa descentralizada.

- b) Concertar y coordinar con los Gobiernos Regionales la implementación del presente Reglamento y sus normas conexas, en el ámbito de su jurisdicción.
- c) Supervisar, monitorear y evaluar la incorporación de la Convivencia Democrática en los Proyectos Educativos Regionales, así como en los otros planes y programas educativos del Gobierno Regional.
- d) Brindar asesoría técnica al órgano del Gobierno Regional responsable de la implementación de las acciones para la Convivencia Democrática.
- e) Concertar y promover la cooperación nacional e internacional técnica y financiera para el desarrollo de la Convivencia Democrática en las instituciones educativas.
- f) Elaborar materiales educativos sobre Convivencia Democrática en las instituciones educativas y la prevención de la violencia en las instituciones educativas.
- g) Promover y realizar investigaciones que aporten al desarrollo de la Convivencia Democrática en las instituciones educativas y a la prevención de la violencia y el acoso entre estudiantes.
- h) Elaborar estadísticas relacionadas a la incidencia sobre violencia y acoso entre estudiantes, en las instituciones educativas.
- i) Elaborar el boletín informativo de publicación periódica sobre el proceso de implementación de la Convivencia Democrática, así como las acciones desarrolladas para la prevención y atención de la violencia y acoso entre estudiantes, en las instituciones educativas.

Artículo 8°.- Del Gobierno Regional

El Gobierno Regional, a través de la Dirección Regional de Educación, o el órgano que haga sus veces, deberá:

- a) Determinar el órgano responsable de implementar las acciones que contribuyan a la Convivencia Democrática en las instituciones educativas de su jurisdicción, en concordancia con las orientaciones generales del Ministerio de Educación.
- b) Gestionar la incorporación de la Convivencia Democrática en los Proyectos Educativos Regionales, Locales, así como en los otros planes y programas educativos del Gobierno Regional
- c) Promover que las Unidades de Gestión Educativa Local incorporen en las instituciones educativas de su jurisdicción la Convivencia Democrática en sus respectivos Proyectos Educativos Institucionales.

- d) Supervisar, monitorear y evaluar el cumplimiento de la Ley, su Reglamento y Directiva en su respectiva jurisdicción.
- e) Desarrollar investigaciones que permitan identificar y promover entre los pueblos indígenas, afroperuanos y los diferentes grupos culturales, étnicos y religiosos, aquellas prácticas que sean favorables a la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- f) Brindar asesoría técnica al órgano responsable de la implementación de las acciones para la Convivencia Democrática en su respectiva jurisdicción educativa.
- g) Elaborar estadísticas relacionadas a la incidencia sobre violencia y acoso entre estudiantes, en las instituciones educativas del ámbito regional.

CAPÍTULO IV DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Artículo 9º.- Responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática en la institución educativa

- 9.1 En las instituciones educativas públicas de Educación Básica los responsables de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática son: el Consejo Educativo Institucional (CONEI) y el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática. Cuando estos no existiesen, el Director o la Directora conformará un equipo responsable específicamente para el cumplimiento de esta función.
- 9.2 En las instituciones educativas privadas, de no existir un órgano a cargo de las acciones de convivencia, se conformará el equipo responsable de la promoción e implementación de la Convivencia Democrática según su Reglamento Interno.
- 9.3 En las instituciones educativas rurales unidocentes o polidocentes multigrado, cultural y lingüísticamente diversas, ubicadas en localidades de poblaciones indígenas, o de comunidades campesinas o nativas, el equipo responsable debe estar integrado también por representantes de las comunidades u organizaciones de dicho ámbito.
- 9.4 En las instituciones educativas de Educación Técnico Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, el equipo responsable se conformará según su normatividad vigente.

Artículo 10º.- Funciones del equipo responsable de la Convivencia Democrática

El equipo responsable cumple con las siguientes funciones:

- a) Planificar, implementar, ejecutar y evaluar el Plan de Convivencia Democrática con la participación de las organizaciones estudiantiles, el mismo que debe incluir acciones formativas, preventivas y de atención integral.
- b) Incentivar la participación de los integrantes de la comunidad educativa en la promoción de la Convivencia Democrática.
- c) Promover la incorporación de la Convivencia Democrática en los instrumentos de gestión de la institución educativa.
- d) Liderar el proceso de construcción de normas de convivencia consensuadas entre los integrantes de la comunidad educativa.
- e) Desarrollar acciones que favorezcan la calidad de las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, especialmente la relación docente-estudiante y estudiante-estudiante.
- f) Promover el desarrollo de capacidades y actitudes de las y los docentes, así como del personal directivo, administrativo y de servicio, que permitan la implementación de acciones para la Convivencia Democrática en la institución educativa.
- g) Registrar los casos de violencia y acoso entre estudiantes en el Libro de Registro de Incidencias de la institución educativa, así como consolidar información existente en los anecdotarios de clase de los docentes, a fin de que se tomen las medidas pertinentes y permitan la elaboración de las estadísticas correspondientes.
- h) Adoptar medidas de protección, contención y corrección, frente a los casos de violencia y acoso entre estudiantes, en coordinación con el Director o la Directora.
- i) Informar periódicamente por escrito, al Director o la Directora de la institución educativa acerca de los casos de violencia y acoso entre estudiantes, anotados en el Libro de Registro de Incidencias, y de las medidas adoptadas.
- j) Informar al Director o la Directora sobre las y los estudiantes que requieran derivación para una atención especializada en entidades públicas o privadas.
- k) Realizar, en coordinación con el Director o la Directora y los padres de familia o apoderados, el seguimiento respectivo de las y los estudiantes derivados a instituciones especializadas, garantizando su atención integral y permanencia en la institución educativa.

Artículo 11°.- Funciones del Director Directora de la institución educativa

El Director o Directora de la institución educativa efectúa las siguientes funciones:

- a) Garantizar la elaboración e implementación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.
- b) Supervisar que los procedimientos y medidas correctivas se establezcan y ejecuten en el marco de la Ley, el presente Reglamento y su correspondiente Directiva.
- c) Apoyar las acciones del equipo responsable de la Convivencia Democrática en la institución educativa.
- d) Comunicar y rendir cuentas acerca de los procesos y logros de la Convivencia Democrática a la asamblea de padres y madres de familia y a los demás integrantes de la comunidad educativa.

Artículo 12°.- Funciones del Consejo Educativo Institucional

El Consejo Educativo Institucional, en el marco del presente Reglamento, cumplirá las siguientes funciones:

- a) Contribuir con la supervisión de la implementación del Plan de Convivencia Democrática en la institución educativa, en coordinación con el Director o Directora.
- b) Apoyar las acciones de implementación y ejecución del Plan de Convivencia Democrática en la institución educativa.
- c) Cautelar que la aplicación de los procedimientos y medidas correctivas, señaladas en el Reglamento Interno de la institución educativa, se ejecuten en el marco del presente Reglamento.
- d) Promover la participación de instituciones locales, organizaciones no gubernamentales y profesionales para apoyar la implementación del Plan de Convivencia Democrática.
- e) Resolver, en última instancia, de manera concertada las controversias y conflictos dentro de la institución educativa

CAPÍTULO V DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS MEDIDAS CORRECTIVAS EN EL MARCO DE LA CONVIVENCIA DEMOCRÁTICA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Artículo 13°.- De los procedimientos y medidas correctivas

Los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes deben estar establecidos en el Reglamento Interno de cada

institución educativa y respetar los derechos de las y los estudiantes, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño y el Código del Niño y el Adolescente.

Artículo 14°.- Criterios aplicables a los procedimientos

Los procedimientos deberán contribuir a la Convivencia Democrática en la institución educativa, los que deben garantizar la equidad y el respeto hacia las y los estudiantes, bajo las siguientes premisas:

- a) Cualquier integrante de la comunidad educativa debe informar oportunamente, bajo responsabilidad, al Director o la Directora, o quien haga sus veces, de los casos de violencia y acoso entre estudiantes. La presente acción no exime de recurrir a otras autoridades de ser necesario.
- b) El Director o la Directora, el equipo responsable u otro integrante mayor de edad de la comunidad educativa, bajo responsabilidad, adoptará inmediatamente las medidas necesarias para detener los casos de violencia y acoso entre estudiantes.
- c) El Director o la Directora, en coordinación con el equipo responsable de la Convivencia Democrática, convocará, luego de reportado el hecho, a los padres de familia o apoderados de las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores, para informarles lo ocurrido y adoptar las medidas de protección y de corrección. Estas medidas incluyen el apoyo pedagógico y el soporte emocional a las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
- d) Los padres de familia o apoderados de las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores asumirán responsabilidades y compromisos para contribuir a la Convivencia Democrática en la institución educativa.
- e) Es responsabilidad de las autoridades educativas, adoptar las medidas de protección para mantener la reserva y confidencialidad relacionadas a la identidad e imagen de los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
- f) El Director o la Directora de la institución educativa, en coordinación con los padres de familia o apoderados, derivará a las o los estudiantes que requieran una atención especializada a los establecimientos de salud, las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA) u otras instituciones según sea el caso que brinden las prestaciones necesarias que salvaguarden el bienestar de las y los estudiantes. En aquellos lugares donde no existiesen estos servicios se recurrirá a las instituciones comunales públicas o privadas.
- g) El equipo responsable de la Convivencia Democrática realizará el seguimiento de las medidas de protección, las medidas correctivas y los compromisos adoptados por los padres de familia y las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.

- h) El equipo responsable de la Convivencia Democrática, en coordinación con el Director, acompañará a las familias de las y los estudiantes víctimas y agresores solicitando informes a las instituciones que participen de la atención especializada.

Artículo 15°.- Criterios aplicables a las medidas correctivas

Para los fines del presente Reglamento, todas las medidas correctivas dirigidas a los estudiantes deben ser:

- a) Claras y oportunas.
- b) Reparadoras y formativas
- c) Respetuosas de la etapa de desarrollo de las y los estudiantes.
- d) Pertinentes al desarrollo pedagógico.
- e) Respetuosas de la integridad física, psíquica y moral de las y los estudiantes.
- f) Proporcionales a la falta cometida.
- g) Establecidas formalmente por la comunidad educativa y adaptada a las condiciones y necesidades de las y los estudiantes.
- h) Respetuosas de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y los derechos humanos
- i) Relacionadas con la promoción de la Convivencia Democrática.
- j) Consistentes, equitativas e imparciales, que no dependan del estado anímico de quienes apliquen las medidas correctivas.

Artículo 16°.- Objetivo de las medidas correctivas

Las medidas correctivas deben permitir que las y los estudiantes puedan reflexionar y aprender de la experiencia vivida, para lo cual es necesario contar con la participación y compromiso de las madres, padres de familia y apoderados, a fin de contribuir a su formación integral y a la Convivencia Democrática en la institución educativa.

Artículo 17°.- Prohibiciones

Está prohibido que las medidas correctivas constituyan actos de violencia, trato cruel, inhumano o degradante, incluidos los castigos físicos y humillantes, así como cualquier otra sanción que pueda poner en peligro la salud y el desarrollo integral de las y los estudiantes.

CAPÍTULO VI DEL PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Artículo 18°.- Participación del profesional de Psicología en la institución educativa

El profesional de Psicología se integra al equipo responsable de la implementación de las acciones de Convivencia Democrática de la institución educativa, con competencia en la formación de la comunidad educativa, actuando con ética profesional y respeto a los derechos humanos. En ningún caso realiza terapias dentro de la institución educativa.

Artículo 19°.- Funciones del profesional de Psicología

Como integrante del equipo responsable, el profesional de Psicología tiene entre sus funciones:

- a) Sensibilizar a los integrantes de la comunidad educativa sobre la importancia de la Convivencia Democrática.
- b) Participar en el proceso de incorporación de la Convivencia Democrática en los instrumentos de gestión de la institución educativa.
- c) Contribuir a la elaboración, implementación, ejecución y evaluación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa, participando en:
 - i. El diagnóstico de la situación de la Convivencia Democrática y el clima institucional.
 - ii. El diseño, implementación, ejecución y evaluación del plan de prevención e intervención ante situaciones que afectan la convivencia escolar y el clima institucional.
 - iii. La producción de material educativo pertinente para la comunidad educativa.
- d) Participar en la implementación de los programas y proyectos que el Ministerio de Educación, en coordinación con los Gobiernos Regionales, promueve para fortalecer la Convivencia Democrática en las instituciones educativas.
- e) Coordinar con los docentes y tutores a fin de orientar su acción en los casos de violencia y acoso entre estudiantes.
- f) Promover y participar en redes de interaprendizaje e intercambio profesional y laboral.

- g) Presentar el informe de sus acciones profesionales a la instancia superior correspondiente y contribuir a la elaboración del informe de la implementación y ejecución del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.

CAPÍTULO VII DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO

Artículo 20°.- Defensoría del Pueblo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley, la Defensoría del Pueblo realiza la labor de supervisión del cumplimiento de la Ley y el presente Reglamento, en el marco de las atribuciones y competencias establecidas en la Constitución Política del Perú y su Ley Orgánica.

Artículo 21°.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Educación supervisa el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley, corresponderá al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) proteger los derechos de los consumidores, vigilando y asegurando que los bienes y servicios sean prestados en las condiciones informadas y esperadas por los consumidores y evitando la discriminación en las relaciones de consumo, entendiéndose como tal a aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, de conformidad con lo establecido por el Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Conforme a ello, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) se encuentra facultado para citar e interrogar a las personas materia de investigación y a terceros así como para realizar inspecciones con o sin previa notificación en los establecimientos de las personas naturales o jurídicas en el marco de investigaciones y procedimientos de oficio o de parte destinados a proteger los derechos de los consumidores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Los profesionales de la Salud que se encuentren nombrados o contratados en las instituciones educativas, contribuirán a la implementación de la Convivencia Democrática en el marco del presente Reglamento.

SEGUNDA.- La incorporación progresiva de profesionales de Psicología en las instituciones educativas para la implementación de la Convivencia Democrática, se

iniciará en instituciones educativas piloto priorizadas en cada una de las Unidades de Gestión Educativa Local, en coordinación con su respectiva Dirección Regional de Educación o el órgano que haga sus veces.

TERCERA.- Los Gobiernos Regionales, conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del presente Reglamento, establecerán en sus Presupuestos Institucionales la asignación de recursos a las Direcciones Regionales de Educación o el órgano que haga sus veces, y las Unidades de Gestión Educativa Local, para la contratación de profesionales de Psicología en las instituciones educativas públicas. Asimismo, incorporarán en sus Planes Operativos la programación y ejecución de las actividades que resulten necesarias para tal efecto.

CUARTA.- Toda referencia normativa al Comité de Tutoría, Convivencia y Disciplina Escolar, al Comité de Tutoría y Orientación Educativa o a otros órganos de similar naturaleza, se entenderá efectuada al Comité de Tutoría y Convivencia Democrática al que se refiere el artículo 9° del presente Reglamento.

2.4. DECRETO SUPREMO N° 011-2012-ED

Aprueban el Reglamento de la Ley N° 28044 Ley General de Educación

DECRETO SUPREMO N° 011-2012-ED

(Publicado el 7 de julio de 2012)

CONCORDANCIAS:	R.M. N° 0369-2012-ED
	R.VM. N° 0002-2013-ED
	R.M. N° 0189-2013-ED
	R.M. N° 0198-2013-ED
	R.M. N° 0427-2013-ED
	R.M. N° 0434-2013-ED
	R.M. N° 0437-2013-ED
	R.M. N° 0450-2013-ED
	R. M. N° 0554-2013-ED
	R.M. N° 0622-2013-ED
	R.M. N° 0630-2013-ED
	R. N° 053-2014-MINEDU
	R.M. N° 152-2014-MINEDU
	R. N° 613-2014-MINEDU
	R.M. N° 274-2014-MINEDU
	R.M. N° 451-2014-MINEDU

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28044, Ley General de Educación, que establece los lineamientos generales de la educación y del sistema educativo peruano, dispuso en su segunda disposición final que el Ministerio de Educación la reglamente, por lo que se han expedido los Decretos Supremos N° 013-2004-ED, Reglamento de Educación Básica Regular; 015-2004-ED, Reglamento de Educación Básica Alternativa; 022-2004-ED, Reglamento de Educación Técnico Productiva; 002-2005-ED, Reglamento de Educación Básica Especial; 009-2005-ED, Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo, y 013-2005-ED, Reglamento de Educación Comunitaria;

Que, el Tribunal Constitucional mediante sentencia del 14 de Abril de 2009 determina que, no obstante haberse expedido los decretos supremos mencionados que reglamentan parcialmente la Ley N° 28044, Ley General de Educación, ésta debe contar con un reglamento integral;

Que en cumplimiento de lo ordenado por el Tribunal Constitucional, el Ministerio de Educación, mediante Resolución Ministerial N° 0263-2009-ED, conformó la Comisión que elaboró el primer proyecto de Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, que ha sido objeto de análisis y reajuste por la comisión constituida por Resolución Ministerial N° 0482-2011-ED, y posteriormente pre publicado mediante la Resolución Ministerial N° 043-2012-ED, a efecto de recibir las sugerencias y alcances de entidades públicas y privadas y de la ciudadanía en general, proceso que ha contribuido a mejorar su contenido, integrando y actualizando los reglamentos expedidos anteriormente, en el marco de una educación de calidad con equidad e inclusiva y una gestión educativa descentralizada, que fortalece la autonomía de la Institución;

De conformidad con el inciso 8) del Artículo 118° de la Constitución Política del Perú y el inciso 3) del artículo 11° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;
DECRETA:

Artículo 1°.- Aprobación del Reglamento

Apruébese el Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, el cual forma parte integrante del presente Decreto Supremo, que consta de 159 artículos y nueve Disposiciones Complementarias y Finales.

Artículo 2°.- De la publicación

Dispóngase la publicación del Reglamento de la Ley General de Educación en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.minedu.gob.pe/normatividad/), en la misma fecha de publicación del presente Decreto Supremo en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3°.- Del Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Ministra de Educación.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguense los Decretos Supremos N° 013-2004- ED, Reglamento de Educación Básica Regular; 015-2004-ED, Reglamento de Educación Básica Alternativa; 022-2004-ED, Reglamento de Educación Técnico Productiva; 002-2005-ED, Reglamento de Educación Básica Especial; 009-2005-ED, Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo; 013-2005-ED, Reglamento de Educación Comunitaria, y demás dispositivos que se opongan al presente Decreto Supremo.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los seis días del mes de julio del año dos mil doce.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

PATRICIA SALAS O'BRIEN
Ministra de Educación

2.5. DECRETO SUPREMO N° 015-2012-ED

Aprueban el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares

DECRETO SUPREMO N° 015-2012-ED

(Publicado el 29 de setiembre de 2012)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, modificada por la Ley N° 29839, se establece las normas de protección a los consumidores en la adquisición de textos escolares, frente a las prácticas abusivas de direccionar su selección o adquisición por criterios no pedagógicos, a fin de garantizar el derecho de los padres de familia de adquirir dichos productos en las mejores condiciones de calidad y precio;

Que, de acuerdo con la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29694, se dispone que el Poder Ejecutivo dicta el reglamento de la precitada ley, vía decreto supremo refrendado por el Ministro de Educación;

Que, por Resolución Suprema N° 172-2011-PCM, se crea la Comisión Multisectorial encargada de elaborar el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, la cual depende del Ministerio de Educación;

Que, la Comisión Multisectorial encargada de elaborar el Reglamento de la Ley N° 29694, ha cumplido con elaborar el referido Reglamento, cuyo texto, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo, propone para su aprobación;

De conformidad con el inciso 8) del Artículo 118° de la Constitución Política del Perú y el inciso 3) del artículo 11° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

DECRETA:

Artículo 1°.- Aprobación de Reglamento

Apruébese el Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de

las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, modificada por la Ley N° 29839, cuyo texto forma parte integrante del presente Decreto Supremo y consta de cinco (5) capítulos, veinte (20) artículos y dos (2) disposiciones complementarias finales.

Artículo 2°.- De la publicación

Dispóngase la publicación del Reglamento aprobado por el presente Decreto Supremo en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.minedu.gob.pe/normatividad/).

Artículo 3°.- Del Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por la Ministra de Educación.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintiocho días del mes de setiembre del año dos mil doce.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

PATRICIA SALAS O'BRIEN
Ministra de Educación

**REGLAMENTO DE LA LEY N° 29694, LEY QUE PROTEGE A LOS
CONSUMIDORES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LA SELECCIÓN O
ADQUISICIÓN DE TEXTOS ESCOLARES, MODIFICADA POR LA LEY N° 29839**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular los mecanismos de protección a los consumidores contra las prácticas abusivas en la selección y adquisición de textos escolares establecidos en la Ley N° 29694, modificada por la Ley N° 29839.

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

El presente reglamento es de aplicación en todas las instancias de gestión educativa descentralizada, incluyéndose a las Instituciones Educativas públicas, públicas de gestión privada y de gestión privada de la Educación Básica; a los directores, profesores, personal administrativo que laboran en éstas y las organizaciones de padres de familia; así como a las editoriales y establecimientos de venta de textos escolares.

Artículo 3°.- Referencias

Para efectos del presente Reglamento, toda mención a la Ley, se entenderá referida a la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, modificada por la Ley N° 29839; y, la mención de un artículo sin indicar referencia a norma alguna, se entenderá referido al presente Reglamento.

Artículo 4°.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, las expresiones que siguen y sus formas derivadas tienen el significado siguiente:

- a) **Banco de libros.-** Sistema organizado, sin fines de lucro, dentro de la institución educativa que se encarga de gestionar el préstamo, uso y conservación de los textos escolares o textos de grado y manuales para docentes. Cuenta con un espacio físico donde se ubican estos textos y manuales.
- b) **Biblioteca de aula.-** Conjunto organizado de materiales impresos que son apropiados para los estudiantes de un grado y que son puestos permanentemente a su alcance en el aula. Pueden incluir: textos escolares o de grado, libros de consulta (enciclopedias, atlas, diccionarios) o de referencia, obras literarias, revistas, fascículos, fichas, entre otros.
- c) **Cuadernos de trabajo.-** Denominado también “libro de actividades”, es un material educativo fungible que promueve el aprendizaje autónomo del estudiante, en el cual desarrolla las actividades pedagógicas relacionadas con el texto escolar o de grado u otro material educativo correspondiente. En Educación Inicial, el cuaderno de trabajo no está vinculado a un texto escolar, sino que constituye un elemento principal que contribuye al desarrollo de los aprendizajes.
- d) **Editorial.-** Persona natural o jurídica que se dedica a la elaboración, producción y distribución de textos escolares. Para efectos de esta norma se entiende además como editorial a los autores independientes que realizan estas actividades, así como a las empresas comercializadoras o distribuidoras que actúen como representantes oficiales de editoriales extranjeras que comercializan textos escolares en el territorio nacional.
- e) **Establecimiento de venta de textos escolares.-** Local, parte del mismo o una instalación o construcción determinada, en el que una persona natural o jurídica debidamente identificada desarrolla la venta de textos escolares.
- f) **Libro.-** Medio unitario, no periódico, a través de la cual el autor comunica su obra con el fin de transmitir conocimientos, opiniones, experiencias y/o creaciones científicas, artísticas o literarias. Es el objeto de la actividad editorial, tanto en su formato impreso

como en su formato digital (libros en edición electrónica), o en formatos de audio o audiovisuales (libros hablados en casetes, discos compactos u otros soportes), o en escritura en relieve (sistema Braille). Comprende todas las formas de libre expresión creativa, educativa o de difusión científica, cultural y turística.⁶²

g) Material educativo complementario.- Material de apoyo que contribuye al uso adecuado de los textos escolares, consistente en guías, láminas didácticas, recursos digitales de almacenamiento (CD, DVD u otros similares).

h) Prácticas abusivas.- Se define así al pago de comisiones, incentivos y similares, incluyendo bienes o servicios, que pudieran realizar las editoriales o establecimientos de venta, en forma inmediata o mediata, a las Instituciones Educativas, a cambio de incluir en sus listas los textos escolares que editan, comercializan o distribuyen.

Se incluye también las exigencias que pudieran hacer las Instituciones Educativas a través de su promotor, en el caso de instituciones educativas privadas, su personal directivo, docente o administrativo.

Se excluye de este concepto al material educativo complementario definido en el presente Reglamento, en tanto no constituye, ni debe constituir, un elemento de evaluación o negociación para la selección de textos.

i) Proveedor.- Persona natural o jurídica domiciliada en el país, encargada de la comercialización mayorista o minorista de libros y productos editoriales afines. Para efectos de esta norma se considera proveedor también a las editoriales e instituciones educativas privadas.

j) Texto escolar.- Libro, también llamado “texto de grado”, cuyo contenido presenta secuencias didácticas orientadas al logro de aprendizajes de los estudiantes, en correspondencia con lo establecido en el currículo para el grado escolar. No incluye actividades, ejercicios o tareas para ser desarrolladas en el mismo texto.

k) Texto nuevo.- Texto escolar editado en o para el año en curso.

l) Texto de primer uso.- Texto escolar usado por primera vez, independientemente del año de su edición.

m) Texto de segundo uso.- Texto escolar que ha sido utilizado anteriormente.

n) Texto diseñado para un solo uso.- Texto escolar cuyo contenido comprende información así como ejercicios, tareas o actividades que se desarrollan en el mismo texto, inutilizándolo para un segundo uso.

⁶² Ley N° 28086 Ley de Democratización del libro y de fomento de la lectura.

CAPÍTULO II

TEXTOS ESCOLARES

Artículo 5°.- Criterios pedagógicos

El Ministerio de Educación, a través de sus órganos competentes elaborará y aprobará los criterios pedagógicos que deben reunir los textos escolares para la Educación Básica.

Artículo 6°.- Indicadores de calidad de los textos escolares

El Ministerio de Educación formulará los indicadores de calidad de los textos escolares, por cada uno de los criterios establecidos, así como los instrumentos que faciliten su evaluación en el proceso de selección de textos escolares, los mismos que se publicarán a través del Observatorio Nacional de Textos Escolares.

Artículo 7°.- Vocación de permanencia de los textos escolares

- 7.1 Los textos escolares deben satisfacer una vocación de permanencia que haga posible su uso por varios años.
- 7.2 Las editoriales deben diferenciar los textos escolares de los cuadernos de trabajo, evitando que los textos escolares contengan actividades que lo inutilicen para un segundo uso, tales como: páginas desglosables, indicaciones de ejercicios o tareas que deben escribirse sobre el mismo material, entre otros.
- 7.3 Las Instituciones Educativas están prohibidas de exigir a los padres de familia o a los estudiantes la adquisición de textos nuevos o de primer uso o que estén diseñados para un solo uso.

Artículo 8°.- Conservación y cuidado de los textos escolares

Las Instituciones Educativas deben elaborar y difundir lineamientos claros y precisos sobre el uso y conservación de los textos escolares, promoviendo la implementación de bancos de libros y bibliotecas de aula, a fin de que los estudiantes puedan hacer uso de los textos escolares de años anteriores.

CAPÍTULO III

PROCESO DE SELECCIÓN DE TEXTOS ESCOLARES

Artículo 9°.- Exigencia de criterios pedagógicos e indicadores de calidad

Los textos escolares requeridos a los padres de familia por las Instituciones Educativas privadas deben cumplir los criterios pedagógicos e indicadores de calidad establecidos y aprobados por el Ministerio de Educación.

El Ministerio de Educación y los Gobiernos Regionales y Locales que adquieran textos escolares para ser distribuidos a las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica, deben considerar los criterios pedagógicos e indicadores de calidad en las especificaciones técnicas que se elaboren para tal fin.

Artículo 10°.- Reglas aplicables a las Instituciones Educativas Públicas

Las Instituciones Educativas públicas reciben textos escolares gratuitos, distribuidos por el Ministerio de Educación o los Gobiernos Regionales, para las principales áreas curriculares, por lo que están prohibidas de exigir a los padres de familia la adquisición de textos escolares adicionales.

Artículo 11°.- Proceso de selección de textos escolares en Instituciones Educativas privadas

El proceso de selección de textos escolares que las Instituciones Educativas privadas solicitan a los padres de familia se realizará de la siguiente forma:

- 11.1 El Director o Directora a propuesta de los docentes elabora una relación de ternas de textos de cada área, a utilizarse en el año escolar para ser presentada a los padres de familia. Las ternas serán elaboradas utilizando los criterios pedagógicos e indicadores de calidad aprobados por el Ministerio de Educación, lo cual deberá sustentarse en fichas de evaluación que serán suscritas con carácter de Declaración Jurada por el Director de la Institución Educativa y el personal docente que participó en la evaluación de los textos.
- 11.2 La selección de textos se realizará bajo cualquiera de las siguientes modalidades:
 - a) Por la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces, en cuyo caso se acuerda la relación total de textos para la institución educativa.
 - b) En los comités de aula de cada grado, en cuyo caso se acuerdan los textos a utilizar por cada área para el respectivo grado escolar.

- 11.3 En los casos que no se cuente con la pluralidad de oferta requerida, debido a la especialidad de la materia u otras razones debidamente justificadas, el Director o Directora informará de esta situación a los padres de familia, la misma que se hará constar en una Declaración Jurada con la sustentación respectiva, remitiendo copia a la UGEL para el control posterior y registrando el hecho en el Observatorio Nacional de Textos.
- 11.4 El Director o Directora es responsable de establecer el procedimiento de convocatoria y consulta a los padres de familia sobre los textos escolares, el cual debe promover la mayor difusión y participación posible.
- 11.5 Los padres de familia decidirán el texto escolar a ser empleado por cada área o asignatura entre las propuestas que sean realizadas, lo cual deberá constar en un acta que debe ser suscrita por el Director o Directora, los docentes y la representación de los padres de familia.

En el proceso de selección de textos en cada modalidad y nivel de la Educación Básica debe contar con la participación de los padres de familia.

CAPITULO IV

OBSERVATORIO NACIONAL DE TEXTOS ESCOLARES

Artículo 12º.- Contenido y principios aplicables

- 12.1 El Observatorio Nacional de Textos Escolares es un instrumento de información al alcance de toda la Comunidad Educativa, a cargo del órgano de línea que establezca el Ministerio de Educación, en donde se publica lo siguiente:
 - a) Criterios pedagógicos e indicadores de calidad que deben ser utilizados para la selección de textos escolares.
 - b) Información actualizada del precio de lista oficial fijado por las editoriales así como el precio de venta al público, o precio final, de los textos escolares y cuadernos de trabajo fijados libremente por los establecimientos de venta registrados. Para tal efecto, las editoriales y los establecimientos de venta registrados deberán señalar directamente el precio de los textos escolares y la variación de los mismos.
 - c) Información sobre los establecimientos de venta de textos escolares del país, a fin de publicar y actualizar sus precios de venta al público.
- 12.2 El acceso a la información que obra en el Observatorio Nacional de Textos Escolares se rige por los principios de gratuidad, simplicidad, transparencia y confiabilidad.

Artículo 13°.- Registro de las editoriales y establecimientos de venta

- 13.1 Todas las editoriales del país que elaboran y producen textos escolares están obligadas a registrarse en el Observatorio Nacional de Textos Escolares y señalar directamente el precio de lista oficial de los textos escolares ofrecidos a través de los establecimientos de venta.
- 13.2 El registro de los establecimientos de venta de textos escolares es de carácter voluntario.
- 13.3 Las editoriales y los establecimientos de venta son responsables de la confiabilidad, veracidad y vigencia de la información que proporcionen, la misma que debe estar ordenada de acuerdo con la localidad y clasificada según el grado, materia, niveles de precio y otros criterios que faciliten su búsqueda y elección. El Ministerio de Educación fiscalizará, a través de las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada, la veracidad y consistencia de tal información.

Artículo 14°.- Publicación de información de las editoriales y establecimientos de venta

El procedimiento para que las editoriales y establecimientos de venta publiquen información en el Observatorio Nacional de Textos Escolares es el siguiente:

- 14.1 Las editoriales y los establecimientos de venta presentan la solicitud correspondiente en forma virtual, a través del formato que para tal efecto se publique en el Portal Institucional del Ministerio de Educación. En todos los casos se debe contar con Registro Único del Contribuyente (RUC) hábil y una dirección de correo electrónico.
- 14.2 Al momento de presentar la solicitud señalada en el numeral 14.1, las editoriales y los establecimientos de venta deben adjuntar el escaneado de la siguiente documentación sustentatoria:
 - a. Personas naturales: Copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI) del solicitante y de la persona responsable del ingreso de la información al Observatorio, en caso que este rol sea asumido por otra persona distinta al solicitante.
 - b. Personas jurídicas: Certificado de vigencia de poder emitido por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), así como copia simple del Documento Nacional de Identidad (DNI) del representante legal y de la persona responsable del ingreso de la información al Observatorio.

- 14.3 El Ministerio de Educación, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción conforme de los documentos antes señalados, enviará por correo electrónico el código de usuario y la clave respectiva para que la editorial o el establecimiento de venta solicitante acceda al sistema aplicativo del Observatorio Nacional de Textos Escolares.

Artículo 15°.- Información sobre precios de textos escolares

- 15.1 Las editoriales y los establecimientos de venta que accedan al Observatorio Nacional de Textos Escolares están obligados a registrar en forma permanente la información actualizada sobre los precios de los textos escolares, utilizando las plataformas informáticas que implemente para tal efecto el Ministerio de Educación.

Las editoriales y los establecimientos informan el precio de venta al público de los textos escolares, incluyendo todos los descuentos que sean de alcance, acceso o conocimiento general.

- 15.2 En caso que se incremente el precio de venta al público y tal hecho no sea registrado en el Observatorio Nacional de Textos Escolares por la persona a quien la editorial o el establecimiento de venta haya asignado el código de usuario y la clave otorgada por el Ministerio de Educación, la responsabilidad frente a los consumidores es asumida por la editorial o el establecimiento respectivamente, en forma solidaria.
- 15.3 Es responsabilidad del Ministerio de Educación garantizar la seguridad de los sistemas informáticos, así como el ingreso de la información recibida durante las veinticuatro (24) horas del día.

CAPITULO V

DENUNCIAS, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 16°.- Presentación de reclamos y denuncias

Cualquier infracción al presente reglamento por parte del personal de las Instituciones Educativas públicas puede ser denunciada ante las UGEL, a través de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos (CADER) o el órgano que haga sus veces.

Las denuncias contra las Instituciones Educativas privadas, editoriales y establecimientos de venta son presentadas ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), sin perjuicio de las acciones administrativas que las instancias de gestión educativa descentralizadas puedan adoptar de acuerdo a la Ley N° 26549, Ley de los Centros

Educativos Privados, sus modificatorias y Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2006-ED y Decreto Supremo N° 004-98-ED, Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares, y modificatorias.

Artículo 17°.- Sanciones al personal de las Instituciones Educativas públicas

- 17.1 Los Directores, docentes y personal administrativo de las Instituciones Educativas públicas que exijan a los padres de familia la adquisición de textos escolares, o que participen en las prácticas de direccionamiento en la adquisición de textos escolares y en otras infracciones a la Ley y el presente Reglamento, serán sancionados conforme a su respectivo régimen.
- 17.2 Las sanciones se aplican según la gravedad de la falta. Para establecer su graduación, debe observarse los siguientes criterios, que se señalan en orden de prelación:
- a) La gravedad del daño al interés público o bien jurídico protegido.
 - b) El perjuicio económico causado.
 - c) La repetición o continuidad en la comisión de la infracción.
 - d) Las circunstancias de la comisión de la infracción.
 - e) El beneficio indebidamente obtenido.
 - f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.
- 17.3 Para la aplicación de las sanciones previstas se tendrá en consideración el procedimiento establecido en el respectivo régimen.

Artículo 18°.- Sanciones aplicables a las Instituciones Educativas privadas

Las Instituciones Educativas Privadas que incurran en infracciones a lo previsto en la Ley y el presente Reglamento, serán sancionadas conforme al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor previsto en los artículos 124° y siguientes de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 19°.- Sanciones aplicables a las editoriales y establecimientos de venta

Las editoriales y los establecimientos de venta que incurran en infracciones a lo previsto en la Ley y el presente Reglamento, serán sancionados conforme al procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor previsto en los artículos 124° y siguientes de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 20°.- Autonomía de Responsabilidades

Las consecuencias civiles, administrativas o penales de la responsabilidad de los sujetos infractores son independientes y se exigen de acuerdo a lo previsto en su respectiva legislación.

Los procedimientos para la exigencia de la responsabilidad penal o civil no excluyen la potestad de las entidades públicas competentes para instruir y decidir sobre la responsabilidad administrativa, salvo disposición judicial expresa en contrario.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS FINALES

Primera.- El Ministerio de Educación dictará las normas complementarias que considere necesarias para la adecuada aplicación del presente Reglamento.

Segunda.- Los textos escolares que las Instituciones educativas privadas utilicen en el año escolar 2013 y en adelante, deben ser seleccionados aplicando lo dispuesto por el presente Reglamento.

Tercera.- Lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 9° del presente reglamento, no es aplicable a los procesos de selección convocados antes de la aprobación de los criterios e indicadores de calidad por Resolución Ministerial N° 304-2012-ED.

III. INSTRUMENTOS JURÍDICOS DEL INDECOPI

3.1. RESOLUCIÓN N° 0202-2010-SC2-INDECOPI

Se precisan los alcances de la prohibición del “cobro anticipado de pensiones de enseñanza” previsto en el artículo 16 de la Ley N° 27665, Ley de Protección de la Economía Familiar, para la defensa de los derechos del consumidor de servicios educativos

RESOLUCIÓN N° 0202-2010-SC2-INDECOPI

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD
INTELLECTUAL**

Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN N° 0202-2010/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 003-2009/CPC-INDECOPI-CAJ

(Publicada el 2 de mayo de 2010)

PROCEDENCIA	: COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA
DENUNCIADA	: PROMOTORA DE SERVICIOS BRISA E.I.R.L. - INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA LA CATÓLICA
MATERIA	: PROCEDIMIENTO INICIADO DE OFICIO PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DERECHOS ECONÓMICOS
ACTIVIDAD	: ENSEÑANZA PRIMARIA

SUMILLA: Se confirma la Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ del 1 de junio de 2009 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca que halló responsable a la Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L. administradora de la Institución Educativa Privada La Católica, por infringir el derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores previsto en el artículo 5 literal d) del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, al efectuar el cobro de pensiones adelantadas, cobros no autorizados por concepto de materiales y direccionar la compra de uniformes en un establecimiento determinado.

Asimismo, en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 14 del Decreto Legislativo 1033, se establece como precedente de observancia obligatoria la interpretación del término “cobro anticipado de pensiones de enseñanza”, contenido en el artículo 16 de la Ley 26549, modificado por la Ley 27665, asumiendo como tal el cobro de pensiones que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado.

SANCIÓN: 15 UIT

Arequipa, 29 de enero de 2010

I ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 25 de marzo de 2009, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, la Comisión) inició un procedimiento de oficio contra Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L.⁶³ administradora de la Institución Educativa Privada La Católica (en adelante, el Colegio⁶⁴) por presunta infracción del artículo 5 literal d) del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor. Dicho procedimiento se sustentó en los hallazgos de la inspección inopinada realizada al Colegio el 7 de enero de 2009, diligencia en la que su personal brindó información sobre las condiciones del servicio, específicamente: (i) la obligatoriedad de adquirir el uniforme en un lugar designado por el Colegio; (ii) el vencimiento de pensiones en la quincena de cada mes y (iii) el cobro de S/. 160,00 por concepto de materiales.
2. En sus descargos, el Colegio señaló lo siguiente: (i) no se exige a los padres de familia adquirir el uniforme en un proveedor determinado, sólo les informa que pueden adquirirlo frente al centro educativo; (ii) el cobro de las pensiones se realiza los últimos días de cada mes; e inclusive, en algunos casos los primeros días del mes siguiente; y, (iii) la suma fijada por concepto de materiales corresponde a separatas elaboradas por los profesores cuya adquisición no resulta obligatoria.
3. Mediante Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ de fecha 1 de junio de 2009, la Comisión declaró responsable al Colegio por infringir el artículo 5° literal d) del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, luego de considerar que había quedado acreditado que: (i) obligaba a la compra del uniforme escolar en un proveedor determinado; (ii) exigía el pago adelantado de las pensiones de enseñanza; y, (iii) exigía el cobro no autorizado por conceptos diferentes a los establecidos por la Ley de los Centros Educativos Privados. Asimismo, lo sancionó con una multa de 15

63 Con RUC 20495716580.

64 Ubicado en Jirón José Gálvez 969, 3Barrio San José - Cajamarca.

UIT y le ordenó como medida correctiva que se abstenga de realizar las conductas infractoras.

4. El 15 de junio de 2009, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la referida resolución reiterando los argumentos esgrimidos en sus descargos, respecto al carácter facultativo de las situaciones verificadas en la diligencia de inspección como la oportunidad de pago de pensiones desde la quincena de cada mes lectivo, el pago de materiales de enseñanza, y el presunto direccionamiento de compra del uniforme escolar. Al margen de estas reiteraciones, el Colegio no cuestionó la pertinencia de la medida correctiva ordenada ni la graduación de la sanción impuesta.
5. El 25 de noviembre de 2009, mediante Memorando 1003-2009/INDECOPI-CAJ, la Comisión informó a la Sala que el 17 de agosto de 2009, en mérito a la denuncia informativa de una madre de familia realizó una nueva inspección al Colegio, verificando que éste se encontraba condicionando el ingreso de los alumnos al pago de materiales educativos ascendente a S/. 160,00. La Comisión remitió el acta de inspección correspondiente, así como los listados de alumnos de tres secciones, proporcionados por el personal del Colegio, en los que se verificó el cobro regular por dicho concepto, así como una lista suscrita por 25 padres de familia dándose por notificados de que no se permitiría el ingreso de sus menores hijos si no cancelaban el referido concepto.

II CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. Determinar si en el marco de la protección de los derechos económicos de los consumidores, el Colegio incurrió en infracciones al Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, por requerir el cobro de pensiones a partir de la quincena de cada mes, indicar un local determinado para la compra de uniformes y exigir el cobro no autorizado por concepto de materiales de enseñanza.

III ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

III.1. La protección de los derechos económicos de los consumidores de servicios educativos

7. El artículo 5° literal d) del Decreto Legislativo 716⁶⁵, Ley de Protección al Consumidor, reconoce el derecho de los consumidores a la protección

65 **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1045. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR) Artículo 5°.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:(...)
d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios; [...]

de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, proscribiendo aquellos métodos comerciales coercitivos o que puedan implicar información equivocada sobre los productos o servicios ofertados.

8. En el caso particular de los servicios educativos, la Ley 26549⁶⁶ -Ley de los Centros Educativos Privados-⁶⁷ modificada por la Ley 27665 -Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados- desarrolla y complementa las disposiciones contenidas en el literal d) del artículo 5° del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, prohibiendo expresamente que los centros educativos obliguen a los padres de familia a pagar una o más pensiones mensuales adelantadas, a pagar por concepto de cuotas no autorizadas o a adquirir los uniformes o útiles escolares en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

9. Es necesario destacar que en materia administrativa, la descripción de la conducta infractora con una precisión rigurosa resulta casi imposible. Así lo señala la doctrina⁶⁸ al establecer que la tipificación es una exigencia de la seguridad jurídica que se concreta en la predicción razonable de las consecuencias jurídicas de la conducta, mas no implica una descripción rigurosa y perfecta de la infracción. Es por ello, que el Tribunal Constitucional ha reconocido la posibilidad de recurrir a la “colaboración”

⁶⁶ Sólo en lo referido a los artículo 14° y 16° de dicha norma.

⁶⁷ **LEY 26549, LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS (MODIFICADA POR LEY 27665. LEY DE PROTECCION A LA ECONOMIA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS). Artículo 16°.-** Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momentos de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias. Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.[Subrayado añadido]

⁶⁸ **NIETO GARCÍA, Alejandro.** Derecho Administrativo Sancionador. 2da Edición Ampliada. Madrid: Tecnos 1994. pág. 293. “La suficiencia de la tipificación es, en definitiva, una exigencia de la seguridad jurídica y se concreta, ya que no en la certeza absoluta, en la predicción razonable de las consecuencias jurídicas de la conducta (...) la tipificación es suficiente cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, sanción y de la correlación entre una y otra (...) La descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas solo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a la nulidad de buena parte de las disposiciones sancionadora existente o por dictar.”

reglamentaria para precisar conceptos de mayor amplitud comprensiva y eliminar el riesgo de inseguridad jurídica, siempre que no se creen regulaciones independientes y no claramente subordinadas a la Ley⁶⁹. En las sentencias emitidas en los Expedientes números 010-2002-AI/TC y 2050-2002-AA/TC, ha señalado lo siguiente:

“El principio de legalidad en materia sancionatoria impide que se pueda atribuir la comisión de una falta si no está previamente determinada en la ley, y también prohíbe que se pueda aplicar una sanción si ésta no está también determinada por la ley (...)

No debe identificarse el principio de legalidad con el principio de tipicidad. El primero, garantizado por el ordinal “d” del inciso 24) del artículo 2º de la Constitución, se satisface cuando se cumple con la previsión de las infracciones y sanciones en la ley. El segundo, en cambio, constituye la precisa definición de la conducta que la ley considera como falta. Tal precisión de lo considerado como antijurídico desde un punto de vista administrativo (...) no está sujeta a una reserva de ley absoluta, sino que puede ser complementada a través de los reglamentos respectivos, tal como se infiere del artículo 168º de la Constitución.”

10. El Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, contiene normas que tipifican como infracciones a los actos y conductas desarrollados por los proveedores que impliquen un atentado contra los derechos del consumidor previstos en la referida norma o un incumplimiento de los deberes impuestos por ella. Dicho cuerpo legal se encuentra sustentado en el artículo 65º de la Constitución Política del Perú, el que ha encargado al Estado la defensa de los consumidores y usuarios frente a los proveedores de bienes y servicios⁷⁰.

11. Siguiendo el razonamiento del Tribunal Constitucional, para que se cumpla con el principio de legalidad en materia administrativa, basta que de la norma -la que contiene una descripción general del supuesto de hecho- sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia. A este efecto, tratándose de servicios educativos la protección de los derechos económicos de los padres de familia se ha previsto bajo condiciones específicas establecidas por la Ley 26549 modificada por la Ley 27665, encomendándose al Indecopi la defensa de dichos derechos en el marco de la competencia reconocida

69 **DANÓS, Jorge y otros.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima, ARA Editores E.I.R.L., 2003. pp. 532-534.

70 **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.**- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

por las propias normas sectoriales correspondientes a estos servicios.

12. En efecto, es oportuno señalar que en materia de servicios educativos, el Decreto Legislativo 882 -Ley de Promoción de la Inversión en Educación- dispone que son de aplicación a las instituciones educativas particulares las disposiciones de los Decretos Legislativos 701 y 716 y demás disposiciones legales que garanticen la libre competencia y la protección de los usuarios.

13. Atendiendo a los fundamentos expuestos y a efectos de precisar cuál es la conducta infractora en el cobro de pensiones adelantadas, la Sala considera necesario realizar una interpretación expresa y general del sentido del artículo 16° de la Ley 26549, modificado por la Ley 27665, estableciendo un precedente de observancia obligatoria.

III.2. Valor probatorio de los resultados de las diligencias de inspección efectuadas a los centros educativos

14. El cumplimiento de las obligaciones impuestas legalmente a los centros educativos para la protección de los derechos económicos de los padres de familia puede motivar procedimientos de oficio dado los intereses colectivos involucrados o denuncias de parte. Tratándose de acciones de oficio, el procedimiento suele estar precedido por inspecciones inopinadas en los procesos de matrícula, a efectos de verificar las condiciones que se informan a los padres de familia respecto del servicio y si éstas se hallan en sintonía con las restricciones legales antes citadas. Se asume en estos casos que las condiciones que se informan y registran en dichas diligencias son las que una entidad educativa finalmente opone a los padres de familia.

15. Aunque un argumento de defensa constante en las instituciones educativas intervenidas es que la información brindada en el proceso de matrícula y registrada en las diligencias de inspección no siempre es exacta o responde a una situación aislada, en principio, no existe justificación alguna para asumir que dicha información responde a la situación particular del consumidor que consulta por el servicio y no a las políticas de cada institución educativa, de allí que constatada la información brindada se asuma que las condiciones informadas sean las que se vienen aplicando en la generalidad de los casos.

16. Verificadas tales condiciones, los centros educativos deben oponer, más allá de meros alegatos, pruebas objetivas para acreditar que dichas condiciones fueron incidentales. La carga de la prueba en estos casos debe ser suficiente para desvirtuar una situación que en principio se asume como la regularmente aplicada en sus servicios, lo que si bien

puede implicar un nivel probatorio riguroso también se ve aminorado por el hecho de que estas instituciones cuentan con todos los medios de prueba sobre el régimen de pago aplicado.

17. En algunos supuestos las restricciones de los derechos económicos de los consumidores de este tipo de servicio se acreditan con la sola información o indicación del Colegio constatada en la diligencia de inspección, como es el caso del direccionamiento de uniformes en un establecimiento particular, pues la conducta sancionada es el direccionamiento en sí mismo, al margen de la compra efectiva que realicen los padres de familia.
18. El manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas, como ocurre en relaciones de consumo, no siempre es posible. En primer término porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no hay evidencia material y en segundo lugar porque los proveedores suelen concentrar las pruebas del servicio prestado. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio sujeto a investigación.
19. Existe un factor adicional que debe ser considerado en el caso de servicios educativos y es el grado de presión que puede ejercer un Colegio sobre los padres de familia, al punto que baste la sola sugerencia de compra o de pago previo para que sea asumido como una regla a cumplir para el mantenimiento de sus menores hijos en el centro educativo. La finalidad de las modificaciones a la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, por parte de la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, precisamente es evitar tales situaciones proscribiendo el solo direccionamiento en algunos casos, o la obligación al pago adelantado de pensiones, con prescindencia de si ello implica efectivamente fue o no realizado.

III.3. Aplicación al presente caso

III.3.1. Pensiones adelantadas. Cobro de pensiones desde la quincena de cada mes

20. El artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, establece que los usuarios de los centros y programas educativos no podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso.

21. En la generalidad de los casos sancionados, los centros educativos aducen que no es posible considerar como cobro adelantado de pensiones los casos en los que se exija el cumplimiento de ello dentro del mes lectivo en curso, dado que la prestación del servicio ya se estaría ejecutando.
22. En este punto es importante definir la naturaleza de una pensión de enseñanza para determinar el alcance de la prohibición contenida en el artículo 16° antes reseñado.
23. Una pensión de enseñanza es la contraprestación que los padres de familia se obligan a entregar a cambio del servicio educativo dispensado a sus menores hijos, servicio que es prestado de manera mensual, por lo que estas pensiones también se denominan mensualidades. Atendiendo a la periodicidad que revisten los servicios de educación básica regular, la contraprestación por cada mes lectivo sólo sería debida al término de dicho mes, momento en que la institución educativa tiene la posibilidad de exigir su cumplimiento y no antes. En estos casos no se discute que una institución se encuentre brindando el servicio sino que el periodo cobrado no haya culminado aún.
24. Cabe precisar que la norma indicada prohíbe cobrar la pensión de enseñanza por un servicio educativo que aún no termina de prestarse, así por ejemplo, la pensión del mes de marzo no podrá ser cobrada al inicio ni durante dicho mes sino a la culminación del servicio educativo brindado en tal periodo, es decir, el último día de marzo. No obstante, en el caso que la prestación de servicios culmine antes de finalizar el mes -situación que usualmente se produce en los meses de diciembre de cada año, el centro educativo estará facultado a exigir el cobro al término del periodo de clases, por cuanto es en este momento en que se producirá la finalización del servicio educativo del mes.
25. Atendiendo a los términos en que se brindan estos servicios, la finalidad de la norma contenida en el artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, no puede ser otra que impedir que se requiera a los padres de familia el pago de una pensión de enseñanza respecto de un mes lectivo que aún no ha culminado, por lo que bajo ningún supuesto las instituciones podrían establecer disposiciones o pactos diferentes respecto de dicha oportunidad.
26. En el presente caso, el Colegio ha admitido que el cobro de pensiones se realiza desde la quincena de cada mes lectivo pero ha negado que ello implique una exigencia de su parte destacando

que tan sólo es una posibilidad a la que cada padre de familia puede acogerse voluntariamente. Para acreditar sus alegatos, presentó una declaración jurada presuntamente suscrita por ocho padres de familia, cantidad que no resulta significativa atendiendo a que el número de alumnos con los que cuenta el Colegio asciende a 518.

27. Sin embargo, en la diligencia de inspección llevada a cabo en el Colegio, el personal a cargo de brindar información sobre las condiciones de sus servicios, señaló que las pensiones de enseñanza eran exigibles desde la quincena de cada mes aunque no aplicasen moras, lo que deja de lado que el referido periodo haya operado como una posibilidad de pago, constituyéndose más bien como una exigencia del mismo, tal como se desprende de la lectura del acta de inspección que a continuación se reproduce:
28. Respecto a la declaración de los padres de familia presentada por el Colegio, la Sala no puede dejar de tener en cuenta que declaraciones de esta índole en el marco de la relación existente entre un Colegio y los padres de familia no puede constituirse como una prueba plena para desvirtuar la constatación de las exigencias informadas en un diligencia de inspección inopinada, en la que la Administración toma conocimiento de las condiciones regulares o habituales en las que el Colegio brinda sus servicios, siendo sólo una prueba referencial debido a que más allá de representar una autoridad para el menor, un centro educativo tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que les permite exigirles ciertas conductas.
29. Como ha señalado esta Sala en anteriores pronunciamientos la sola sugerencia del Colegio hacia los padres de familia para que efectúen el pago de pensiones antes de la culminación de cada periodo lectivo podría ser entendida como una exigencia de pago, más allá de que se apliquen multas o moras, de allí que en estos casos si bien puede ser atendible por temas meramente administrativos que un colegio permita o tolere que los padres efectúen un pago anticipado, para evitar por ejemplo una saturación del área administrativa a fines de cada mes, ello no debe ser propiciado o fomentado por el Colegio y menos aún informado como una exigencia de pago sin mayores precisiones como se constató en el presente caso.
30. Por otro lado, un argumento esgrimido por las instituciones educativas para justificar el cobro adelantado de pensiones radica en señalar que necesitan dicha suma para realizar gastos administrativos como compras de materiales, pago al personal, entre otros. Sobre el particular, esta Sala considera que la necesidad

de efectuar tales pagos no constituye una razón para eximirse del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 26549, siendo que por el contrario, las instituciones educativas deben prever los gastos que realizarán durante el año escolar y presupuestarlas en la matrícula o en el monto de la pensión.

31. Fuera de la declaración jurada de ocho padres de familia, el Colegio no ha presentado otros medios de prueba para acreditar que el pago de pensiones dentro del mes lectivo constituya un acto voluntario y no responda a una exigencia de parte del centro educativo y desvirtuar con ello las pruebas recabadas en la diligencia de inspección efectuada de manera inopinada en enero de 2009, razón por la cual corresponde confirmar la Resolución recurrida en el extremo que declaró responsable al Colegio de infringir el artículo 5° literal d) de la Ley de Protección al Consumidor por el cobro de pensiones adelantadas.

III.3.2. Direccionamiento en la compra de uniformes y útiles escolares. Indicación de un establecimiento comercial para la compra de uniformes

32. El artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, establece que los usuarios de los centros y programas educativos no podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.
33. Uno de los derechos económicos de los consumidores es la libertad de elegir y contratar los servicios que consideren adecuados para la satisfacción de sus necesidades, pues nadie más allá del propio consumidor puede conocer con certeza sus preferencias e intereses efectivos. A este respecto la ley proscribe que se condicione la prestación de un servicio a la contratación de otro, lo que en el ámbito de servicios educativos se ha traducido en la prohibición expresa de direccionar la compra de útiles y uniformes en un establecimiento comercial determinado, sin que resulte necesario acreditar la compra efectiva para que se configure el tipo infractor.
34. En la diligencia de inspección efectuada al Colegio, ante la pregunta de si existía la obligación de adquirir el uniforme en el propio colegio o a un proveedor determinado la respuesta del personal intervenido fue afirmativa, precisando que el proveedor designado por el Colegio era “Fábrica de Lanás” cuyo local se ubicaba al frente de la institución. Asimismo, el personal del Colegio informó que el

uso del uniforme escolar era una condición para que los alumnos matriculados puedan ingresar.

35. En sus descargos, el Colegio se limitó a negar la exigencia de compra de uniformes en un local determinado, precisando que era a requerimiento de los padres de familia que se les informaba que el local ubicado al frente del Colegio los vendía, al igual que otros establecimientos en las cercanías del Mercado “San Antonio” de la localidad.
36. Sin embargo, tales alegatos no se condicen con las declaraciones de su personal, siendo necesario destacar que la pregunta formulada durante la diligencia de inspección fue clara en consultar si el uniforme se adquiere obligatoriamente en el Colegio o en un lugar determinado, la respuesta que se dio fue afirmativa sin mayores precisiones, tal como se reproduce a continuación:
37. Aunque el Colegio ha señalado que la Comisión no había tomado en cuenta que el uniforme también se vende en otros establecimientos comerciales, la conducta infractora sancionable en el marco del artículo 5° literal d) de la Ley de Protección al Consumidor, sustanciado por el artículo 16° de la Ley 26549, es el solo direccionamiento por parte del centro educativo para la compra de útiles y uniformes a un determinado proveedor, con prescindencia de si existen más proveedores que oferten el uniforme del Colegio. Es por ello, que las pruebas ofrecidas para que se constate si otros centros de venta ofrecen el uniforme en cuestión resulta irrelevante para desvirtuar los hallazgos de la diligencia de inspección efectuada en el Colegio en enero de 2009.
38. Al margen de los hechos analizados en el presente procedimiento, la Sala considera oportuno precisar que la prohibición de direccionamiento prevista en el artículo 16° de la Ley 26459, se restringe a locales de venta de uniformes y útiles escolares, sin incluir las indicaciones de marcas comerciales determinadas. Ello no implica sin embargo, que los Colegios puedan exigir tales condiciones a los padres de familia, aunque en estos casos la base normativa para sancionar la exigencia de marcas de útiles escolares es la contravención del artículo 5° literal d) de la Ley de Protección al Consumidor sin referencias a normas sectoriales y menos aún al artículo 16° de la Ley 26459, pues una prohibición no puede interpretarse en forma extensiva.
39. Asimismo, en el marco del artículo 5° literal d) de la Ley de Protección al Consumidor, sólo resultaría sancionable la exigencia de marcas

determinadas a los padres de familia, no así la sola recomendación o sugerencia, salvo que en la práctica o los términos en que ella se realice importen la obligatoriedad antes señalada. En estos casos, la Administración está obligada a merituar las pruebas existentes a efectos de determinar si éstas acreditan una exigencia abierta o encubierta de marcas comerciales que restrinjan el derecho de los padres de familia a adquirir los útiles escolares que más se ajusten a sus necesidades o condiciones económicas.

III.3.3. Cuotas no autorizadas administrativamente. Cobro de materiales educativos elaborados por el personal docente del Colegio

40. El artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, establece que los usuarios de los centros y programas educativos no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en la Ley, precisando que sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas. El órgano a cargo de dicha autorización, de acuerdo a lo informado por el referido Ministerio, es la Dirección Regional de Educación en cuya jurisdicción se encuentre ubicado el centro educativo, la que previa opinión de la Unidad de Gestión Educativa Local debe emitir la Resolución Directoral correspondiente⁷¹.
41. Para efectos de determinar cuáles son los conceptos respecto de los cuales los centros educativos pueden requerir a los padres de familia un pago, es necesario tener en cuenta el artículo 14° de la Ley 26549, norma que alude a tres conceptos de cobro al establecer la oportunidad y los términos en que deben ser informados a los consumidores. Estos tres conceptos son la matrícula, las pensiones de enseñanza y las cuotas de ingreso.
42. Fuera de estos conceptos, la norma es clara al prohibir que los colegios exijan a los padres de familia el pago de cuotas no autorizadas administrativamente, de allí que no se admita pacto en contrario, por tratarse de una norma de orden público. En este orden de ideas, cualquier aprobación o aceptación por parte de los padres de familia del cobro de conceptos adicionales resultaría irrelevante para desvirtuar el carácter infractor de un requerimiento de tal tipo.

71 Mediante Oficio N° 238-2009-ME/SG/OAJ del 27 de abril de 2009, la Oficina de Asesoría Jurídica del Ministerio de Educación informo a la Sala que la autorización de cuotas extraordinarias debe efectuarse al inicio del año escolar, y que dicha función está a cargo de las Direcciones Regionales de Educación previa opinión de la Unidad de Gestión Educativa Local, de conformidad con los artículos 3°, 4°, 5°, 6° y 7° del Decreto Supremo N° 009-2006-ED.

43. Si bien en la mayoría de los procedimientos por cobros no autorizados, los centros educativos han destacado que el Decreto Legislativo 882 -Ley de Promoción de la Inversión en la Educación-, faculta a los propietarios de instituciones educativas a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento, ello se debe realizar con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado⁷² y respetando el derecho de los consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente, pues la libertad de contratación no es irrestricta, sino que encuentra su límite en aquellas disposiciones contenidas en la Constitución y las leyes.
44. En este punto, la Sala considera necesario precisar que la racionalidad de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, y las normas de protección al consumidor en el marco de las cuales se adscriben, no es garantizar un nivel accesible o determinado de pensiones educativas, sino hacer transparente la oferta de servicios educativos de nivel básico regular en lo que respecta a sus costos, como ocurre en otros casos de servicios regulados⁷³. Para ello, es necesario que todos los costos que deban asumir los padres de familia se incorporen dentro de parámetros determinados, en este caso la matrícula, las pensiones y eventualmente las cuotas de ingreso, de manera que la comparación se efectúe de manera más sencilla.

72 DECRETO LEGISLATIVO 882. LEY DE PROMOCION DE LA INVERSION EN LA EDUCACION. Artículo 5°.- La persona natural o jurídica propietaria de una Institución Particular Educativa, con sujeción a los lineamientos generales de los planes de estudio, así como a los requisitos mínimos de la organización de las instituciones educativas formulados por el estado, establece, conduce, organiza, gestiona y administra su funcionamiento.

73 Este es el caso de los servicios financieros respecto de los costos de un crédito:
DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1045. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR). Artículo 8°.- Modificación del Artículo 24° de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado Modifíquese el Artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, en los términos siguientes:

“Artículo 24.- En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la tasa de costo efectivo anual. Asimismo, dicha información deberá ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento, en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor, debiendo incluir lo siguiente:

{...}

d. la tasa de costo efectivo anual, que incluye todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido el proveedor, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al consumidor, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el consumidor, los que deberán ser incluidos en el contrato;

{...}

45. En tal sentido, nada impide que una institución traslade sus gastos operativos y regulares - tales como los salarios de los docentes y capacitación, así como la mejora de su infraestructura - al monto de las pensiones, lo que se prohíbe es que dichos importes sean cobrados fuera de la matrícula o las pensiones escolares generalmente difundidas o publicitadas como único costo del servicio.
46. En el presente caso, en la diligencia de inspección realizada al Colegio se recabó un folleto publicitario en el que se incluía el concepto de material educativo por S/. 160,00, adicionalmente a la matrícula y a las pensiones. Aunque en sus descargos el Colegio reconoció dicho cobro, afirmó que se trata de un pago facultativo correspondiente a separatas de trabajo elaboradas por sus propios docentes que operaba como alternativa a la compra de libros de texto cuando los padres de familia no contaban con los recursos necesarios para ello.
47. Sin embargo ésta ha sido únicamente una alegación del Colegio que no ha estado acompañada de medios de prueba que sustenten tal situación. Al margen de ello, el Colegio tampoco ha sustentado por qué un cobro alternativo aplicable a situaciones particulares, como es la falta de recursos para adquirir libros de texto, era informado como parte de sus condiciones regulares de enseñanza, al mismo nivel que la matrícula y las pensiones, sin las precisiones efectuadas en el transcurso del presente procedimiento. En consecuencia, dichos alegatos no pueden desvirtuar el valor probatorio aportado por los afiches publicitarios recabados en la diligencia de inspección efectuada al Colegio.
48. De otro lado, el Colegio también señaló que el afiche publicitario no acreditaba en sí mismo el cobro proscrito por el artículo 16° de la Ley 26549, reiterando que nunca se había obligado a los padres de familia a efectuar dicho pago. Sin embargo, como se ha señalado en el apartado III.2. este tipo de alegatos debe estar acompañado de otros medios de prueba que desvirtúen el valor probatorio de los hallazgos registrados en la diligencia de inspección, situación que no ha ocurrido en el presente caso.
49. En contraposición con los argumentos de su apelación, la Comisión verificó que el cobro por materiales de enseñanza venía siendo exigido por el Colegio a la generalidad de padres de familia, condicionando incluso el ingreso de los alumnos al plantel, situación que ratifica las condiciones verificadas en la diligencia de inspección que dio inicio al procedimiento y desvirtúa los alegatos de defensa planteados por el Colegio.

50. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ en el extremo que halló responsable al Colegio por el cobro de cuotas no autorizadas administrativamente.
51. Finalmente, considerando que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la graduación de la sanción y la pertinencia de la medida correctiva ordenada, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, corresponde confirmar dichos extremos de la Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

III.4 Sobre el Precedente de Observancia Obligatoria

52. El artículo VI de la Ley de la Ley 27444 otorga a la autoridad administrativa la capacidad de emitir precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación⁷⁴. En ese orden de ideas, el artículo 14° del Decreto Legislativo 1033 faculta a las Salas del Tribunal del Indecopi a expedir precedentes en materia de su competencia; en este caso, respecto a las normas que protegen los derechos de los consumidores.
53. La potestad de emitir precedentes de observancia obligatoria es una manifestación del principio de predictibilidad que orienta los procedimientos administrativos⁷⁵, instaurándose como una garantía para que el administrado pueda intuir, desde su inicio - en este caso, desde la interposición de la denuncia ante la Comisión -, el resultado del procedimiento, contribuyendo de esta manera a disminuir los costos de transacción tanto para el particular como para el Estado y a su vez influir en su decisión de iniciar o no dicho procedimiento.

⁷⁴ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo VI.-Precedentes administrativos**

1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dichas interpretaciones no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma (...)

⁷⁵ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.-Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.15 Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

54. En materia de servicios educativos, la emisión de un precedente de observancia obligatoria que interprete de modo expreso y con carácter general la definición del término “cobro anticipado de pensiones de enseñanza” permitirá que los colegios privados de enseñanza básica eviten incurrir en esta conducta prohibida por el ordenamiento. Asimismo, otorgará elementos para que las autoridades de primera instancia identifiquen certeramente la comisión de actos contrarios a las normas de protección al consumidor.
55. Por lo tanto, la Sala considera necesario establecer como precedente de observancia obligatoria la siguiente interpretación:
- “Se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado”.
56. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 43° del Decreto Legislativo 807⁷⁶, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente resolución.

IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

Primero.- Confirmar la Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ del 1 de junio de 2009, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, que halló responsable a Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L. por infracción del artículo 5° literal d) del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, al haber quedado acreditado que: (i) exigía el cobro no autorizado por conceptos diferentes a los establecidos por la Ley de los Centros Educativos Privados; (ii) exigía el pago adelantado de las pensiones de enseñanza; y, (iii) obligaba a la compra del uniforme en un proveedor determinado.

Segundo.- Confirmar la Resolución 0080-2009/INDECOPI-CAJ en los extremos referidos a la sanción impuesta de 15 UIT y la medida correctiva ordenada referente

76 **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI. Artículo 43°.-** Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá en el diario oficial “El Peruano” cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considera que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

a que Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L. se abstenga de: (i) exigir el cobro de conceptos diferentes a los establecidos por la Ley de los Centros Educativos Privados; (ii) exigir el pago adelantado de las pensiones de enseñanza; y, (iii) obligar a comprar el uniforme escolar en un proveedor determinado.

Tercero.- De acuerdo con la facultad establecida en el artículo 14° del Decreto Legislativo 1033, declarar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria respecto de la interpretación del término “cobro anticipado de pensiones de enseñanza” previsto en el artículo 16° de la Ley 26549, modificado por la Ley 27665 -Ley de Protección a la Economía Familiar-, en aplicación del siguiente principio:

“Se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado”.

Cuarto.- Solicitar al Consejo Directivo del Indecopi que ordene la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente

SE TERMINÓ DE IMPRIMIR EN LOS TALLERES GRÁFICOS DE

TAREA ASOCIACIÓN GRÁFICA EDUCATIVA

PASAJE MARÍA AUXILIADORA 156-164 - BREÑA

CORREO E.: TAREAGRAFICA@TAREAGRAFICA.COM

PÁGINA WEB: WWW.TAREAGRAFICA.COM

TELÉF. 332-3229 FAX: 424-1582

LIMA - PERÚ

