

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Derecho de la Empresa



**LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN REMOTA EN
ESCUELAS PRIVADAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL
DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020**

Tesis presentada por el Abogado
Arévalo Gallegos, Juan José

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Derecho de la Empresa

Asesor:
Mgter. Parada Gonzales, Jose Luis

Arequipa – Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 16 de Junio del 2021

Dictamen: 000909-C-EPG-2021

Visto el borrador del expediente 000909, presentado por:

2016000631 - AREVALO GALLEGOS JUAN JOSE

Titulado:

**LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN REMOTA EN ESCUELAS PRIVADAS: UNA
APROXIMACIÓN DESDE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

3293 - VARGAS SALAS OBED
DICTAMINADOR



5708 - FLORES VIAMONT SILVIA LIBERTAD
DICTAMINADOR



6536 - AZALDE LEON JOSE MARIO
DICTAMINADOR





DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a:

A mi esposa Karina, por su apoyo y ánimo que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ella, incluyendo este. Gracias mamá.

Finalmente, a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, y porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica de Santa María, en cuyas aulas me formé profesionalmente, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

EPÍGRAFE

“La calidad de la educación es la clave del conocimiento”

Andrés Oppenheimer

RESUMEN

El presente trabajo analiza la regulación jurídica de la educación remota en escuelas privadas desde un enfoque de los derechos que le asisten al consumidor, con el objeto de determinar si se producen vulneraciones a los derechos del consumidor por el cambio en la modalidad de la enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados, esto en razón a la modificación de las condiciones pactadas inicialmente lo cual provocaría un ajuste en las pensiones educativas.

En ese sentido, resultó fundamental interpretar y revisar sistemáticamente todas las normas relacionadas a la prestación de los servicios educativos privados, teniendo como base la Constitución Política del Perú de 1993, hasta los dispositivos emitidos por el Ministerio de Educación y el INDECOPI.

Los principales resultados de la investigación fueron que: el cambio en la modalidad de enseñanza de presencial a remota, no configuraría una vulneración a los derechos del consumidor por parte de los proveedores de servicios educativos, motivo por el cual se exoneraría de responsabilidad a las instituciones educativas. Finalmente, se verificó que los colegios no pueden ser obligados a bajar el monto de sus pensiones por ser contrario al régimen económico constitucional que determina la libertad de empresa. Por lo tanto, INDECOPI, solo podría sancionar exclusivamente si es que se vulnera el derecho del consumidor.

PALABRAS CLAVE: educación remota, escuelas privadas, derecho del consumidor.

ABSTRACT

This work analyzes the legal regulation of remote education in private schools from a consumer rights perspective, in order to determine whether there are violations of consumer rights due to the change in the modality of teaching. remote face-to-face in private educational colleges, this due to the modification of the initially agreed conditions which would cause an adjustment in educational pensions.

In this sense, it was essential to interpret and systematically review all the norms related to the provision of private educational services, based on the 1993 Political Constitution of Peru, up to the provisions issued by the Ministry of Education and INDECOPI.

The main results of the research were that: the change in the teaching modality from face-to-face to remote, would not constitute a violation of consumer rights by educational service providers, which is why the institutions would be exonerated of responsibility educational. Finally, it was verified that the schools cannot be forced to lower the amount of their pensions because it is contrary to the constitutional economic regime that determines the freedom of enterprise. Therefore, INDECOPI could only sanction exclusively if the consumer's right is violated.

KEY WORDS: remote education, private schools, consumer law

ÍNDICE

RESUMEN
ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
MARCO TEÓRICO	2
1. EDUCACIÓN REMOTA EN LAS ESCUELAS PRIVADA	2
1.1. Educación Privada	2
1.2. Educación Remota	10
1.3. Educación remota en otros países	12
1.3.1. Colombia	12
1.3.2. México	14
1.3.3. Argentina	15
1.3.4. Bolivia	15
1.3.5. Brasil	16
1.3.6. Costa Rica	17
1.3.7. Ecuador	18
1.3.8. España	18
1.3.9. Honduras	19
1.3.10. Singapur	19
1.3.11. Suecia	20
1.3.12. Finlandia	22
2. DERECHO DEL CONSUMIDOR	23
2.1. Consumidor razonable	23
2.2. Consumidor final, ordinario, promedio, diligente y razonable	25
2.3. El modelo homo economicus y el consumidor razonable	25
2.4. Régimen Económico en el Perú	26
2.5. Educación y de derechos del consumidor en instituciones educativas en Perú	27
2.6. Rol del Ministerio de Educación	36
2.7. Decreto Legislativo N° 1476	39

CAPITULO II	43
MARCO METODOLÓGICO	43
1. Diseño y Metodología de la Investigación	43
2. Estrategia de Recolección de Datos	44
3. Materiales de verificación	46
4. Campo de verificación	46
CAPÍTULO III	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
1. Limitaciones para una adecuada prestación del servicio de educación virtual por parte de escuelas privadas	47
2. ¿Es el alumno de modalidad de enseñanza remota de colegios educativos privados un consumidor virtual?	49
3. Marco legal aplicable para la educación no presencial o remota	50
4. Diferencias entre la enseñanza remota de la enseñanza presencial	58
5. La regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativos	61
6. El contrato de servicios educativos privados en tiempos de Pandemia	65
7. Competencia del INDECOPI para sancionar incumplimientos, en el marco del Decreto Legislativo N° 1476	67
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	79
PROPUESTA DE POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda el problema de la modificación del servicio educativo de su modalidad presencial a remota, y como esta situación afectaría el derecho de los consumidores, en lo que respecta a instituciones educativas privadas. La declaración de emergencia sanitaria nacional y la consiguiente inmovilización social obligatoria han provocado que colegios privados no puedan prestar los servicios educativos en los términos pactados inicialmente, toda vez que esta nueva modalidad de enseñanza (remota) no exige infraestructura física y materiales, ni abundantes recursos humanos. Esta situación nos lleva a plantearnos el cuestionamiento de si las instituciones educativas privadas deberían o no reducir el monto de las pensiones educativas, tomando en consideración lo descrito líneas arriba y los problemas económicos que se han generado en las familias por la pandemia del COVID-19.

En el capítulo I de la presente investigación, se desarrolla el Marco Teórico, concerniente a las variables que son: (i) Derecho del Consumidor, y, (ii) Educación Remota; y que además se encargarán de desarrollar los siguientes objetivos: el poder establecer cuáles son las características de la educación no presencial o remota, asimismo especificar cuál es el marco legal aplicable para la educación no presencial o remota, así como también determinar en cuánto difiere la enseñanza remota de la enseñanza presencial, y finalmente poder delimitar la regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativo.

En el capítulo II se aborda todo lo concerniente al Marco Metodológico, así tenemos, por ejemplo, el diseño y metodología de investigación que corresponden a un método de análisis deductivo, con un nivel descriptivo analítico, de tipo cualitativo jurídico. También tenemos la estrategia de recolección de datos, los materiales de verificación y el campo de verificación.

Y finalmente, se desarrolla el capítulo III, el cual contiene los resultados y discusión de la investigación. Este capítulo se desarrolló en función al objetivo general y a la hipótesis planteada en la investigación. En base a ello, posteriormente, se redactan las conclusiones y la recomendación pertinente, que se materializa en una propuesta de una política de Responsabilidad Social Empresarial para Instituciones Educativas Privadas.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. EDUCACIÓN REMOTA EN LAS ESCUELAS PRIVADAS

1.1. Educación privada

Históricamente, la educación privada aparece para dar cobertura educacional en diferentes países donde no existe una buena percepción del servicio de educación pública, así como familias que no tienen los recursos necesarios, dado que estas solo generan rentas medias y bajas. Siendo así, se puede mencionar como espacios geográficos donde existe un fuerte impulso a la satisfacción del requerimiento de educación privada, amplios territorios en África Subsahariana y el Sudeste Asiático. En América Latina, los países de República Dominicana y Perú, fueron de los estados que destacaron en esta modalidad, sobre todo el último.

Por otro lado, teniendo conocimiento que la educación básica era exigente y que la educación pública no brindaba plena cobertura, el sector privado vio una gran oportunidad de negocio en el ámbito de la educación y así como una fuente de generación de riqueza.

Es así como surgen diversos emprendimientos empresariales en educación, los cuales, progresivamente, han ido concentrándose en grupos empresariales: su capacidad económica permite lograr un beneficio altamente lucrativo, y a la vez, resultando viable y accesible para las familias con recursos escasos. El argumento sobre los aspectos positivos y negativos de la educación privada siguen siendo debatible, puesto que no se puede precisar aun lo que es su plena asequibilidad, como también de qué forma se logra compatibilizar el bajo costo que rentabiliza el factor de lucro (esto, obviamente, es dependiente de la estructura social particular de cada país) con la calidad del servicio, así como la creciente heterogeneidad interna del sector (colegios que ofrecen distintos modelos educativos o actividades extracurriculares complementarias). Por lo tanto, es todavía un sector problemático tanto para los micro emprendedores educativos como para los alumnos y padres. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

En este escenario, se generan cadenas de negocio que tienen como base la educación de bajo coste, diseñando economías de escala relacionadas a prácticas de estandarización u homogenización, como por ejemplo los casos de las redes de colegios Palmer, Innova

Schools, etc. La presentación del servicio puede ser percibido como una iniciativa espontánea, pero en realidad muchos de estos proyectos tienen un respaldo internacional de parte de organizaciones y gobiernos. Muchas veces se utiliza, para la inclusión y fomento de este tipo de sinergias, los esquemas de alianzas público-privadas (APPs), práctica cada vez más frecuente, destacando, sobre todo, en los países de Pakistán, India o Liberia. Por otra parte, se cuenta también con el respaldo económico, simbólico y discursivo de varios actores transnacionales (incluyendo organizaciones internacionales como el Banco Mundial, agencias de ayuda al desarrollo y fundaciones filantrópicas); respondiendo así a distintas combinaciones de factores de naturaleza local, pero también global. Estas estrategias incorporan muchos beneficios por parte del Estado en cuanto a limitaciones y/o restricciones presupuestarias o administrativas a la hora del incremento de la oferta en educación ante el crecimiento de los pobladores que están en la edad escolar, o autorizar el apoyo y la promoción económica al sector por parte de los actores internacionales. Esa es una de las razones que explicaría los diversos cambios en cuanto al crecimiento de la oferta de la educación privada. Así, en un inicio se produciría una privatización que no se daría por aquellos mecanismos de mercado introducidos, sino por el crecimiento espontáneo gracias a la oferta privada. Sin embargo, aún se darían estímulos por parte del Estado gracias a subsidios estatales o APPs para poder obtener reducción de costes y tener más acceso para el financiamiento de proyectos en el sector educativo. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

Es necesario mencionar que la educación privada suele ser defendida y mejor explicada si se parte desde la perspectiva de un panorama que valore las ventajas cualitativas. Sostienen los defensores de esta línea que la educación privada tiene mayor acceso al sector público. También, muchas de las familias que cuentan con recursos limitados hacen esfuerzos para que sus hijos puedan tener una educación que les garantice calidad. No obstante, dichas decisiones radican en presumir que existe información en dichas “escuelas de calidad” que las familias puedan comparar con las otras. Esto constituye una desventaja para las familias, puesto que tendrían una limitación al momento de elegir producto de la asimetría informativa. Sé sabe que muchas familias toman dediciones por practicidad, es decir por factores lingüísticos, religiosos, culturales afines, o también por la distancia entre domicilio y escuela. Esta visión se complementa con la comprobación fáctica de que en nuestro país, en muchos lugares, no existen escuelas públicas, algo que explicaría el por qué

existen este tipo de escuelas privadas en áreas rurales o peri-urbanas. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

Sabiendo la realidad del estudiante escolar peruano, se hace hincapié en manifestar que la superioridad de este sector en términos objetivos es igualmente controvertida. Existen estudios en cuanto a una revisión sistemática de la literatura encargada por el Departamento de desarrollo internacional británico DFID (por sus siglas en inglés), que concluye que aquellos países en vías de desarrollo no cuentan con evidencia que manifieste la superioridad del sector privado, siendo que también se encuentra inmerso en este análisis la falta de adecuadas condiciones para tener una infraestructura idónea (no tener salones modernos y equipados), la presencia permanente y precaria de personal docente no calificado para distintos cargos mal remunerados, y no tener material de estudio. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

La discusión de esa situación, que describe la realidad de la educación, continúa ya que una de las principales críticas se encuentra en que dichas escuelas privadas solo se sostienen, ante la falta de recursos suficientes de parte del estado, con el monto de dinero abonado por los padres, haciendo que no exista una adecuada seguridad porque dichas escuelas cerrarían o abrirían según su sustento económico, vulnerando así la educación de sus estudiantes. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

La educación privada en el Perú, tiene sus inicios en la historia republicana, manifestándose que la educación pública tuvo una demora en expandirse, siendo así, que la matrícula pública tuvo su alcance más alto en el siglo XX: el nivel primario a inicios de los noventa tenía un porcentaje de 96.8% entre los niños de 5 a 14 años. En los años ochenta en niños de 10 años para abajo tenía el porcentaje de 75.6%. La expansión ocurrió en un momento crítico del país, dado que se vivía la hiperinflación en los años ochenta. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

En el año de 1990, el gasto público en educación peruana se situaba por debajo del nivel alcanzado en la década de 1950, con una inversión por alumno de solo US\$ 162, cifra también bastante inferior al gasto por alumno en otros países de la región. La crisis de los 80 implicó factores como una gran hiperinflación, expulsión por parte de la comunidad financiera internacional por no pagar la deuda externa, y el desborde del conflicto armado interno, generando oleadas de migración masiva hacia la capital y un cuasi colapso del Estado. Por otra parte, con la llegada de Alberto Fujimori en 1990 al gobierno, el Perú tiene

una transformación política y económica, dándose un cambio rotundo en varias áreas, sobre todo en economía, y generando consecuencias negativas en calidad educativa, como la reducción del salario a los docentes, infraestructuras, capacitación, materiales y otros. Estos factores hicieron que sectores medios de la sociedad migrarán hacia las escuelas privadas en los años 90, tras la promulgación del Decreto Legislativo 882 de Promoción de la Inversión Privada en Educación¹. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

A inicios de los años noventa, y bajo este contexto, el presidente Alberto Fujimori plantea una serie de reformas para poder hacer que la educación sea eficiente y eficaz, proponiendo una serie de medidas como el de crear un cuasi-mercado en la educación pública que produjo burocratización y centralismo. Por todo ello es que, en el año 1990, el Congreso de la Republica, otorga facultades al Ejecutivo para poder promulgar el Decreto Legislativo N° 699², ley que permitió la transferencia de la administración y conducción de los centros educativos estatales a entidades promotoras, que podían ser como las religiosas, asociaciones de padres y madres de familias, cooperativas de servicios educativos, o hasta las Fuerzas Armadas. El Estado, mientras tanto, mantendría el control de un conjunto de escuelas y ejercería un rol regulador de la calidad educativa. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

Sobre los hechos ocurridos, los partidos junto con la opinión pública se opusieron a la denominada privatización de la educación. La principal crítica radicaba en que el Estado no podría cumplir con dicha supervisión, poniendo en duda la competencia y calidad de la educación. Esto hizo que el Estado no tenga el apoyo político suficiente, ya que, aunque la norma había sido inicialmente aprobada por la Cámara de Diputados, el Senado optó por derogarla porque consideraban que atentaba contra la gratuidad de la enseñanza y rebasaba las facultades extraordinarias concedidas al Poder Ejecutivo. Existió otro segundo intento de reforma, esta ocurre con propuesta de modernización educativa, permitiendo la creación de un cuasimercado educativo similar al implementado en Chile, con un subsidio estatal por alumno o vouchers. El gobierno, en ese momento, se encontraba empoderado tras el cierre del Congreso, promulgado normativas en el marco de la situación de facto que vivía el país. En 1993, el mismo Fujimori hace un cambio radical en las reformas, mediante el cambio del ministro de educación. Posteriormente, luego de dos intentos que resultaron fracasos, en

¹ El Congreso de la República dio el Decreto Legislativo 882 para promover la inversión en educación.
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00882.pdf> (Fecha: 05-09-2021)

² Decreto Legislativo emitido por el Presidente de la República.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00699.pdf> (Fecha: 10-10-2021)

1996 el gobierno de Fujimori complementa la promulgación del Decreto Legislativo 882 (la anteriormente citada Ley de Promoción de la Inversión Privada en Educación); con la Ley de Centros Educativos Privados³ (26549) con la finalidad de que exista un mejor influjo en la privatización que atravesaba el país. Estas normas permiten que colegios y universidades con fines de lucro funcionen por primera vez en el Perú. El DL 882 incluso ofrecía condiciones flexibles para los centros educativos privados incluyendo los incentivos tributarios, puesto que las instituciones educativas que presentaban un plan de inversión de ganancias que mejoraran sus servicios, quedarían exoneradas del pago de impuesto a la renta. Como todo ello, empiezan a manifestarse posiciones políticas y discursos que sostenían que la educación privada sería igual o mejor que la pública al existir tanta población, aunque dicha expectativa nunca tuvo regulación y/o supervisión. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

Es de precisar, que la normativa del mercado educativo privado siempre tuvo vacíos importantes que se trataban de regular con medidas que muchas veces se contradecían. Asimismo, las leyes y normas aprobadas entre los años 2002 y 2012 dan a conocer los principales problemas en la normativa de la educación privada. Siendo que, en el 2002, y ante la problemática de instituciones educativas particulares por implementar pensiones arbitrariamente y presionar a los padres a su eventual, se aprueba la Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados⁴, que buscaba eliminar dichas prácticas que empezaron hacerse conocidas en diversas instituciones privadas. Por el año del 2006, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprueba los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor que se encuentra en la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI⁵, en la cual se establecieron responsabilidades entre proveedores y consumidores del servicio educativo – algo que incluso no contaba con normativa vigente aunque dichos lineamientos buscaban viabilizar que los reclamos se dieran por causas de servicios prestados deficientemente. Por lo que, en el año 2010, el Congreso de la República aprueba la Ley N° 29571 o Código de Protección

³ Norma emitida por el Congreso de la República de Perú

http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php (Fecha: 05-09-2021)

⁴ Norma dada por el Congreso de la República del Perú <http://www.ventanilla-ugel.edu.pe/wp-content/uploads/ley-27665.pdf> (Fecha: 05-09-2021)

⁵ Resolución emitida por INDECOPI http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/Agosto_2007/img_agost/LineamientosCPC2006.pdf (Fecha: 05-09-2021)

y Defensa del Consumidor⁶, a iniciativa de INDECOPI, para lograr que las instituciones privadas puedan otorgar documentos y solicitudes legales de manera veraz y responsable, debido a que, se generó el problema de que diversas casas editoriales empezaron por optar en poner sus producciones a precios módicos para que los padres de familia compren sus textos. Por consiguiente, el Congreso también aprueba la Ley de Protección a los Consumidores de las Prácticas Abusivas en la Selección o Adquisición de Textos Escolares⁷, Ley N° 29694, esta ley incluía a los padres de familia para participar en las elecciones de los textos educativos que los estudiantes utilizarían en el año académico.

Es así que, considerando el proceso de las últimas diez décadas en cuanto a las diversas normativas de la educación privada, vemos que el marco normativo en el que se ha dado el crecimiento exponencial del mercado de la educación privada ha sido poco adecuado. Siendo que, durante todo este tiempo, se manifestaron vacíos y errores que producían conflictos como abusos, informalidad, discriminación en cuanto a matrículas, entre otros, como consecuencia de la promulgación del DL 882. Estos vacíos o errores no permitieron solucionar el problema en sí: por ejemplo, se dieron diversos reportes de muchas instituciones pertenecientes a las UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) y proveedores de servicios, donde se establecían los pedidos que eliminen las consecuencias por no pagar adecuadamente las pensiones; creando la posibilidad de que se dé un incentivo perverso, ya que se daría un cambio de colegio sin haber efectuado el pago respectivo de la deuda con la anterior institución. Por otro lado, la presente Ley entraría también en actuaciones que impliquen el deterioro de la calidad del servicio educativo que darían las instituciones, puesto que se limitaría la capacidad de inversión y gasto. Se debe establecer que los principales promovedores privados mantienen dificultades por la escasa labor docente de no contar con el pago de pensiones por tener contratos mal formulados y claramente bajos salarios.

Al encontrar muchos problemas presentes en estas normas, el Estado se encuentra en la problemática de no estar presente en la regulación de la educación privada, existiendo, en

⁶ Norma dada por el Congreso de la República del Perú

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e> (Fecha: 05-09-2021)

⁷ El objeto de la ley es 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.

<https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/142990/Ley+N%C2%B0+29694/17c7b206-e849-472f-b333-6010e375fba3> (Fecha: 05-09-2021)

consecuencia, múltiples debilidades por parte del Ministerio de Educación como de las instancias de gestión descentralizadas, DRE (Direcciones Regionales de Educación) y la UGEL, para su implementación.

Con la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones de las Instancias de Gestión Descentralizada (MOF) en 2015 se dieron a conocer pautas para poder supervisar instituciones privadas. Entre los años 1996 y 2011, el Estado veló formalmente por la educación privada, manteniendo oficinas del Ministerio de Educación que pretendían establecer el orden en la educación, aunque no existiera una adecuada comunicación por parte de las DRE y UGEL. Ambos puntos crearon problemáticas, siendo una de esa el reclamo de que se implementen canales de comunicación para poder abolir dichas brechas en la educación privada. Otro problema radicaba en la carencia de apoyo por parte de las DRE y UGEL, ya que estas no regulaban ni supervisaban a las escuelas del sector privado.

Tampoco el Ministerio de Educación se ponía de acuerdo con el sector privado, trayendo como consecuencia que se agravaran los vacíos y contradicciones en la normativa, así como la falta de organización. Dicha problemática se dio justo cuando la educación privada se encontraba creciendo en el 2004, superando por primera vez el 15% del total. Sin embargo, existía también una inadecuada aplicación del rol que tenía el Ministerio de Educación, puesto que eliminaba su función principal como ente ejecutor del sector, y las mediocres capacidades de gestión de las instancias descentralizadas que habrían debilitado la supervisión del Estado sobre el mercado de educación privada. Así también, se presentaban problemas en la falta de información en la DRE y UGEL y en su respectivo asesoramiento para aplicar las normativas pertinentes como también la carencia física de personal que traían esta falta de aplicación normativa educacional privada ya que la DRE y UGEL no explican sus labores ni contaban con supervisión ni con los medios para ampliar su cobertura, no tener personal, falta de asesoramiento. Esto traía problemas de corrupción en dichas instituciones como condicionamiento en el pago de dádivas. Otro problema radicaba en la falta de información del Ministerio de Educación en el sector privado, haciendo que la poca información disponible se encuentre en documentos burocráticos que se encontraban dispersos en las diferentes UGEL del país. Así, hasta la creación del Sistema de Información para la Gestión de las Instituciones Educativas, SIAGIE, en el año 2012, puesto que sin estas aún no se tenía información relevante como registro de licencias, número

de alumnos y docentes, número de quejas, montos cobrados de pensiones, estatus lucrativos o no lucrativos de las escuelas, entre otros.

Entre los años 2011 y 2016, el Ministerio de Educación intenta mejorar la gestión privada de la educación en el marco normativo, produciéndose cambios no muy sustantivos pero importantes para generar experiencia.

En el año 2011, se realiza el primer intento durante la gestión de la ministra Patricia Salas, de superar los vacíos normativos, dándose una unificación de dicha normativa a través del reglamento. Se revisó la norma del mercado de la educación privada, generándose diversas posiciones en cuanto al rol del Ministerio de Educación. Este primer intento no pudo seguir adelante, porque se produjo un cambio de gestión ministerial a finales de octubre del 2013.

Asimismo, se dan a conocer normas técnicas para la provisión de servicios privados, como la Resolución Ministerial N° 0431-2012-ED⁸ que, en concordancia con lo planteado por la Ley General de Educación⁹, eliminaba los exámenes de ingreso. El segundo intento de reforma educativa se llevó a cabo entre los años de 2013 al 2016, teniendo en la batuta al ministro Jaime Saavedra, el cual crea dentro de la Dirección de Gestión Escolar, DIGE, – Órgano de línea de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar, DIGC, – la Coordinación de Supervisión de Instituciones Educativas, equipo encargado de dar a conocer aspectos normativos en cuanto a documentos en instituciones públicas y privadas en coordinación con las DRE y UGEL. Enfatizando en sí, que con eso se eliminaría la informalidad empezando por Lima Metropolitana tomando información la DIGC, estableciendo campañas como la detección y cierre de establecimientos informales en conjunto con la Dirección General de Educación de Lima Metropolitana, DRELM y la implementación de la plataforma web Identicole, sitio que brindaba información a los padres de familia sobre el estado de estas escuelas. Asimismo, tanto de las instituciones educativas privadas como de las asociaciones dieron a conocer sus puntos de vista en cuanto a la mejora de la gestión en el sector educacional por parte del Ministerio de Educación. El equipo de la DIGC emitió un reglamento que unificó las diversas normativas relacionadas con las instituciones educativas privadas. Sin embargo, dicha información se dio a conocer por

⁸ Resolución Ministerial del Ministerio de Educación <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/167077-0431-2012-ed> (Fecha: 05-09-2021)

⁹ Ley dada por el Congreso de la República del Perú <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044> (Fecha: 05-09-2021)

medio de infiltración, trayendo consigo opiniones negativas y en contra, siendo una de ellas a cargo de la Oficina General de Asesoría Jurídica, OGAJ, eliminando su aprobación. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

1.2. Educación remota

La educación remota tiene como base un modelo educacional cooperativo donde participan los estudiantes y docentes, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación conocidas como las TICs, utilizando la internet y los servicios que están asociados a ella. El objetivo clave de este tipo de educación es que los alumnos puedan adquirir habilidades y conocimientos como la reflexión, el análisis, la crítica entre otros. (Durán, 2015)

La distinción entre la educación a distancia y la educación en línea (o educación virtual), consiste en que la primera emplea medios como la televisión, el teléfono, la radio, etc., como también medios analógicos basados en las nuevas tecnologías en computadoras y la internet. Anteriormente, la producción de materiales auto instructivos que se distribuían a los estudiantes era considerada como una educación de corte industrial o estandarizada. Con la era de la internet, se empieza a hablar de educación o aprendizaje en línea (online learning), la cual cambia la concepción de la educación a distancia al introducir la interactividad entre el estudiante y el instructor. Por lo tanto, la educación en línea permite al alumno auto-dirigirse, razón por la cual, la interactividad logrará la construcción de un sentido de comunidad de mediante la indagación por parte de los alumnos y los tutores E-learning. La educación a distancia utiliza, a veces, de forma intercambiable ambas modalidades. La experiencia demuestra, claramente, que los estudiantes aprenden frente a una computadora. El espacio empresarial también ha tenido que adaptarse a este medio, las capacitaciones del personal se realizan mediante sistemas computarizados, ya que muchos no tienen tutores. Eso trae la necesidad de obtener programas prediseñados y de modalidad auto instructiva, para que de esa manera se tengan materiales de diseños como animaciones, videos, juegos, simulaciones y otros. Es así que los estudiantes aprenderían desde otro espacio diferente al que ya estaban acostumbrados de forma independiente o grupal. (Salgado E. , 2015)

El término E-learning se da con la educación y su uso en las ya mencionadas TICs. Hace referencia al saber en términos generales, y concretamente lo que es la educación virtual obteniendo diferentes modalidades para lograrlo. Consiste en dar una debida

formación evaluada a diversos individuos que se encuentran en distintas localidades. La finalidad es que los docentes puedan usar las TICs para dar dicho servicio educativo. (Huapaya, 2016)

Es importante resaltar que el mundo de la universidad hace énfasis en preguntarse si verdaderamente existe una autonomía en la red que permita generar las condiciones para el logro de la educación virtual. En ese sentido, la autonomía educacional debe apuntar a las relaciones del sujeto, el conocimiento y el poder, observando cómo estas se adecuan a la diversa culturalidad. Todo esto hace que la realidad en cuanto a las sociedades se convierta cada día en más virtual, llegando claramente a las universidades que optan cada día por adaptarse a este medio. (Rojas, 2013)

La tecnología está cada vez más presente e integrada a la realidad. Se presta especial atención en saber cómo es la interacción entre los docentes y los alumnos, haciendo que los primeros sean eficaces a la hora de enseñar aplicando ahora la virtualidad. Por lo tanto, así no solo sería demostrarle el contenido materia de enseñanza al alumno, sino el hecho de usar las TICs junto a las diversas técnicas de enseñanza, ya que deben juntarse tanto la tecnología como dichas técnicas que el docente le da al alumno para que este último pueda tener todos los beneficios educacionales sin importar que el cambio se haya dado gracias a la tecnologización de la educación. Existen diversas plataformas pedagógicas para poder llevar a cabo este tipo de educación, como wikipedia, blogs, Facebook, Google+, Messenger entre otros. Dicho esto, traemos a colación que para que la educación otorgue un impulso positivo en la virtualidad, se deben manejar herramientas eficientes que puedan lograr los objetivos establecidos. (López & Ortiz, 2018)

Es una realidad que, aunque existan estos ideales en cuanto a la mejora de la educación por medio de la virtualidad, siempre existirán también críticas que se opongan a dichos conceptos. Sin embargo, países como España, Australia, México, Argentina, Inglaterra y Estados Unidos han asumido estas críticas positivamente y poseen un buen nivel de uso adecuado, haciendo que la virtualidad sea una herramienta eficaz, aunque aún no existan acuerdos de gestores y clientes sobre el significado que eso posee. Se debe mencionar que, al inicio de la virtualidad, existió un rechazo natural por parte de los usuarios, puesto que a estar detrás de un ordenador existen aún desconfianzas ya que, la idea tradicional, es que la educación se debe hacer de manera presencial, velando por el contacto real, como también el hecho de que la educación debe ser verídica y no basándose en aspectos sacados

de la imaginación negando su existencia. Sin embargo, el tema de la denominación, aunque implique barreras no es tan trascendental, puesto que existen parámetros más importantes que discutir. No obstante, cuando se trató de implementar otras formas de estudio virtualizada bajo diferentes escenarios, todos tuvieron la misma percepción en cuanto a su naturaleza de virtualidad junto a la enseñanza pedagógica que se aplicó en ellas. (Fundación Universitaria Católica del Norte, 2005)

1.3. Educación remota en otros países

1.3.1. Colombia

En el país de Colombia, se emitieron diversas reformas para la educación virtual o también llamada de tercera generación, haciendo que incluso se siga realizando la educación presencial. Aplazar estos cambios haría que existan consecuencias en competencia y calidad.

La presencia de la educación a distancia se dio durante la formación a educadores para eliminar la alfabetización desde mediados de los años 50 bajo el control de los Ministerios. Ya a partir de los años 70 la educación terciaria también se daba en el sector.

Un análisis de los marcos normativos expedidos a lo largo de la historia, indica que las prioridades del Estado se han centrado en introducir cuatro grandes tipos de propuestas: i) La diversificación de las instituciones. ii) La vigilancia y control de instituciones y programas. iii) La determinación de campos de acción y niveles de educación superior. iv) El ordenamiento de un sistema de educación para el trabajo. Y es que la educación superior a distancia nunca estuvo situada como prioridad en la legislación, solo era un programa que estuvo hecho para progresar. (Mena, Rama, & Facundo, 2008)

Con respecto a la diversificación institucional y mecanismos selectivos de acceso al sistema, estaban presentes desde la época colonial, conformador por los colegios mayores, aunque estos no son aún reconocidos para la educación superior. Visto ello, se definen tres categorías institucionales diferentes: instituciones técnicas, tecnológicas y universidades. Siendo que se tendrían definiciones de estas utilizando puntos de abordaje y conocimiento. La Ley 30 de 1992¹⁰, incluía que todas las casas de estudios superiores estarían facultadas para dar a conocer programas para todos los niveles, aunque estas no se den necesariamente

¹⁰ Ley que organiza el servicio público de educación superior
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0030_1992.html (Fecha: 07-09-2021)

en las áreas tecnológicas o técnicas, pudiendo contar con programas de áreas diferentes. Esta categorización ha sido modificada, al menos parcialmente, por medio del Decreto N°1188¹¹ del 25 de marzo del año 2008. La Ley 30 de 1992, estableció que la educación superior debe ser percibida como un servicio público cultural que claramente se encuentra ligadas a las finalidades sociales que da el Estado en el artículo 2º, como también el hecho de garantizar la autonomía universitaria (artículo 3º). Sin embargo, se dieron a conocer diversos debates en cuanto a saber aplicar una adecuada autonomía y sus diferencias ya que había muchas de estas en las universidades.

En lo que respecta a la educación superior, la Ley 30 de 1992, pone en manifiesto que, de acuerdo con la Constitución del país, todas las funciones de fomento, inspección y la vigilancia de la educación corresponde al presidente de la República, y él es el único que las puede delegar en el Ministerio de Educación, creando el Consejo de Educación Superior (CESU).

Se debe de tener en cuenta lo que menciona el artículo 28º en cuanto entablar que la autonomía universitaria respeta todo lo concerniente a la Constitución en cuanto a aspectos como reconocimientos de universidades, modificación de estatutos, entre otros. Mientras que en el artículo 29º manifiesta que las universidades e instituciones profesionales cuentan con autonomía para hacer sus estatutos y al mismo tiempo pueden aplicar sus programas propios académicos enviando una notificación ante el Ministerio de Educación Nacional. Siendo que el artículo 3º manifiesta que el Gobierno Nacional tendría facultades para poder supervisar y garantizar a dichas instituciones. (Nacional, 2015)

Asimismo, el Ministerio destaca que la educación virtual pertenece a una generación de la educación a distancia. El Ministerio de Educación Nacional puso a disposición de todos los colombianos el texto sobre la ‘Propuesta de Política Pública para la Educación a Distancia en modalidad Virtual’ para que los ciudadanos escribieran sus comentarios y sugerencias en base a la educación virtual o también conocida como educación en línea, obteniendo una visión más amplia de las exigencias de un mundo globalizado, desde los enfoques económicos, sociales y políticos; así como de las relaciones pedagógicas y del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TICs, concediendo así documentos que precisen sobre la protección de la Calidad en la Educación Virtual, así como plantear los lineamientos para desarrollar, mejorar y fortalecer la Educación a Distancia en la modalidad

¹¹ Ley que regula el registro calificado de los programas de educación superior
<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-159149.html? noredirect=1> (Fecha: 07-09-2021)

en el territorio colombiano. Esta política pública se da a conocer en el contexto de la política de Revolución Educativa que promueve la Gestión Participativa, conforma una de las cinco acciones que están cambiando la educación en el país de Colombia. (Gómez & Pérez, 2015)

1.3.2. *México*

La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos¹², en el artículo 3º, fracciones V y VI, prescribe que el Estado debe de promover la educación para el eventual desarrollo de la Nación.

Así, en su artículo 3º, nos indica que las autoridades de educación, deben de tomar medidas para establecer condiciones que permitan la ejecución plena del derecho a la educación de cada persona, con una mayor equidad educativa buscando su logro en igualdad de oportunidades de acceso y la permanencia en los servicios educativos. Las medidas estarán encaminadas, de forma preferencial para los grupos y las regiones que presenten un alto rezago educativo o que tengan condiciones económicas y sociales de desventaja¹³.

El artículo 33 de la Ley General de Educación¹⁴ establece que, para cumplir con los objetivos educacionales, las autoridades educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias llevarán a cabo las actividades siguientes: ... VI. Establecerán sistemas de educación a distancia; ... XIII. Realizarán las demás actividades que permitan ampliar la calidad y la cobertura de los servicios educativos, y alcanzar los propósitos mencionados en el artículo anterior. (...) El artículo 46¹⁵ señala que la educación tendrá las modalidades de escolar, no escolarizada y mixta. Cabe aclarar que esta sección se refiere a los tipos y modalidades de educación. (SINED, 2020)

¹² Constitución de los Estados Unidos Mexicanos,
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf (Fecha: 07-09-2021)

¹³ Artículo 3. Toda persona tiene derecho a la educación. El Estado -Federación, Estados, Ciudad de México y Municipios- impartirá y garantizará la educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior. La educación inicial, preescolar, primaria y secundaria, conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias, la educación superior lo será en términos de la fracción X del presente artículo. La educación inicial es un derecho de la niñez y será responsabilidad del Estado concientizar sobre su importancia.

Corresponde al Estado la rectoría de la educación, la impartida por éste, además de obligatoria, será universal, inclusiva, pública, gratuita y laica.

<https://mexico.justia.com/federales/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos/titulo-primer/capitulo-i/#articulo-3o> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

¹⁴ Ley General de Educación de los Estados Unidos Mexicanos,
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf (Fecha: 07-09-2021)

¹⁵ Ley General de Educación de los Estados Unidos Mexicanos,
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf (Fecha: 07-09-2021)

Bajo los parámetros presentados, la educación a distancia está demostrando tener una buena efectividad, por ello suma una gran cantidad de alumnado en el poco tiempo dado; e incluso el Programa Sectorial de Educación 2007-2012 del Gobierno Federal, apuestan por el ideal que se debe de implementar la educación virtual bajo ciertos requisitos y criterios centrados en calidad, para aquellos sectores donde la educación no puede cubrirse. (SEP, 2007)

El número de instituciones tanto nacionales como del extranjero que ofrecen los programas de modalidad a distancia han crecido sin tener por el momento normas nacionales que logren especificar y garantizar la calidad y pertinencia de los mismos. La calidad se centra en las evaluaciones y acreditaciones de los programas bajo las modalidades presenciales en el país que establecieron sus criterios propios.

1.3.3. Argentina

En Argentina, la educación a distancia ha sido tema de discusión para gobiernos, instituciones y agencias educativas del país, sin embargo, presenta un atraso en cuanto a la especialidad de programas no presenciales, más aún de las TICs.

Por lo tanto, el país argentino recién se encuentra aplicando políticas de reglamentación pública, las cuales recogen información sobre la educación superior a distancia.

Apoyándose en la Ley de Educación Nacional¹⁶ que fue sancionada en el 2006, se da a conocer el título especial para la Educación a Distancia, en ella se revelan los intereses que el Estado tiene para controlar dichas opciones de índole pedagógico e impulsar estrategias de desarrollo con calidad y equidad. (Rama, Dominguez, & Rodríguez, 2015)

1.3.4. Bolivia

Con el comienzo de la vigencia de la nueva Constitución Política del Estado¹⁷, la cual fue aprobada en referendo el 25 de enero del año 2009 y promulgada el 7 de febrero del año 2009, el país boliviano está desarrollando procesos para transformar sus principales instituciones.

¹⁶ Ley de Educación Nacional de la República Argentina <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/12/ley-26206-ley-educacion-nacional> (Fecha: 07-09-2021)

¹⁷ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia <https://ftierra.org/index.php/generales/14-constitucion-politica-del-estado> (Fecha: 07-09-2021)

Se señala que la educación constituye la función superior y es la primera responsabilidad financiera para el Estado, el cual tiene el trabajo indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla. También señala que el objetivo de la educación es la formación integral de las personas y el fortalecimiento de la conciencia social crítica en la vida y también para la vida. Así, la educación está dirigida para la formación individual y colectiva, al desarrollo de competencias actitudes y habilidades intelectuales y físicas que relacionen la teoría con la práctica productiva, a la protección y conservación de nuestro medio ambiente, la biodiversidad y el territorio, para tener calidad de vida.

Para los posgrados, o también conocidos como formación del cuarto nivel, ha sido constitucionalizado por el artículo 97º, señalando que la formación de posgrados en sus diferentes niveles tiene como principal función la cualificación de profesionales en diferentes ámbitos, a través de los procesos de investigación científica y de generación de conocimientos vinculados con la realidad para coadyuvar con el desarrollo integral dentro de la sociedad. La formación posgradual es regulada a través de una instancia la cual está integrada por todas las casas de estudios superiores del país.

El artículo 103¹⁸ del texto constitucional hace mención de las Tics, con respecto a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

La anterior normativa señalaba que las áreas de la Educación Formal y de la Educación Alternativa están comprendidas por cuatro tipos de modalidades: el de aprendizaje, de lengua, de docencia y de atención. En esta última se incorporaron las modalidades presenciales y a distancia, contando con el apoyo de los medios de comunicación. Este panorama abrió las puertas para un nuevo proceso de educación a distancia para el Sistema Educativo Nacional, siendo la partida para el desarrollo de educación superior a distancia boliviana, utilizando nuevas tecnológicas y volviendo un apoyo para los docentes educativos en educación superior universitaria.

Lamentablemente, la omisión de la educación a distancia y el empleo de las nuevas tecnologías en la recientemente aprobada legislación educativa boliviana, limitará la implementación en unos casos y el avance, en otros, de la educación a distancia y en línea. (Rama, Dominguez, & Rodríguez, 2015)

1.3.5. *Brasil*

¹⁸ Constitución Política del Estado https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_bolivia.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

En 1995, el Ministerio de Educación creó un órgano permanente de su estructura administrativa: la Secretaría de Educación a Distancia (SEED). Esta Secretaría dedicó los primeros años de trabajo a implantar programas de incentivo al uso de Tecnologías de Información y Comunicación junto con los profesores que actuaban en la docencia de la Educación Básica, y a la producción de estudios para crear los instrumentos que producirían la primera reglamentación para la oferta de la educación a distancia, como dispone la LDB de 1996. Los primeros actos de reglamentación de la actuación de instituciones educacionales en educación a distancia surgieron dos años después de la publicación de la Ley 9.394/96. Los instrumentos utilizados fueron el Decreto 2.494/98, que definía la modalidad e indicaba los requisitos para la oferta de cursos a distancia; y el Decreto 2.561/98, que disponía sobre competencias federativas previstas en la LDB en relación con los papeles de los diferentes sistemas de enseñanza para la acreditación de instituciones y la normalización de control para autorización y reconocimiento de cursos a distancia.

En el año de 1995, el Ministerio de Educación crea la Secretaría de Educación a Distancia (SEED). La misma se orientó a la implementación de programas para incentivar el uso de Tecnologías de Información y Comunicación junto con los docentes que tenían participación en la Educación Básica, y a la producción de estudios para elaborar los instrumentos que producirían la primera reglamentación para la oferta de la educación virtual.

En los años del 2001 al 2005, las bases legales que estaban ya creadas y las que fueron modificadas, tenían como principal función respaldar el crecimiento de la modalidad y sus modelos para la oferta que las instituciones elaboraron, para poder validar y colocar la Educación a Distancia en las mismas condiciones de supervisión y evaluación observadas en las clases presenciales. (Rama, Dominguez, & Rodríguez, 2015)

1.3.6. Costa Rica

En el año de 1998 el Consejo Nacional de Rectores, CONARE, realiza una reunión con las cuatro universidades públicas presentes en ese momento en el país, y se aprueba el Convenio para la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES. Luego de un año, el Sistema entra en funciones con la adhesión de cuatro universidades privadas.

En el año 2002, es crucial para el impulso del SINAES; ya que el 2 de mayo, la Asamblea Legislativa aprueba la Ley N.º 8256 que manteniendo el carácter oficial al SINAES y a sus acreditaciones.

El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica se enfoca en cinco áreas principales: fortalecimiento institucional, investigación, el área relativa al aprendizaje (conjunto que le permite el intercambio y la retroalimentación permanente con las instituciones que conforman el sistema), así como el área de cultura de calidad y finalmente el área de acreditación propiamente dicha. (Salgado, 2015)

1.3.7. Ecuador

Ecuador se encontraría en una etapa de transición de Constitución del año 1998 a la del 2008 y de una Ley Orgánica del año 2000 a otra del año 2010; situándonos en este escenario normativo, generando grandes expectativas para el sector de educación superior en el país, buscando seguridad para la educación de calidad. Los cambios fueron cruciales para asegurar la calidad brindada por la nueva Constitución. El Sistema de Educación Superior debe estar articulado al Sistema Nacional de Educación y al Plan Nacional de Desarrollo. El sistema debe de regirse por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, para el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científico tecnológico global. (Rama, Dominguez, & Rodríguez, 2015)

1.3.8. España

España cuenta con 17 comunidades autónomas y todas se centran en el sector educativo desde los años ochenta, con competencias, e hicieron que se dé la aceptación de los diversos organismos de gestión y de capacitación para la enseñanza superior. Las normas de homogenización y sus métodos de enseñanza para la educación superior, se dio en los Acuerdos de Bolonia¹⁹, del año de 1999, por lo tanto, la aceptación sobre la educación del país español ha ido pasando por modificaciones el modo de lo presencial a lo virtual.

¹⁹ En el año 2007 el Gobierno español aprobó un real decreto mediante el cual se inicia el Proceso de Bolonia, un plan para que España ingrese al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y así lograr modernizar su sistema de educación superior. Declaración de Bolonia:
<http://eees.umh.es/contenidos/Documentos/DeclaracionBolonia.pdf> (Fecha: 07-09-2021)

El país español cuenta con muchas instituciones que ponen a disposición sus áreas de enseñanza superior para la educación a distancia. Y esto se debe a que la mayoría de universidades están acoplándose al método de enseñanza virtual.

1.3.9. Honduras

En el caso de Honduras, las Normas de Educación Superior, se centran en las funciones básicas del nivel y educación que se realizan a distancia, la docencia, la investigación y la extensión. También se precisa que las clases se pueden dar de forma presencial o virtual. (Rama, Dominguez, & Rodríguez, 2015)

1.3.10. Singapur

Singapur debe a su extinto líder Lee Kuan Yen²⁰, la priorizando de la educación, ya que consideraba que era parte fundamental de la estrategia para el desarrollo (como el recurso superior) de su país (Sader y Gentilli, s.f.).

El país adoptó el bilingüismo con el idioma inglés, teniendo en cuenta el mandarín, el malayo o tamil, y demostrando también su enfoque por las ciencias, la tecnología, ingenierías y las matemáticas (Sader y Gentilli, s.f.).

Se optó por el idioma del inglés porque su meta era sociedad multiétnica, dado que también es una lengua franca para el comercio mundial y en las ciencias. Luego de manifestar su elección por la lengua inglesa y también la cultura, junto a sus colegas decidieron adoptar el lenguaje de manera global para la ciudad con iguales dimensionales globales. (Sader y Gentilli, s.f.)

En la educación, se opta por que el alumno de primaria se dedique cinco horas, y el de secundaria seis, prefiriendo la calidad y no la cantidad, al mismo tiempo que se elimina factores como la memorización, guiándolos por la reflexión, incentivándolos con premios a los que obtengan mejor resultados. (Sader y Gentilli, s.f.)

En el año 2021, la Universidad Nacional de Singapur y la Universidad Tecnológica de Nanyang, NTU, informaron que el país de Singapur, ocupa los puestos 12 y 13 respectivamente en el ranking mundial de QS, y los puestos 26 y 55 en el THE. E incluso la

²⁰ Líder del Partido de Acción Popular (PAP). Participó en la separación de Singapur de la Federación Malaya en 1965. Convirtió a Singapur, de ser una colonia relativamente subdesarrollada y sin recursos a un país del primer mundo.

Universidad Nacional de Singapur, NUS, está rankeada como la mejor de Asia según el ranking QS de la región.

Sin embargo, la inversión para la educación en ese país, es muy bajo respecto a los estándares de la OECD. Singapur tiene un 2.9% de su PBI destinado para ello. Pero, aun así, su estrategia austera, ha dado frutos muy buenos para la educación básica y en las universidades. En educación superior, se da un financiamiento general, porque el gobierno se centra en la creación de focos de excelencia, invitando a otras universidades de primer nivel a poder abrir sus sedes en el país. Así mismo invirtió muchos millones en creación de centros de investigación de dos de sus mejores universidades, contando con catedráticos venidos del extranjero.

1.3.11. Suecia

En Suecia el acceso a una educación gratuita se da desde la etapa preescolar hasta la educación superior. El país es uno de los países que más invierte en porcentaje de su PBI para la educación en la Unión Europea (UE). Poseen un sistema educativo descentralizado, el cual es guiado por metas y el resultado es el del aprendizaje definido por niveles centrales. Los ingresos para los centros de educación niveles básicos, son financiados por ingresos fiscales municipales.

Los municipios con el nombre kommuner en Suecia, son responsables de organizar la educación en:

a) Preescolar (förskola) desde 1 hasta los 5 años. La Escuela Preescolar recibe el nombre de förskola, permitiendo el ingreso desde el primer año, es fuertemente subsidiada y presta atención inmediata, el porcentaje indica que más del 90% pueden acceder a estas escuelas y asisten a ellas, donde los niños juegan, comen, interactúan, aprenden, etc. Algo muy parecido a la educación inicial en el Perú.

b) Clase preescolar, förskoleklass empieza a los 6 años. Según el reporte, un 95% aproximadamente de los niños que asisten a las clases escolares de 6 años. Se le conoce con el nombre de (förskoleklass), y es equivalente para el estado peruano a primer grado de primaria. Los niños empiezan a tener conocimientos de matemática básica, lectura y escritura, junto a otros conocimientos escolares.

c) Escuela obligatoria, grundskola, empieza a los 7 años. La Escuela obligatoria, grundskola, comienza a la edad de siete años y finaliza a la edad de 16 años.

Aquí se dan programas estrictos en cuanto a la enseñanza de valores como la honradez. Los materiales son dados por el municipio.

Los niños reciben todo tipo de conocimiento que son necesarios en las Escuelas básicas, es decir primaria y secundaria, las cuales en Perú forman un solo bloque, el siguiente nivel se dará por las notas que se evalúan por meritocracia.

d) Escuela secundaria superior, gymnasieskola, empieza a los 16 años. Aquí, la Escuela ser consta de 18 programas nacionales y cinco introductorios para alumnos que no fueron elegidos a un programa nacional. Para esta última se cuentan con 12 programas vocacionales y seis programas preparatorios de educación superior. Esos estudiantes de secundaria superior la empiezan a la edad de 16 años y completan sus estudios secundarios superiores a la edad de 19 años.

Aquí, la escuela tiene 18 programas nacionales y cuenta con 5 introductorios para los alumnos que no obtuvieron una plaza para el programa nacional. Para esta última se cuentan con 12 programas de índole vocacional, y 6 programas de preparatoria de educación superior. Los alumnos de secundaria superior son de 16 años hasta los 19 años. El alumno participa de una clasificación de carácter meritocrático.

e) Educación municipal para adultos, kommunal vuxenutbildning, Komvux. Para los alumnos que no pudieron completar la escuela secundaria superior, pueden optar por asistir a una de educación municipal destinada para adultos o a las escuelas secundarias populares. Cuando el alumno completa la escuela secundaria superior, recién puede acceder a una universidad, entrando como elección del programa nacional de secundaria superior y cursos en el marco de opciones individuales.

Suecia, guiándose del modelo de Bolonia (citado anteriormente) en su educación superior, trabajan con tres ciclos, la educación de primer y segundo ciclo se conoce como educación de pregrado y el tercer ciclo como educación de posgrado.

f) Matrícula sueca para inmigrantes, svenskaundervisning för invandrare, sfi. Suecia mantiene un plan donde toman en consideración a los emigrantes, y puedan desarrollar en la sociedad, aprendiendo el idioma sueco, y así poder ser incorporados a un determinado sistema educativo o para reconocer las carreras originarias que ya tenían.

g) Educación Universitaria. Se junta el sector privado con el público, ya que en Suecia la educación superior se da por universidades y colegios estatales, así como también las instituciones de carácter privado que también reciben subsidios por parte del Estado.

h) Enfoque en el aprendizaje permanente. Gracias a los planes de estudios de las escuelas secundarias obligatorias y superiores, se busca el objetivo de fortalecer las bases para que los estudiantes tengan un aprendizaje permanente.

i) La Profesión de profesor. En Suecia, los programas para formar docentes cuentan con cuatro títulos profesionales distintos:

- Título en educación preescolar
- Título en educación primaria
- Título en educación temática
- Título en educación vocacional

A lo largo del tiempo, la profesión de los docentes ha tenido que luchar con un estado con muchos problemas. Por eso, el gobierno realiza varias reformas con la finalidad de mejorar el sistema de educación, logrando así, que varias personas se inscriban en la carrera inicial. (Peña, 2020)

1.3.12. Finlandia

Los educadores finlandeses, saben que los alumnos necesitan tener pausas para hacer ejercicio y moverse con la finalidad que puedan concentrarse, y en una jornada normal se sabe dar en intervalos regulares en los recreos de 15 minutos al aire libre. Muchos expertos atribuyen estos actos como un papel importante en su sistema educativo.

Los docentes han trabajado sin descanso para familiarizarse con todas las herramientas digitales, sus funciones y configurarlas como ellos crean, adaptándose a este modo de enseñanza.

La mayoría de las escuelas cuenta con apoyo informático, ayudando a los docentes y recibiendo sus observaciones, y los colegios exhortan a los padres a que puedan guiar a los alumnos y aprovechar estas tecnologías y sus beneficios.

En Finlandia, la mayoría de los hogares cuenta con el servicio de la internet según el Centro Estadístico de Finlandia, y los alumnos en edad escolar poseen teléfonos inteligentes.

Lo interesante de ello es que los estudiantes aun necesitan de papel, libros y lápices, ya que las instrucciones para desarrollar tareas son mandadas a sus teléfonos o correos de manera virtualizada. Sin embargo, hay familias que no tienen acceso a Internet, o que hablan en casa otros idiomas distintos a los oficiales (finés y sueco), lo que claramente dificulta el acceso y entendimiento licor el acceso a las soluciones en línea. «En algunos casos hemos invitado a la familia a la Escuela para darles enseñanza práctica», dice Johanna Järvinen, directora de la Escuela Ilpoinen de Turku.

Algo que resaltar, es que los alumnos necesitan también papeles, libros y lápices, ya que las instrucciones para desarrollar son mandadas a sus teléfonos o a los correos electrónicos, todo de una forma virtual. Las familias que no cuentan con el servicio del internet, o que en sus hogares se habla otro idioma que no es el oficial, tienen dificultades para el acceso y entendimiento en línea.

Para la educación virtual, algunas escuelas facilitan la entrega de tabletas y ordenadores portátiles que se usan en horas de clases presenciales. La Agencia Nacional de Educación de Finlandia, en cooperación con la comunidad empresarial, recogen portátiles usados para repartirlo a los alumnos que no tienen ordenadores en casa.

Finlandia es un país que se encuentra ubicado en Europa del Norte. En el mismo no se crean exámenes, y desde el año 2016 buscan implementar un modelo educativo centrado en indagar problemas de la vida real y su entorno educativo. Por ello se le considera como uno de los mejores lugares con un gran sistema en educación. Los alumnos de ese país ocupan primeros lugares en las Pruebas Pisa, en donde se miden las competencias en ciencias, matemática y en la lectura. (Diario El Tiempo, 2020)

2. DERECHO DEL CONSUMIDOR

2.1. Consumidor razonable

La teoría del consumidor razonable se encuentra presente el Decreto Legislativo 716²¹ en donde su articulado no positivizaba el tema de estándar de protección u diligencia. Sin embargo, presenta modificaciones en el año 2008, se modificándose el artículo 3° en donde se manifiesta que se protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias, dando así el argumento del consumidor razonable.

²¹ Norma emitida por el Congreso de la República del Perú
<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/turismo/d716.htm> (07-09-2021)

La norma también se adecua con el artículo 1314° del Código Civil²² que establece que “quien actúa con la diligencia ordinaria, no se le aplicará la condición de imputable por la inejecución de la obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”. Exhibiendo con ello las precisiones en cuanto a las decisiones y actuaciones de un consumidor razonable. Otra normativa que cuenta con estas definiciones la encontramos en el Título Preliminar del mismo código sustantivo, recalcando que el derecho protege la buena fe en sí y a la parte que haya tomado las diligencias debidas de acuerdo a lo que dice la ley.

En cuanto a ello, si al consumidor se le da absolutas facilidades tal vez haría que este no les tome importancia a sus irresponsabilidades, ya que estaría protegido por sus proveedores, haciendo que esos últimos tengan más costos que sustentar, haciendo que los consumidores diligentes sean perjudicados. (Villegas, 2017)

Explicando con mayor claridad la categoría de consumidor razonable, se debe recalcar que tiene su origen en el Derecho anglosajón, siendo que INDECOPI, en Perú, adaptó los argumentos legales que protegían al consumidor diligente; ya en años posteriores se dio el concepto de consumidor protegido a través del Decreto Legislativo N°1045²³, en el cual, claramente, se protegía al consumidor que actuaba de acuerdo a las circunstancias.

En cuanto al hombre razonable, se decía que era aquella persona que pensaba en los demás; la prudencia es su guía y la seguridad la regla de su vida. Era la persona que antes de tomar una decisión, la analizaba.

También, críticamente, se precisa que el consumidor razonable es un ser utópico que está sobre los demás, aunque existan personas instruidas que tienen mucho de este tipo de consumidores, personas que poseen conocimientos altos, algo que en nuestro país no hay muchos casos.

Por lo tanto, el perfil del consumidor peruano tiene múltiples contrastes con el consumidor razonable en la legislación administrativa, ya que el consumidor estrella parece ser muy utópico en el Perú.

²² Artículo 1314°.- Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso
<http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf> (07-09-2021)

²³ Ley complementaria del sistema de protección al consumidor
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201463/Decreto+Legislativo+1045.pdf/d830d8ba-d293-45e9-ad1d-26bbbed1e1e80> (Fecha: 07-09-2021)

Además, es preciso recalcar que se debe proteger al consumidor razonable, ya que hablamos de alguien que reacciona a lo que se espera. Es decir, que actúa con un sentido común que se le exige a cualquier persona, ya que dichas diligencias entran como principio universal y no como parte de alguna normativa o concepto jurisprudencial. (Núñez, 2012, pág. 3)

2.2. Consumidor final, ordinario, promedio, diligente y razonable

Resumidamente, es el consumidor que representa a un grupo de consumidores. Siendo que en Alemania el consumidor medio era visto como una persona carente de reflexión, mientras que en España era alguien que manifestaba lo inverso; es decir, alguien reflexivo.

Ahora, la diferencia entre el consumidor razonable y el medio es el hecho de que el primero tiene un papel activo y protector de intereses, y el segundo que dichos activos se encuentran en poder de los proveedores que mantiene informado al consumidor para que pueda tomar decisiones. (Núñez, 2012, págs. 3-4)

Se puede manifestar entonces que existe una clara diferencia entre consumidor razonable y el medio. No obstante, se debe hacer énfasis sobre el consumidor medio. “El consumidor medio solo planifica compras y mejor cuando existen ofertas. Siendo que solo se preocupa por el producto por temas específicos, no siendo muy acucioso, reclamando cuando el tema si es grave”. (Durand, 2011, pág. 7)

Según Escudero, “el concepto claro de consumidor razonable radica en aquella persona natural o jurídica que mantiene el disfrute de un determinado producto o servicio para interés personal, familiar, o cualquier entorno próximo” (Escudero, 2017, pág. 9).

2.3. El modelo homo economicus y el consumidor razonable

En cuanto al homo economicus, su racionalidad se ve reflejada en la explotación de la utilidad y del bienestar. Este manifiesta un egoísmo propio, pero hacer muy buenos cálculos en cuanto a planes óptimos bajo horizontes de planificación en claras condiciones de riesgo. (D’Elia, 2009, pág. 37)

Hablando de economía disciplinaria, encontramos a Adam Smith, quien fundamenta la visión neoclásica de los últimos 140 años, como también en su versión más reciente:

La síntesis neoclásica que surgió a mediados del siglo XX, explicando así los fenómenos económicos sacados de decisiones racionales cuyos consumidores claramente persiguen su propio interés, tratando de maximizar sus utilidades y para ello hacen una balanza con costos y beneficios para poder tomar decisiones sacados de lo racional. Los agentes económicos son creados gracias a la idealización del Homo Economicus, quien actúa de manera racional para obtener mayores beneficios preferentes. (Maletta, 2010, pág. 10)

2.4. Régimen Económico en el Perú

Con la emergencia sanitaria vivida a nivel mundial, debido a la pandemia Covid-19, se puso en evidencia una ola de problemas como la falta de salud, trabajo y educación, los cuales no eran prioridad de nuestros gobernantes, siendo estos de interés último. Se manifestaron muchas desventajas, como por ejemplo el impacto de las personas que optaban por estar en sus casas para cuidarse y sus repercusiones en sus ingresos económicos, o aquellas que tenían que salir a las calles por necesidad. Además de un sistema de salud muy precario, el cual colapsó, resultando los más afectados aquellos sectores que viven en pobreza, desventajas que se evidenciaron incluso antes de la pandemia. (Chuy, & Rodríguez, 2020)

En este sentido, salta a la vista la interrogante respecto a si las actuales reglas de juego que rigen el régimen el modelo económico constitucional de nuestro país, contribuyen o no a perpetuar este estado de enorme injusticia. Para responder dicha interrogante, se deben tomar en consideración cuáles son los principios económicos que establece nuestra Constitución, y si dicho parámetro constitucional es el idóneo ante una realidad latente como la evidenciada por el coronavirus o si se necesitan cambios; y de ser afirmativa la respuesta, de qué manera plantearlos. (Chuy, & Rodríguez, 2020)

La Constitución Política del Perú²⁴ del año de 1993, en su Título III denominado Del régimen económico consagra los parámetros para la actuación de los actores económicos tanto públicos como privados. A diferencia de la Constitución de 1979, la cual fue la primera en incorporar de manera expresa las reglas macro del modelo económico que se buscaba implementar en el Perú, la norma suprema vigente permite un rol preponderante a las

²⁴ Constitución Política del Perú <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha: 07-09-2021)

libertades económicas individuales, aunque también reconoce el componente social que debe existir en la relación entre la economía y el derecho. (Chuy, & Rodríguez, 2020)

En ese sentido, consideramos que las bases fundamentales de la Constitución económica vigente son el principio de subsidiariedad del Estado, el principio del pluralismo económico, la economía social de mercado, el principio de la libre competencia y la defensa de los consumidores y las garantías de la inversión nacional y extranjera. (Chuy, & Rodríguez, 2020)

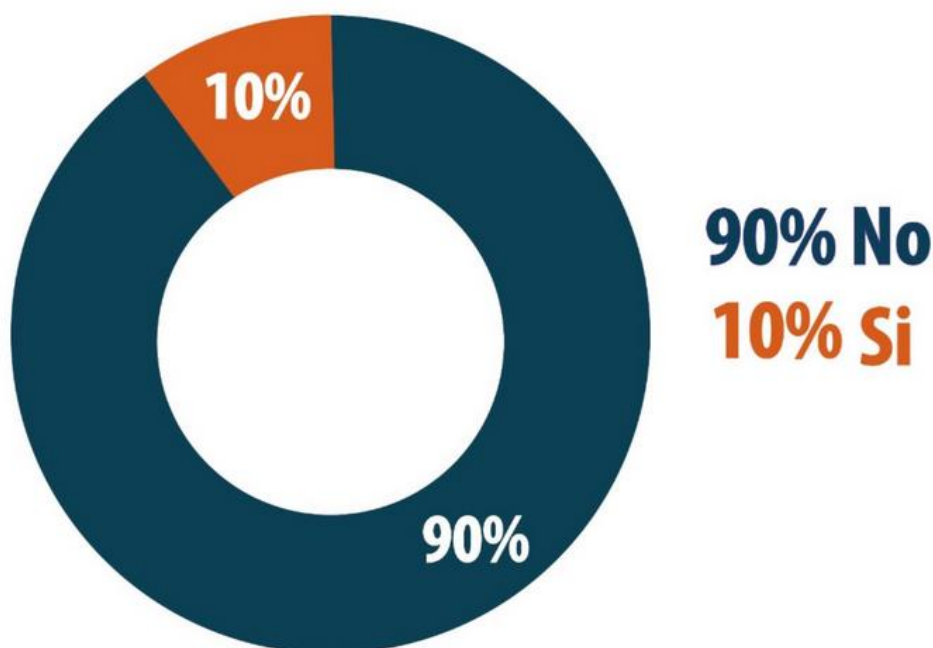
2.5. Educación y de derechos del consumidor en instituciones educativas en Perú

En el contexto de la pandemia de la COVID-19, en dónde se convive con las particulares secuelas en la economía familiar y el retroceso del desarrollo de las actividades económicas, se hace una necesidad y realidad entre estudiantes de los diferentes niveles y profesionales, el auge de la virtualidad. Dentro de este nuevo estilo de enseñanza se han registrado casos inauditos que no concuerdan con la realidad como el cobro total de pensiones escolares, pese a que los gastos administrativos difieren de la normalidad anterior que estábamos acostumbrados, y en el ejercicio se ha omitido la negociación de las instituciones con sus usuarios.

Las familias se han mostrado insatisfechas por la aplicación de esta modalidad, alegando que el servicio es deficiente. Así, distintas encuestas muestran la percepción de la población con respecto al rol que han desempeñado los colegios e instituciones educativas durante la pandemia con la utilización de la virtualidad.

90% de padres de familia se encuentran insatisfechos con las clases virtuales que reciben sus hijos

P: ¿Está satisfecho con las clases virtuales que se dictan a sus hijos?



Encuesta de opinión

Muestra: 42 933 encuestados

Fecha de aplicación: Del 14 al 15 de abril del 2020

Técnica: Encuesta online

#YoMeQuedoEnCasa

ASPEC

(Elaborado por ASPEC, 2020)

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) no tiene la facultad legal para sancionar a las instituciones privadas sobre la materia de las pensiones. Sin embargo, la molestia de los padres de familia ante el desconcierto de un cobro normal de las cuotas se manifestó en INDECOPI, pese a que a la entidad del Estado no le confiere esta labor, solo estando apto para plantear una negociación específica en cada situación particular por su naturaleza de fiscalizar entidades nacionales exclusivamente.

Por lo tanto, si analizamos el accionar de las instituciones privadas identificamos un interés propio por parte suya por recolectar recursos monetarios para sus fines y dejando de lado a los usuarios, quienes se vieron afectados por el congelamiento de sus ingresos o el

nulo de ellos, y el desarrollo de sus estudios, los cuales directamente configuran un derecho fundamental garantizado por el Estado.

Lo que no se tomó en consideración, por parte de los padres de familia, es que las acciones que se han presentado, pueden ser sancionadas y fiscalizadas por las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

El Ministerio de Educación (MINEDU), como la máxima instancia en materia de educación, indicó que las instituciones particulares están obligadas a presentar sus **Planes de Recuperación**²⁵ vía correo electrónico a la UGEL de su competencia. Los centros de estudios particulares que no hicieran caso a lo comunicado en la resolución de MINEDU, serían reportados a INDECOPI, para que esta entidad evalúe y proponga el procedimiento administrativo sancionador.

Es necesario establecer que los colegios privados pueden realizar los cobros únicamente por matrícula, cuota de ingreso, cuotas extraordinarias certificadas por MINEDU y pensión únicamente²⁶. De lo contrario serían justificadamente denunciables.

En el caso de que las familias no puedan cancelar una pensión o varias, los usuarios pueden seguir estudiando ya que, los centros de estudio privados no pueden impedir la asistencia a clases o evaluaciones en caso de no haber cancelado las pensiones.

La realidad que se evidenció durante la situación de la educación en la pandemia, es que no existe un ente regulador para los cobros de las pensiones de las instituciones. Por otro lado, la nueva modalidad y la difusión de los conocimientos no se asemejan a la tradicional, por lo tanto, se podría concluir que la prestación del servicio no es la misma. Los padres manifestaron que, al no generarse gastos con respecto a la infraestructura educativa, evidentemente el costo de la mensualidad debería ser menor. También se criticó que tanto las universidades, institutos superiores y los demás centros educativos gozan de inaceptación de todo impuesto que pueda afectar los bienes y servicios propios, otra forma de posible ahorro en las instituciones. (Fontdevila, Marius, Balarin, & Rodríguez, 2018)

²⁵ Resolución Viceministerial 079-2020-MINEDU, https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565531/RVM_N_079-2020-MINEDU.PDF (Fecha de consulta: 10-10-2021)

²⁶ Con respecto a las mensualidades, las mismas deberán ser requeridas al término del servicio en consenso del Artículo 16 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y el precedente de observancia obligatoria establecido por el Indecopi mediante **Resolución 0202-2010/SC2-Indecopi**.

La Ley General de Educación²⁷ vigente, establece en su artículo 72²⁸ que las Instituciones Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado, las cuales fueron creadas por la iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del sector educación. El Estado en correspondencia con la libertad de enseñanza y la promoción de la pluralidad de la oferta educativa, aplica un reconocimiento, valoración y supervisa la educación privada.

Los requisitos para el funcionamiento de los colegios privados se encuentra en la Ley de los Centros Educativos Privados²⁹ N.º 26549, la cual fue modificado por el Decreto de Urgencia N.º 002-2020³⁰, la cual indica en su artículo 4.3, que toda persona jurídica de derecho privado, en cuyo objeto o fines se encuentre el de educación, puede prestar el servicio educativo de educación básica en sus diferentes modalidades; para lo cual, solicita la aprobación de funcionamiento correspondiente y así acreditar el cumplimiento de las condiciones básicas aplicables para los servicios de educación básica, a través de la presentación de los requisitos que se especifican en el reglamento de la presente Ley.

Este marco normativo incita la proliferación de colegios privados, y genera el atractivo de ventajas como la inafección a la tributación, o la distribución de utilidades en caso de identificarse como fines de lucro. Sus defensores los reconoce como un alivio para

²⁷ Ley General de Educación del Perú http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf (Fecha: 07-09-2021)

²⁸ 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.

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. Ley General de Educación del Perú http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf (Fecha: 07-09-2021)

²⁹ Ley de los Centros Educativos Privados http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php (Fecha: 07-09-2021)

³⁰ Decreto de Urgencia que establece medidas para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios educativos de educación básica de gestión privada y para el fortalecimiento de la educación básica brindada por instituciones educativas privadas <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-la-lucha-cont-decreto-de-urgencia-n-002-2020-1843545-1/> (Fecha: 07-09-2021)

el Estado en el gasto a la educación y difusores de habilidades y conocimientos. El Estado mantiene un control relativo mediante la supervisión de su funcionamiento y el servicio dado de acuerdo a las normas que regulan la actividad.

Con la finalidad de evitar la propagación del virus COVID-19, se estableció la Resolución Viceministerial N.º 079-2020-MINEDU³¹ el 12 de marzo de 2020, disponiendo excepcionalmente la suspensión del servicio educativo hasta el 29 de marzo de 2020, precisando que las instituciones educativas debían de reprogramar su calendario académico, de modo que se cumplan con las horas lectivas mínimas contempladas en las normas técnicas correspondientes. La suspensión o reprogramación del inicio del servicio educativo no perjudicaría las obligaciones contraídas por los usuarios del servicio, siempre que la Institución Educativa apruebe su correspondiente plan de recuperación de horas lectivas e informe de este a los usuarios del servicio y se cumpla con dicho plan.

Posterior al inicio de las medidas sanitarias como la cuarentena, se emitió la Resolución Ministerial N.º 160-2020-MINEDU³², de fecha 31 de marzo de 2020, implantando que los servicios presenciales educativos en las instituciones educativas públicas y de gestión privada se configurarán de acuerdo a las recomendaciones de las instancias correspondientes según el estado de avance de la emergencia sanitaria para la prevención y control de la COVID-19. Es en este contexto que el servicio educativo a distancia empieza a tomar mayor protagonismo, y este puede ser utilizado siempre y cuando las instituciones apliquen metodologías y herramientas apropiadas para dicho fin.

A través de la Resolución Vice Ministerial N.º 090-2020-MINEDU³³ de fecha 03 de abril de 2020, se regula la norma técnica, estableciendo que, a fin de garantizar la secuencia del servicio educativo, las Instituciones Educativas de gestión privada pueden desarrollar estrategias para ofrecer el servicio educativo por la modalidad de distancia, en tanto se inicien o retomen la prestación presencial del servicio educativo, de acuerdo a los

³¹ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565531/RVM_N_079-2020-MINEDU.PDF (Fecha: 07-09-2021)

³² Disponen el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 6 de abril de 2020 y aprueban otras disposiciones <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574684/disponen-el-inicio-del-ano-escolar-a-traves-de-la-implementa-resolucion-ministerial-n-160-2020-minedu-1865282-1.pdf> (Fecha: 07-09-2021)

³³ Disposiciones para la prestación del servicio de educación básica a cargo de Instituciones Educativas de gestión privada, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID19 https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/575273/RVM_N_090-2020-MINEDU.pdf (Fecha: 07-09-2021)

aprendizajes programados por nivel, ciclo, grado y área curricular, percibidos en su oferta autorizada, y siempre y cuando ubiquen de las metodologías y herramientas apropiadas.

Es decir, el marco normativo establece que se puede implementar las clases virtuales, pero que estas no equivalen a una clase presencial, y si bien inicialmente se precisó que la suspensión no afectaba las obligaciones contraídas por los usuarios del servicio educativo, siempre que la Institución Educativa apruebe su plan de recuperación de horas lectivas, y cumplan con dicho plan, esta recuperación es de forma posterior, y que las clases virtuales no son equivalentes,

Al respecto, también es importante mencionar, que el artículo 14 literal b) de la Ley de Centros Educativos Privados N° 26549³⁴, modificada por la Ley N° 27665 de Protección a la Economía Familiar sobre el pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados, nos indica que la cantidad económica que se deposita para la enseñanza al colegio, llamado pensión, se programa una por cada mes que se culmina, pudiendo acordar que el pago de la matrícula no podría superar el monto de una pensión mensual de por las clases.

Asimismo, el artículo 16° numeral 2 de la citada Ley, modificada por el Decreto de Urgencia N° 002-2020³⁵, sobre la exigencia y cobros prohibidos, manifiesta que todas las instituciones educativas quedan en total prohibición de exigir a sus usuarios sumas o montos que no hayan sido consideradas en la ley, mucho menos exigir a los usuarios a pagar pensiones antes de lo señalado o dar a conocerlas de manera adelantada, salvo que estos montos sean para representar la cuota de ingreso o la cuota de matrícula.

Desde la perspectiva del derecho del consumidor, INDECOPI, a través de la Resolución N. ° 0202-2010/SC2-INDECOPI³⁶, de fecha 29 de enero de 2010, en su fundamento 23, indica que una pensión es la contraprestación por la enseñanza recibida, y que los padres de familia deberán de cumplir en respetar y abonar el monto a cambio del servicio prestado de educación a sus hijos, la cual es dada de forma mensual, por lo que también a estos aportes se le denomina como mensualidades. Además, como consecuencia

³⁴ Ley 26549, http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php (Fecha de consulta: 10-10-2021)

³⁵ Decreto de Urgencia Nro. 002-2020, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-la-lucha-cont-decreto-de-urgencia-n-002-2020-1843545-1/> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

³⁶ Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165388/pc_Res_0202-2010-SC2.pdf/4150a6e6-46f6-4a32-be9a-5407a8b8b569 (Fecha: 07-09-2021)

de la periodicidad de los servicios de la educación básica regular, el pago por el mes lectivo de educación se daría cuando finalice dicho mes, por lo tanto, la institución educativa tiene la facultad de exigir dicho pago, puesto que el mes ya se cumplió, algo que no debe de hacer si el mes aún no ha llegado a su finalización.

Por consiguiente, los colegios privados, sólo pueden reclamar el pago de las pensiones o cuotas mensuales una vez ejecutado el servicio. Entonces, el cobro de la contraprestación económica obedece a la prestación de un servicio efectivamente realizado por el proveedor de servicios educativos por el tiempo determinado. Es decir, el proveedor está en el derecho de solicitar su cobro por un servicio que éste efectivamente dio, más no aplica para los meses que no brindó el servicio a sus usuarios.

Consideramos que las clases presenciales y las clases no presenciales o conocidas como virtuales o a distancia, no pueden ser equivalentes, pero se están dando por el contexto del estado de emergencia mundial, generado por el coronavirus, o también conocido como la COVID-19, circunstancia que califica como un caso fortuito que altera los contratos suscritos por la prestación del servicio educativo ofrecidos en los colegios privados, trayendo como consecuencia incumplimiento por parte de los colegios, es decir como proveedores del servicio educativo, dado que tenían la obligación de otorgar clases presenciales, pero dada la situación se ha tenido que optar por modelos de enseñanza no presenciales o también llamados educación a distancia, por lo tanto no sustituye la obligación de brindar un servicio de las clases presenciales, tal como está estipulada en la Resolución Vice Ministerial N.º 090-2020-MINEDU de fecha 03 de abril de 2020, que regula la norma técnica denominada Disposiciones para la prestación del servicio de educación básica a cargo de Instituciones Educativas de gestión privada, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, la cual resalta que las actividades como los tiempos de los planes de recuperación no son equivalentes a las jornadas presenciales.

Ahora bien, la Organización de la ONU para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, brindo a los países mediante su página web, una lista de plataformas y mecanismos de aprendizaje para trabajarlos a distancia, a modo de compensar las pérdidas de los horarios lectivos, coordinando con los Ministerios de Educación de diferentes países, los cuales fueron afectados por la Covid-19, contiene respuestas y estrategias para la continuidad del aprendizaje a distancia en diversas plataformas e idiomas, compensando el cierre de las escuelas presenciales, pero no cubre la equiparación de las clases presenciales

con las no presenciales, para los niños en edad escolar. Sin dudas, se pretende dar continuidad en la enseñanza, pero sin duda, no puede sustituir al servicio educativo presencial de los colegios privados. En ese sentido, los planes y las actividades no son equivalentes a una jornada presencial. (Unesco, 2020)

En lo que respecta al derecho del consumidor y derecho civil frente a los pagos de las mensualidades escolares, consideramos desde el punto de vista del derecho civil, que no se puede alterar unilateralmente un contrato que tiene como objeto la prestación de dar clases presenciales con otra prestación que no fue pactada, como es la ejecución de clases no presenciales o a distancia. En todo caso si el usuario acepta esta variación, le debería de corresponder una reducción de la contraprestación económica que se pactó inicialmente para el otorgamiento de clases de manera presencial.

Los padres de familia tienen toda la libertad de elegir el colegio de sus hijos, en el caso de los colegios privados, se realiza un contrato donde se detallan las obligaciones, la relación establecida entre el deudor y el acreedor, teniendo como finalidad el intercambio de los bienes y servicios. La contratación de los servicios educativos ofrecidos por el colegio privado, tiene una naturaleza bilateral, pues hay obligaciones con prestaciones recíprocas, la prestación de dar y hacer por parte del proveedor de servicios educativos (como por ejemplo la enseñanza de los cursos por parte de los docentes para diferentes áreas y grados de manera presencial y las evaluaciones para medir a los alumnos en los conocimientos). La contraprestación cumple el rol de dar, por parte de los responsables de pago, el abono al finalizar el mes, la pensión por el efectivo servicio de clases presenciales, brindado por un mes de jornada.

En tal sentido, las obligaciones deben cumplirse de forma total y oportunamente, y la prestación debe ejecutarse con arreglo a los requisitos de identidad, integridad, tiempo y el lugar. Se entiende, entonces, que la prestación de brindar clases de forma presenciales por parte de los colegios privados debe darse dentro de las sedes del colegio, con la enseñanza presencial y de la manera mensual como lo pactado, dentro del año académico, con el docente que tiene la función de guía y debe de evaluar al alumno luego de dictar las clases, todo esto de acuerdo con el currículo escolar. Recién, al cumplir con estas funciones se paga una contraprestación económica denominada pensión o mensualidad en un monto fijo.

Conforme al artículo N° 1315 del Código Civil³⁷, el caso fortuito o fuerza mayor es el hecho no imputable al deudor, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. Para que un acontecimiento constituya caso fortuito o fuerza mayor tiene que concurrir: que sea extraordinario, imprevisible, e irresistible. La doctrina agrega que, además, debe ser actual, sobreviniente, exterior proveniente de la naturaleza o de la actuación humana.

Por lo tanto, el caso fortuito o la fuerza mayor, interviene en el área de las obligaciones para eliminarlas, minimizarlas, o extenderlas. Como consecuencia del caso fortuito o fuerza mayor, la prestación debida puede devenir en imposible o, sin tornarse imposible, puede padecer un menoscabo, deterioro, retardar su ejecución o tornarla más molesto.

No hay duda que, ante la pandemia ocasionada por el coronavirus, o también identificada como el virus de la COVID-19, el Gobierno Nacional tuvo que optar por medidas para evitar la propagación del virus, como, por ejemplo, la suspensión de las clases de forma presencial tanto en los colegios públicos como en colegios privados, optando por la inmovilización de las personas. Por tanto, consideramos que todo ello cumple con una situación inesperada de requisitos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles, adaptándose a la celebración de contratos, los cuales no solo son de servicios educativos, sino también de alquileres de inmuebles, y otras obligaciones contractuales.

En la situación, los colegios privados no han podido realizar el dictado de clases presenciales, dándose un supuesto incumplimiento no imputable a las partes, por caso fortuito, en el acto de la naturaleza del coronavirus y su expansión como pandemia, aunque algunos pueden señalar se trata de fuerza mayor, porque con la expansión de virus, ha mediado actos del hombre, en ambos supuestos hay una imposibilidad de cumplimiento de obligaciones no atribuible a las partes.

Consideramos que, ciñéndonos a una perspectiva eminentemente jurídica, al superarse la pandemia, también se superaría la imposibilidad temporal, y las clases presenciales serían viables para su ejecución. Si bien el Gobierno Nacional ha señalado que para garantizar la continuidad de la enseñanza, puede realizar la educación a distancia, y que la suspensión de las clases no afecta las obligaciones que deben de cumplir, siempre y cuando se recuperen las horas lectivas, recordemos que el servicio de clases a distancia no sustituyen

³⁷ Código Civil <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf> (Fecha: 07-09-2021)

al de las clases presenciales, pues el docente no evalúa, y porque el MINEDU ya ordenó que los planes de recuperación a distancia de los colegios particulares, no equivalen a las jornadas presenciales, por tanto no se pueden considerar como horas lectivas, compensando sólo en parte o parcialmente la prestación debida, por parte de los colegios privados, esto es el dictado de clases presenciales, por consiguiente, unilateralmente no puede sustituirse la prestación contratada, y obligarse al padre de familia a recibir una prestación diferente a la pactada.

Entonces, si no hay identidad en la prestación, esto en el dictado de clases de forma presencial, con las que se están brindando clases no presenciales, virtuales o a distancia, no podría exigirse la identidad de la contraprestación de pago, todo depende de que el padre de familia quien contrato dicho servicio, acepte una prestación distinta, y que el proveedor de servicios educativos, reduzca razonablemente la contraprestación, justamente porque no es posible ejecutar el objeto del contrato que se celebró; caso contrario y sí el padre de familia está en desacuerdo, se podrá resolver el contrato.

2.6. Rol del Ministerio de Educación

Con la finalidad de evitar el contagio y la propagación del COVID, el Ministerio de Educación emite la Resolución Viceministerial Nro. 79-2020-MINEDU, dando a conocer que los servicios de educación presencial en todo el territorio nacional quedan suspendidos hasta el 29 de marzo del 2020. La naturaleza de la pandemia provocó la obligación de ampliar la medida de manera indefinida, optando por la modalidad de distancia.

Este acto, provoco, como lo manifestamos anteriormente, que muchos usuarios del servicio de educación manifiesten su disconformidad por el cobro de las pensiones, ya que la realidad es diferente, y ello también debería de aplicar al cobro de las pensiones, alegando que el servicio de educación contratada no fue brindado bajo las condiciones habituales de prestación, pese a que resulta de pleno conocimiento que la causa de la suspensión prescrita por el Ministerio de Educación, se encuentra humana y plenamente motivada en el propósito de resguardar la salud, seguridad y vida de los educandos, docentes, personal administrativo y sus familiares.

Consideramos que en el artículo 27° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación³⁸, concordado con el 20° del Reglamento de la Ley General de Educación³⁹, se establecieron, desde hace años, que la educación a distancia, que posee características de interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso que intervienen en la educación por los medios tecnológicos, es una modalidad transversal del sistema educativo que busca la complementación, el refuerzo o el reemplazo de la educación presencial, y ampliar la oferta educativa con su cobertura superando los límites geográficos como los temporales. El Ministerio de Educación cumple el papel de ser el responsable de establecer los lineamientos generales que regulan el funcionamiento, régimen académico y certificación de los estudios en las instituciones públicas y privadas que imparten la educación a distancia.

Por otra parte, hay que indicar que el artículo 2° de la Resolución Viceministerial Nro. 79-2020-MINEDU⁴⁰ indica que la interrupción y/o reprogramación del servicio educativo no afecta las obligaciones contraídas por los usuarios del servicio, si cumple lo siguiente: (i) Si está aprobado el plan de recuperación de las horas lectivas correspondientes por las Unidades de Gestión Local, UGEL, (ii) hacer que los usuarios tengan información de lo dicho, (iii) y se comprometan a cumplan lo que indica el plan.

Consideramos que, haciendo una interpretación coherente desde el plano normativo, el reclamo en cuanto a una disminución del cobro de las cuotas educativas es válido, ya que nuestra norma fundamental establece una libre competencia, indicados en los artículos 59° y 61° de la Constitución Política del Perú del año de 1993⁴¹. Ello debe de concordar con el artículo 4° del Decreto Legislativo Nro. 757⁴², el cual funda que la libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda. Por consiguiente, no es jurídicamente posible ni exigible que una autoridad administrativa o el Estado peruano, apruebe una ley que establezca la disminución de los montos de las cuotas escolares sin

³⁸ Ley General de Educación, http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

³⁹ Reglamento de la Ley General de Educación, http://www.minedu.gob.pe/files/3896_201207100937.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴⁰ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565531/RVM_N_079-2020-MINEDU.PDF (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴¹ <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴² Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_DL_757/11-D_L_757.pdf (Fecha: 07-09-2021)

transgredir nuestra Constitución. Asimismo, recaerá en el mismo error de ilegalidad exigir a los proveedores que indiquen públicamente su estructura de costos a efectos de someterlos a descuentos que sean equitativos y proporcionales por la prestación de los servicios que se dan por medio virtual.

Podemos entender, que la gran lección que hemos aprendido a raíz de esta crisis global, es que no estábamos listos para poder afrontar la nueva realidad, la cual se impone a la educación y las nuevas relaciones de consumo. Se produce por la falta constante de costumbre y la realidad en la que se desarrolla esta nueva forma de educación. (Cáceres & Damián, 2020)

La pandemia nos ha podido demostrar que la educación es transversal y debe de trabajar con el Estado, instituciones educativas y los alumnos y padres de familia.

Se promulgo la Resolución Viceministerial 090-2020-MINEDU⁴³ (2020), siendo parte de las garantías nuevas de base legal que indican que la idoneidad de los servicios educativos, exige a las instituciones educativas entre sus puntos importantes, otorgar la debida disposición de las metodologías y las herramientas empleadas, que se pueden dar en su servicio educativo de manera virtual de forma eficaz, idónea y eficiente. Se tiene en consideración también el servicio conforme a las estrategias descritas en sus planes de recuperación, se debe de otorgar el servicio de manera virtual con bases al enfoque de las competencias e incluir a los mecanismos y formas consientes de retroalimentación para que los alumnos puedan conseguir mejores resultados en sus conocimientos. La prestación de los servicios de manera virtual, no exime a los colegios de cumplir con los deberes legales, cuyo incumplimiento es flexible ante las sanciones por parte del INDECOPI, indicado en su Código de Protección y Defensa al Consumidor (2010), puede realizar procedimientos respectivos. Así, la misma norma de MINEDU nos remite a la norma administrativa de INDECOPI, estableciendo las competencias respectivas de ambas entidades.

Para MINEDU, configuran cobros autorizados: (i) Cuota de ingreso, (ii) Matrícula y (iii) Pensión. Todo concepto distinto y extraordinario se encuentra totalmente prohibido.

También, si los padres de familia no reciben comunicación e información sobre los planes de recuperación, se debe comunicar a la UGEL. La Resolución Viceministerial Nro.

⁴³ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/575273/RVM_N_090-2020-MINEDU.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

93-2020-MINEDU⁴⁴ (2020), reitera en este acto, y exige a todas las instituciones educativas particulares, que adecuen sus planes de recuperación a la norma y las especificaciones de la Resolución Ministerial Nro. 160-2020-MINEDU⁴⁵ y la Resolución Viceministerial Nro. 90-2020-MINEDU⁴⁶ (2020), en un plazo no mayor de los siete días del calendario, a partir de ser publicada esta norma.

Hay que mencionar, también, que el MINEDU, como ente rector de la educación en el Perú, dentro de sus funciones más importantes está el ser responsables de dirigir, formular, aprobar, administrar, articular, evaluar y supervisar, todos los ámbitos de la política en educación de nuestro país, en coordinación con los Gobiernos Regionales y Locales. Debe también de establecer los lineamientos para llevar a cabo el servicio de educación que será ejecutado por las Direcciones Regionales de Educación, DREL, y también las Unidades de Gestión Educativa Local, UGEL, en sus respectivas circunscripciones y será la única encargada a pronunciarse sobre temas pedagógicos y la calidad con la cual son impartidos. (Cáceres & Damián, Pólemos, 2020)

2.7. Decreto Legislativo N° 1476

El 5 de mayo del año 2020, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Legislativo N° 1476, que estableció medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación del COVID-19.

Ello, toda vez que el cambio de modalidad educativa presencial a una modalidad a distancia, demandaba un ajuste en las pensiones, en la medida que los costos de las Instituciones Educativas Privadas habían variado y que las condiciones del servicio no fueran las mismas a las originalmente ofertadas y contratadas.

⁴⁴ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/632256/RVM_N_093-2020-MINEDU.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴⁵ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574684/disponen-el-inicio-del-ano-escolar-a-traves-de-la-implementa-resolucion-ministerial-n-160-2020-minedu-1865282-1.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴⁶ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/575273/RVM_N_090-2020-MINEDU.pdf (Fecha de consulta: 10-10-2021)

En ese sentido, el Decreto Legislativo N° 1476 establece parámetros mínimos sobre la información que las Instituciones Educativas Privadas están obligadas a compartir con sus usuarios y qué hacer ante una información incompleta o, en su caso, ante la negativa.

Dentro de los aspectos más relevantes del referido Decreto Legislativo, tenemos los siguientes:

❖ **Transparencia de la información**

- Deber de información: las Instituciones Educativas Privadas de educación básica (IEP) informan sobre las prestaciones que brindaban de manera presencial y cuáles de estas ya no son brindadas de manera no presencial, con la finalidad de que los usuarios puedan tomar decisiones informadas respecto del servicio educativo ofrecido en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 y realizar una elección adecuada sobre permanecer o no en la IEP durante dicho periodo.
- Evaluación de la información brindada: al momento de evaluar si la IEP cumplió o no con entregar la información con las características descritas, la autoridad competente tiene en cuenta lo siguiente:
 - La información que hubiese resultado necesaria para que el usuario adopte la decisión de contratar o la efectúe en términos distintos. En el análisis debe examinarse si la información omitida desnaturaliza las condiciones bajo las cuales la IEP realizó la oferta o la propuesta de modificación del contrato.
 - El haberse trasladado información excesiva o sustancialmente compleja que, razonablemente, pueda haber generado en el usuario problemas de confusión en la toma de una decisión adecuada respecto del servicio educativo.

❖ **Información sobre prestaciones y costos**

- Deber de información: las IEP informan sobre el costo de cada una de las prestaciones incluidas en el pago de la cuota de matrícula y de las pensiones, desagregando aquellos conceptos que pueden ser brindados de manera no presencial y aquellos que no.
- Información mínima a brindar:

- El desagregado de los costos fijos y variables en que se incurren en virtud del servicio educativo no presencial, así como las sumas totales de tales costos, comparado con aquellos costos y sumas totales correspondientes a la prestación del servicio educativo presencial. Este desagregado y comparativo comprende, como mínimo, los señalados en el Anexo de la norma en cuestión. El detalle de los costos señalados incluye la correspondiente justificación.
- A solicitud de los usuarios del servicio educativo o las UGEL, uno de los estados financieros siguientes: el balance general, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo o el estado de ganancias y pérdidas, dando preferencia a este último, correspondientes al ejercicio contable anterior. Sin perjuicio de que una vez que cumplan con la presentación de las declaraciones juradas anuales 2019, de acuerdo con el cronograma aprobado por la SUNAT, pueden solicitar los estados financieros que aún no han sido presentados.

❖ **Correspondencia entre las prestaciones y los servicios brindados**

- Prohibición de Cobrar: las IEP no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial.
- Negociación Contractual: los usuarios y las IEP se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva.

Tal como se puede observar, el Decreto impone la obligación a los colegios de informar sobre las prestaciones presenciales que brindaban y que ya no brindan en la modalidad presencial. Esta información debía habilitar al consumidor a decidir si permanecer o no en la institución educativa durante el periodo 2020, y la misma no debe ser confusa o excesiva para el usuario.

Asimismo, las Instituciones Educativas debían informar sobre el costo de cada una de las prestaciones incluidas en el pago de la matrícula y de las pensiones, además de

informar también sobre los costos fijos y variables que se redujeron o generaron debido a la aplicación de la modalidad no presencial.

De igual manera, los Colegios no podían cobrar por prestaciones que se dejaron de brindar en el marco del COVID-19 ni nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio no presencial. Del mismo modo, los Colegios tenían la obligación de comunicar la existencia de una propuesta de modificación del contrato de servicios educativos, y los usuarios que no acepten esta modificación, podrán rescindir el contrato, y solicitar la devolución de matrícula, pensiones y cuota de ingreso.

De este modo, la finalidad de esta norma no es únicamente garantizar el derecho de los consumidores a recibir información veraz, clara y suficiente, sino que tiene un propósito implícito, el cual es incentivar que las Instituciones Educativas privadas cumplan con la obligación de abstenerse de cobrar por los servicios que se han dejado de brindar a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19, que les impidió desarrollar el dictado de clases de manera presencial.

En esa línea de análisis, la prohibición de no cobrar por un servicio no prestado y la consecuente obligación de reducir proporcionalmente el monto de las pensiones por prestaciones no brindadas, guarda concordancia con el artículo 74 inciso b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que dispone que el consumidor tiene derecho esencialmente a que se le cobre la prestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el Colegio.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo vamos a establecer de manera detallada y organizada la metodología empleada en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, habiendo establecido para ello como problema de investigación que, el cambio en las condiciones de la prestación del servicio educativo en los colegios particulares, como consecuencia de las restricciones ordenadas por el Gobierno en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, pasando de una modalidad presencial a remota, implicaría que exista un cambio en las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicio, y por tanto se deba realizar un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar. Asimismo, ante el cambio de las prestaciones pactadas inicialmente, podrían surgir vulneraciones a los derechos de los consumidores.

1. Diseño y Metodología de la Investigación

El diseño metodológico utilizado corresponde a un método de análisis deductivo, con un nivel descriptivo analítico, de tipo cualitativo jurídico. Las bases de análisis son normativas, doctrinarias, jurisprudenciales y documentales.

Nuestra Investigación en el área de conocimiento tiene como campo de estudio a las ciencias jurídicas teniendo como área de estudio el derecho de la empresa, y como línea de investigación el derecho del consumidor.

Se tiene como objetivo general de la presente investigación el poder establecer si se producen vulneraciones a los derechos del consumidor por el cambio en la modalidad de la enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados, y como objetivos específicos, el poder establecer cuáles son las características de la educación no presencial o remota, asimismo especificar cuál es el marco legal aplicable para la educación no presencial o remota, así como también determinar en cuánto difiere la enseñanza remota de la enseñanza presencial, y finalmente poder delimitar la regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativo.

2. Estrategia de Recolección de Datos

Dada que nuestra investigación es cualitativa, no se propone la validación de los instrumentos, ni se establecen criterios para el manejo de resultados. La información requerida para la presente investigación, fue recolectada en las siguientes bibliotecas:

- a) Repositorios virtuales de tesis a nivel nacional e internacional
- b) Biblioteca de la Universidad Católica de Santa María
- c) Biblioteca de la Universidad Nacional de San Agustín
- d) Exploración en Internet

Asimismo, se utilizó la técnica de observación documental, para lo cual se observó y analizó el contenido de las disposiciones normativas e instrumentos legales nacionales referentes al derecho a la educación y al derecho del consumidor. Dentro de algunos de los instrumentos legales relacionados con el sector educación, que fueron emitidos por el Gobierno en el marco de la emergencia sanitaria y que fueron analizados para la presente investigación, se tienen los siguientes:

a) Resolución Viceministerial N° 084-2020-MINEDU

Resolución que dispuso entre otros, la suspensión del servicio educativo hasta el 3 de mayo de 2020, y que las instituciones educativas estaban obligadas a reprogramar las horas lectivas del servicio educativo suspendido, e informar por escrito tal reprogramación a los usuarios del servicio y a las UGEL.

b) Resolución Vice Ministerial N.º 090-2020-MINEDU

La misma que aprueba la Norma Técnica denominada “Disposiciones para la prestación del servicio de educación básica a cargo de instituciones educativas privadas, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19”.

Esta norma busca establecer disposiciones para la prestación del servicio básico a cargo de instituciones educativas de gestión privada, durante el año 2020, en el marco de la emergencia sanitaria declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA y de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19.

c) Resolución Ministerial 160-2020-MINEDU

La cual dispuso el inicio del año escolar 2020 través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 06 de abril de 2020 como medida del Ministerio de Educación para garantizar el servicio educativo mediante su prestación a distancia en las instituciones educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

De igual manera dispuso, que el 4 de mayo de 2020, iniciaba de manera gradual la prestación del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada, tomando en consideración las recomendaciones del Gobierno según el estado de avance de la emergencia sanitaria.

d) Decreto Legislativo N° 1476

Este Decreto Legislativo estableció medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación del COVID-19, instituyendo parámetros mínimos sobre la información que las Instituciones Educativas Privadas están obligadas a compartir con sus usuarios y qué hacer ante una información incompleta o, en su caso, ante la negativa.

Se impuso la obligación a los colegios de informar sobre las prestaciones presenciales que brindaban y que ya no brindan en la modalidad presencial. Esta información debía habilitar al consumidor a decidir si permanecer o no en la institución educativa durante el periodo 2020, y la misma no debe ser confusa o excesiva para el usuario.

Asimismo, las Instituciones Educativas debían informar sobre el costo de cada una de las prestaciones incluidas en el pago de la matrícula y de las pensiones, además de informar también sobre los costos fijos y variables que se redujeron o generaron debido a la aplicación de la modalidad no presencial.

De igual manera, los Colegios no podían cobrar por prestaciones que se dejaron de brindar en el marco del COVID-19 ni nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio no presencial. Del mismo modo, los Colegios tenían la obligación de comunicar la existencia de una propuesta de modificación del contrato de

servicios educativos, y los usuarios que no acepten esta modificación, podrán rescindir el contrato, y solicitar la devolución de matrícula, pensiones y cuota de ingreso.

3. Materiales de verificación

Dado que la investigación es de carácter cualitativo, no existen materiales que establezcan escalas de verificación.

4. Campo de verificación

4.1. Ubicación espacial

La investigación espacialmente se ubica en el Perú.

4.2. Ubicación temporal

Coyuntural.

4.3. Unidades de estudio

Dado el carácter documental de la investigación, se considera como unidad de estudio a la Legislación Nacional referente al derecho a la educación y al derecho del consumidor.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este tercer capítulo se analiza las limitaciones para una adecuada prestación del servicio de educación virtual por parte de los privados, teniendo como base el criterio de Vasilachis de Gialdino (2006), en su compilación de estrategias de investigación cualitativa. La autora de esta obra nos indica que es posible investigar sobre una sola unidad de estudio que en este caso viene a ser la educación privada acerca de: un hecho, grupo, relación, institución, organización, proceso social u otro escenario particular que tenga un perfil empírico y conceptual acerca de una realidad social que para nuestra investigación es la regulación jurídica de la educación remota en las escuelas privadas.

En ese sentido, indicamos que todo lo desarrollado se ha realizado en función al objetivo general que obedece a establecer si se producen vulneraciones al derecho del consumidor por el cambio en la modalidad de la enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados. Así mismo, en correlación al objetivo, tenemos la hipótesis que plantea lo siguiente: es probable que exista un cambio en las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicio y por lo tanto se debe realizar un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar pudiendo surgir vulneraciones a los derechos de los usuarios por el cambio de la prestación de la obligación pactada inicialmente.

1. Limitaciones para una adecuada prestación del servicio de educación virtual por parte de escuelas privadas

La educación peruana se ha visto afectada severamente por el flagelo del COVID-19. La situación motivó la implementación de mecanismos tecnológicos y de comunicaciones para brindar el servicio escolar mediante la virtualidad en la modalidad de educación virtual. Por ello, las instituciones educativas han ingresado a una nueva etapa, acorde a las necesidades de los alumnos y los padres de familia, quienes ahora cumplen un rol de facilitadores en la accesibilidad de la conexión. (Chingay, 2015)

Esta situación plantea nuevas interrogantes con respecto a problemas que son de competencia de los prestadores del servicio pero que afectan a los padres (Chingay, 2015).

Aparecen, también, reclamos por parte de los padres que no suelen ser correctamente canalizados: los usuarios no saben exactamente a que organismo deben recurrir para hacer valer sus derechos, si como consumidores, como ciudadanos amparados en derechos constitucionales o si como parte dentro de la relación contractual.

En ese sentido, como lo hemos planteado anteriormente, ya que las condiciones de la prestación del servicio educativo en los colegios particulares han cambiado, pasando de una modalidad presencial a una remota, es probable que exista un cambio de las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicio, y por tanto se deba realizar un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar.

Consideramos que el servicio educativo es un derecho protegido por el ordenamiento jurídico y las IEP están obligadas a cumplir con las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación, y sujetas a supervisión y fiscalización de las UGEL.

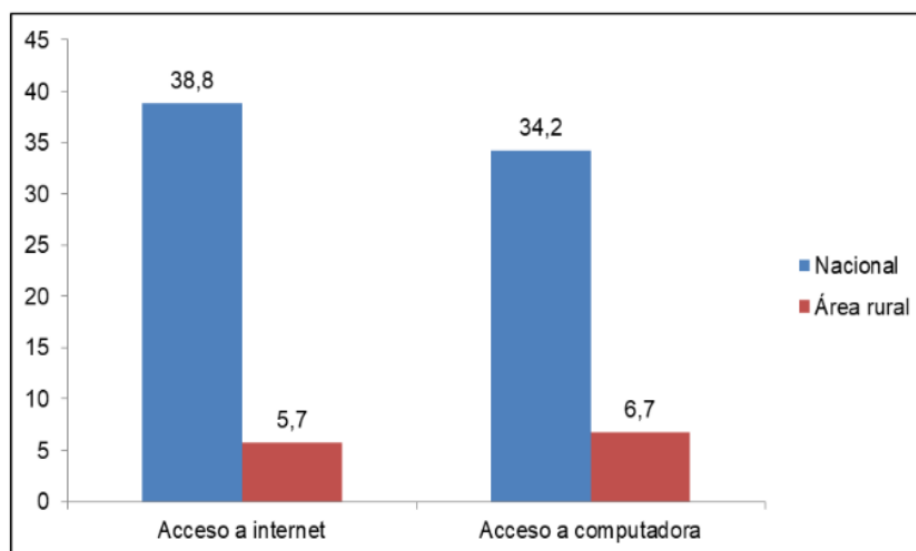
En tal extremo, no existiría una desprotección legal sino una posible confusión de las vías adecuadas para canalizar potenciales reclamos. Los usuarios del servicio educativo no se encuentran desprotegidos; por el contrario, existen diversos mecanismos y autoridades que deberán velar por la protección de sus derechos a recibir una prestación equivalente a la contraprestación efectuada.

En cuanto a las limitaciones en la prestación del servicio educativo, encontramos que existen brechas estructurales vinculadas al aprendizaje y la deserción escolar. También la falta de una política permanente y continua de formación y capacitación docente. A ello hay que añadirle, ya en referencia concretamente a la educación a distancia, el problema de la conectividad y acceso a recursos de TICs. Tal como lo expresa la Defensoría del Pueblo en el Informe 27-2020-DP⁴⁷, el acceso a internet se vuelve un problema que reviste especial gravedad, ya que se necesita una infraestructura que no se puede crear en poco tiempo. Esta

⁴⁷ Informe emitido por la Defensoría del Pueblo “La educación frente a la emergencia sanitaria: brechas del servicio educativo público y privado que afectan una educación a distancia accesible y de calidad” (Informe especial 027-2020-DP)
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1252037/Serie%20Informes%20Especiales%20N%C2%BA%20027-2020-DP%20La%20educaci%C3%B3n%20frente%20a%20la%20emergencia%20sanitaria.pdf> (Fecha: 10-09-2021)

situación se vuelve más compleja cuando se verifica que existe una carencia de recursos de parte de los estudiantes y profesores.

Acceso a internet y computadora en hogares del país por área, trimestre Oct-Dic 2019



Elaboración: Defensoría del Pueblo (2020)

La situación, de por sí problemática, se vuelve especialmente crítica cuando se trata del acceso a internet y recursos informáticos en zonas rurales. Es necesario abrir un debate con respecto a la obligación que tiene el Estado de garantizar el acceso al servicio de internet a toda la población, para reducir, de tal manera, la brecha digital. En nuestro país hubieron diversos proyectos para la implementación de la educación a distancia (el primero data de hace 20 años, aproximadamente): Programa Piloto de Educación a Distancia – EDIST (2000), Proyecto Huascarán (2001), Programa Una Laptop por Niño (2008). Estos proyectos no lograron mejorar las deficiencias en cuanto a las brechas educativas (nuevas competencias y conocimiento básico del manejo de equipos tecnológicos) y virtuales (fundamentalmente infraestructura).

2. ¿Es el alumno de modalidad de enseñanza remota de colegios educativos privados un consumidor virtual?

Hoy en día, existen multitud de fórmulas comerciales en las que los consumidores pueden adquirir sus productos, fruto de un proceso de transformación y cambio profundo en las estructuras comerciales, que ha dado lugar a la aparición de nuevas formas comerciales que coexisten con los formatos anteriores. En este sentido, cabe reseñar que mercado, desde

un punto de vista económico, es considerado como un lugar físico en el que se produce la relación de intercambio. Desde esta perspectiva, Internet es un espacio de mercado para comerciar ya que, con independencia de que no se produzca coincidencia física y simultánea entre comprador y vendedor, el ciberespacio conforma un entorno virtual en donde se desarrollan los intercambios. Por el contrario, desde una óptica de marketing, por mercado se entiende al conjunto de personas u organizaciones que necesitan un producto, desean comprarlo y tienen la capacidad económica y legal para adquirirlo. Desde esta perspectiva, el conjunto de usuarios de Internet puede considerarse como un mercado, cuyo comportamiento se exterioriza en un conjunto de demandas. (Cuellar, 2020)

Nuestro interés se centra, en ese sentido, en establecer si se puede clasificar al alumno que recibe la educación remota como un consumidor virtual, y en concreto, de sus características, motivaciones y comportamientos.

Nosotros consideramos que el alumno es un cliente en tanto recibe un beneficio como consecuencia de una actividad o servicio. Las instituciones educativas son empresas proveedoras de servicios educativos, siendo los alumnos y padres de familia sus clientes directos, que buscan optimizar su decisión al momento de elegir el colegio, conforme a su disponibilidad de recursos, el perfil del estudiante y la institución que pueda facilitar que se satisfaga las necesidades.

Encontramos, en ese sentido, que si bien la educación es un derecho fundamental, para su provisión, las personas pueden participar en calidad de consumidores o usuarios, lo que altera la naturaleza del tipo de relación, creando, en ese sentido, un vínculo contractual sui generis que requiere una ponderación entre el derecho a la educación como derecho fundamental, la calidad del servicio que deben recibir los usuarios cuando se trata, sobre todo, de un servicio privado, y la viabilidad económico-financiera de los centros educativos, estableciendo un necesario equilibrio y superponiendo siempre, como derecho preferente, el derecho a la educación.

3. Marco legal aplicable para la educación no presencial o remota

La Educación está protegido en 4 planos: a) constitucional, b) civil, c) de protección al consumidor; d) administrativo (normativa del sector de educación).

- En el plano constitucional: al ser reconocido como un derecho fundamental para el desarrollo integral de la persona por la Constitución Política de

Perú y Ley General de Educación. La Constitución de 1993 manifiesta el derecho a la educación en ocho artículos diferentes: el artículo 13⁴⁸ del mencionado texto, positiviza a la educación y a la libertad de enseñanza. Es por esta razón que se da a conocer que la educación es un derecho humano como tal, como también un deber social fundamental. Se hace énfasis en ello puesto que este derecho es irrenunciable y un servicio público. Por lo tanto, debe sustentarse en los diferentes niveles de pensamiento que existen para así poder hacer que aquel individuo que se encuentre absorbiendo dichos conocimientos, pueda elegir y concluir con cuál de ellos quiere quedarse. El derecho a la educación entendido como acceso a la educación tiene dos vertientes: La cobertura educativa, y el acceso a la educación en sentido estricto. La permanencia con respeto de la dignidad del escolar supone que este no pueda ser separado por motivos que vayan en contra del principio de proporcionalidad. (Rioja, 2018)

Así también se debe manifestar que la educación es un servicio público, ya que la norma actual mantiene la postura de mencionar que es una prestación pública; función que desempeña el Estado o claramente a través de particulares, siempre y cuando estos últimos puedan ser controlados a través de fiscalizaciones laborales. Continuando con el análisis, el artículo 14⁴⁹ en sus cinco párrafos mantiene la esencia jurídica de entender que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y las humanidades; entre otros; el desarrollo científico del país; la formación ética y cívica; enseñanza impartida en todos los niveles; colaboración de los medios de

⁴⁸ Artículo 13.- Educación y libertad de enseñanza

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁴⁹ Artículo 14.- Educación para la vida y el trabajo. Los medios de comunicación social

La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país.

La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar.

La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de las conciencias.

La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa.

Los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

comunicación con el Estado. El artículo 16⁵⁰ establece que la educación debe centrarse en todas las provincias y ciudades que tiene el Perú, no enfocándose netamente en su capital. Para su artículo 17⁵¹, existe un claro hincapié en la obligatoriedad de la educación inicial, primaria y secundaria; siendo que debe darse en niveles para que así pueda ser aprobado uno y por consiguiente el nivel de conocimientos aumente. Sin embargo, si el ciudadano no puede mantener una adecuada educación, sería el Estado quien a través de aportes económicos o beneficios pueda hacer que los mismos puedan acceder a dichos servicios. Con respecto al artículo 18⁵², se hace referencia a niveles educacionales superiores: la educación universitaria. Es así que se da a conocer a las universidades como

⁵⁰ Artículo 16.- Descentralización del sistema educativo

Tanto el sistema como el régimen educativo son descentralizados.

El Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes de estudios, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación.

Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica o de limitaciones mentales o físicas.

Se da prioridad a la educación en la asignación de recursos ordinarios del Presupuesto de la República.

CONCORDANCIA: D.S. N° 022-2006-ED (Crean el Programa Nacional de Movilización por la Alfabetización - PRONAMA) <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021).

⁵¹ Artículo 17.- Obligatoriedad de la educación inicial, primaria y secundaria

La educación inicial, primaria y secundaria son obligatorias. En las instituciones del Estado, la educación es gratuita. En las universidades públicas el Estado garantiza el derecho a educarse gratuitamente a los alumnos que mantengan un rendimiento satisfactorio y no cuenten con los recursos económicos necesarios para cubrir los costos de educación.

Con el fin de garantizar la mayor pluralidad de la oferta educativa, y en favor de quienes no puedan sufragar su educación, la ley fija el modo de subvencionar la educación privada en cualquiera de sus modalidades, incluyendo la comunal y la cooperativa.

El Estado promueve la creación de centros de educación donde la población los requiera.

El Estado garantiza la erradicación del analfabetismo. Asimismo, fomenta la educación bilingüe e intercultural, según las características de cada zona. Preserva las diversas manifestaciones culturales y lingüísticas del país. Promueve la integración nacional. CONCORDANCIA: D.S. N° 022-2006-ED (Crean el Programa Nacional de Movilización por la Alfabetización - PRONAMA) <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021).

⁵² Artículo 18.- Educación universitaria

La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia.

Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento.

La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021).

entidades encargadas de brindar dichos conocimientos a los estudiantes para que puedan tener los conocimientos necesarios de cómo es que un país avanza. Es por ello que se debe contar con profesionales debidamente capacitados en conocimientos y ética para que puedan brindar dichos conocimientos a otros. Es menester precisar que el artículo 19⁵³ del mismo cuerpo normativo manifiesta que existe inafectación directa e indirecta de bienes, actividades y servicios de estos centros que se dediquen a la enseñanza. Por último, el artículo 58⁵⁴ menciona que nos encontramos claramente en una economía social de mercado y, por ende, el Estado es quien se dedicará a orientar el desarrollo del país, vinculando a la educación en dicha orientación. (Rioja, 2018)

En ese sentido, y desde una perspectiva constitucional, existe una protección. También de parte de los tratados y la jurisprudencia internacional.

- En el plano civil: Constituye un contrato de locación de servicios entre los colegios y los padres de familia en representación propia y de sus hijos. Ámbito sujeto a las disposiciones del Código Civil. El artículo referente es el 1764⁵⁵, el cual prescribe: “Por la locación de servicios el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo o para un trabajo determinado,

⁵³ Artículo 19.- Régimen tributario de Centros de Educación

Las universidades, institutos superiores y demás centros educativos constituidos conforme a la legislación en la materia gozan de inafectación de todo impuesto directo e indirecto que afecte los bienes, actividades y servicios propios de su finalidad educativa y cultural. En materia de aranceles de importación, puede establecerse un régimen especial de afectación para determinados bienes.

Las donaciones y becas con fines educativos gozarán de exoneración y beneficios tributarios en la forma y dentro de los límites que fije la ley.

La ley establece los mecanismos de fiscalización a que se sujetan las mencionadas instituciones, así como los requisitos y condiciones que deben cumplir los centros culturales que por excepción puedan gozar de los mismos beneficios.

Para las instituciones educativas privadas que generen ingresos que por ley sean calificados como utilidades, puede establecerse la aplicación del impuesto a la renta. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021).

⁵⁴ Artículo 58.- Economía Social de Mercado

La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021).

⁵⁵ Artículo 1764º.- Por la locación de servicios el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución. <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Codigo-Civil-MINJUS-BCP.pdf> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

a cambio de una retribución⁵⁶”. Así, se puede manifestar que el contrato de locación de servicios es un contrato tanto típico como nominado en donde el sujeto llamado locador asume una obligación como deudor, y por ende debe de dar a conocer un determinado servicio, siendo que el llamado acreedor ya tendría la obligación de dar una determinada retribución. Cabe destacar que aquí no existe subordinación. (Beltrán, s.f)

En el plano civil, también existiría la protección legal respectiva.

- En el plano de protección al consumidor: el servicio educativo se da como consecuencia de una relación de consumo y, como tal, debe ser un servicio idóneo y de calidad. Ámbito sujeto a las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁷ – Ley No. 29571, Código del Consumidor, que establece los derechos de los consumidores y las sanciones administrativas pasibles de ser impuestas por el Instituto Nacional de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual. (INDECOPI, 2010)

También existe una cobertura de protección administrativa para el consumidor de servicios educativos.

- En el plano administrativo: las instituciones educativas deben cumplir la normativa del Ministerio de Educación y están sujetas a fiscalización por las autoridades educativas (Dirección Regional de Educación y Unidad de Gestión Local). En ese sentido, son pasibles de sanciones administrativas en caso de incumplimiento de sus obligaciones. Sus normativas internas deben ser acordes a la normativa general como lo es la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General⁵⁸, entre otras. (INDECOPI, 2010)

Se sabe entonces que el derecho a la educación se encuentra protegido por normativas generales, específicas y sobre todo por la Carta Magna. Partiendo de la premisa de que es un derecho humano y por consiguiente se encuentra garantizado a nivel no solo nacional sino también internacional.

⁵⁶ Código Civil Peruano <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf> (Fecha: 10-09-2021)

⁵⁷

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e> (Fecha: 10-09-2021)

⁵⁸ <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf> (Fecha: 10-09-2021)

Estos son los parámetros que, como usuario del servicio educativo, se debe tener en cuenta para evaluar si el IEP ha cumplido con la normativa educativa emitida durante la emergencia sanitaria y sus obligaciones de dar y hacer frente a los usuarios de dichos servicios, para que éstos a su vez, puedan evaluar si los servicios prestados han sido idóneos y se han adaptado a estos parámetros.

Dicho ello, se debe mencionar que los servicios prestados se dan a conocer a través de un contrato de servicios educativos, cuya naturaleza radica en ser contratos de naturaleza bilateral⁵⁹, de prestaciones recíprocas para los colegios y los padres de familia en representación propia y de sus hijos. Los padres de familia, como consumidores diligentes, eligen a los colegios por las particularidades del sistema educativo brindado, como la modalidad presencial, la infraestructura, mobiliario, equipos tecnológicos, laboratorios, idiomas, personal docente, talleres disponibles, reconocimientos, entre otros factores que representan un beneficio y un servicio diferenciado frente a otras instituciones; siendo que la pensión educativa evidentemente lo establece cada institución en atención a estos factores y que constituyen información relevante para la toma de decisión por parte de los usuarios para contratar dicho servicio.

Ningún padre de familia se comprometió al pago de una pensión atendiendo a una modalidad de educación 100% a distancia (no fue parte de la información relevante al momento de celebrar la relación civil y de consumo) y si bien la declaratoria de emergencia y el aislamiento social obligatorio es un hecho inimputable a ambas partes, pues es un hecho imprevisible, extraordinario e irresistible, esta nueva modalidad a distancia sí afecta los términos y condiciones de sus servicios, y, por ende la contraprestación pactada porque no era lo esperado por el usuario de dicho servicio. En efecto, el numeral b) del artículo 74⁶⁰ del Código del Consumidor enumera los derechos esenciales del consumidor en los servicios educativos, siendo uno de ellos que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos. (INDECOPI, 2010)

⁵⁹ Como lo ha señalado el Tribunal Constitucional Peruano, con respecto al rol del Estado en la economía, *"en modo alguno supone la posibilidad de interferir arbitraria e injustificadamente en el ámbito de libertad reservado a los agentes económicos"* (STC Exp. N° 008-2003-AI/TC, f. j. 16).

<https://laley.pe/art/9773/colegios-y-economia-social-de-mercado?fbclid=IwAR3-L3RGN61m-FXlyUKT1f5PyQSBh0JREneJSKRc1YNEVHU7MRSuF77jwog> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁶⁰

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

Aquí también entraría a detallarse el concepto de idoneidad, prevista en el artículo 18 del Código de Consumidor (2010) el cual adquiere un protagonismo para resolver esta problemática:

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 mercado⁶¹.

Es de acuerdo a este marco normativo que los colegios deben evaluar, por iniciativa propia, la reducción de las pensiones educativas mensuales en atención a estos factores, en donde se encuentra la posibilidad de cumplir con diversos objetivos planteados junto a las horas pedagógicas mínimas establecidas por ley para los cuales fueron dados mediante contrato, en especial para los alumnos de educación inicial en el cual estamos frente a niños menores de 5 años, siendo que su plan de estudios se da a conocer en explotar el área de psicomotriz, comunicación, personal social y descubrimiento del mundo, producto de un límite por el aislamiento social; así como en los niveles de educación primaria que, dependiendo de la edad que va de 6 a 12 años. El desarrollo es distinto y sí cabe diferenciación frente a un nivel secundario, que de igual manera mezcla niños de 12 a 16 años.

Cabe destacar que, si el monto de la pensión mensual es equivalente con el servicio efectivamente ofrecido y brindado, aunque exista una carencia de infraestructura en donde se brinde el servicio, materiales educativos, laboratorios, y todos los beneficios de asistir al establecimiento, son costos que los colegios deben incluir, o en todo caso, establecerse como parte de la pensión mensual.

En el ámbito civil, cuando ocurre un hecho inimputable a las partes, se regula la extinción de la obligación cuando la prestación no se ejecuta o, la reducción de la contraprestación en caso ésta se efectúe de manera parcial, tardía o defectuosa,

61

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e> (Fecha: 10-09-2021)

encontrándose esta en el artículo 1316 del Código Civil, las partes pueden ponerse de acuerdo de manera extrajudicial, en atención a la autonomía privada y la libertad de los particulares de regular sus propias relaciones jurídicas o, de manera judicial, esto en caso de desacuerdo⁶².

Se considera que esta regla es trasladable a la presente coyuntura pues los servicios educativos surgen como consecuencia de una relación civil y de consumo, ambos regulados por el principio de la buena fe. Evidentemente, la extinción de la obligación o la reducción de la contraprestación debe ser aplicado en atención al nivel inicial, primaria y secundaria y grado de educación del estudiante.

Sintetizando, y tratando de responder que pueden hacer los usuarios del servicio educativo a fin de solucionar sus controversias, identificamos diversas vías. Como sostiene Ravello (2020):

1. Directamente con el colegio a través del envío de carta personal o a través de la Asociación de Padres de Familia requiriendo el envío del plan de recuperación en caso no se haya realizado; la forma de implementación de dicho plan; y, de ser el caso, solicitar la reducción de la pensión educativa en atención al nivel cursado por el alumno. La solicitud debe realizarse en atención a las normas del Código Civil y Código del Consumidor.
2. Comunicar a la UGEL competente para la revisión del cumplimiento del plan de recuperación y deber de información dentro del plazo legal. La UGEL es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia (Artículo 73 de la Ley General de Educación⁶³) y, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 26549 (Ley de los Centros Educativos Privados⁶⁴), a solicitud de parte o de oficio, supervisan los servicios educativos de Educación Básica de gestión privada, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias correspondiente.
3. Acudir al INDECOPI a través de un reclamo o denuncia.
 - Reclamo SAC (Servicio de atención al Ciudadano). Es gratuito y tiene como finalidad citar a las partes a una audiencia de conciliación, en la cual se puede

⁶² <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf> (Fecha: 10-09-2021)

⁶³ http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf (Fecha: 10-09-2021)

⁶⁴ http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php (Fecha: 10-09-2021)

llegar a un acuerdo conciliatorio definitivo. No es obligatorio ni es un requisito previo para presentar la denuncia ante INDECOPI. Hay un formulario⁶⁵ que puede llenarse en la página web del INDECOPI; e incluso puede presentarse el reclamo de manera anónima pero precisando el motivo del reclamo, cómo actuó el proveedor y las expectativas, pudiéndose adjuntar la documentación pertinente.

- Denuncia ante INDECOPI pagando la tasa administrativa. Se debe precisar el derecho afectado y las medidas correctivas o reparadoras. De acuerdo al caso particular, podrá alegarse vulneración al deber de idoneidad y deber de información (si no cumplió con remitir el plan de recuperación). El órgano resolutorio podrá sancionar con amonestación o multas de hasta 450 UIT dependiendo del caso concreto. (Ravello, 2020)

4. Diferencias entre la enseñanza remota de la enseñanza presencial

El modelo presencial ha sido el más ampliamente utilizado desde el principio de la existencia de las instituciones universitarias. Es también un modelo de éxito. Por ejemplo, es importante considerar el porcentaje de alumnos que terminan los estudios y la situación profesional que alcanzan los alumnos al cabo de un período de tiempo determinado, después de acabar la cursada. De esta manera, y en función de los resultados, desde sus orígenes hasta la actualidad, la universidad ha ido conservando y modificando prácticas en función de los logros obtenidos. Las razones que motivan a llevar las clases de presencial a virtual son diferentes, visto desde el punto de vista de las instituciones y de los docentes. Las instituciones están más animadas a la incorporación de Internet en la enseñanza por razones económicas y administrativas. La educación superior ha visto en la enseñanza virtual una oportunidad para ampliar su oferta educativa al llegar a poblaciones que no hubieran podido acceder de otra manera brindando el servicio de educación superior a más personas sin tener que construir más escuelas. Esto se presenta como una solución para instituciones que necesitan más alumnos y también para instituciones cuya oferta educativa no alcanza a cubrir la demanda. Lo cierto es, que sea por las razones que sea, la educación muta migrando a nuevos espacios que conciben de manera diferente el proceso de enseñanza-aprendizaje replanteando los roles de los actores involucrados. El docente, que originalmente concebía como su ámbito acción el aula, en las que, desde una visión casi siempre asimétrica, se ve en la obligación de asumir que los aprendizajes deben llevarse a cabo con su presencia

⁶⁵ <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

direccionante. El estudiante, que sigue asumiendo que es el maestro quien debe catalizar sus aprendizajes, se encuentra caminando sólo, decidiendo a qué velocidad y en qué dirección se desplaza su crecimiento. En el aula todo es más predecible, en ella cada quien sabe su papel y las incertidumbres parecen haberse ido de permanentes vacaciones. Todo esto acompañado además por materiales diseñados también desde esta perspectiva, es decir, como listas de complejos problemas que se van resolviendo gracias al concierto de ambos en el mismo tiempo y espacio. Se puede definir a esta modalidad, como la modalidad presencial cara-a-cara, donde profesor y alumnos interactúan en un mismo espacio físico y a un mismo tiempo. Pueden verse y, al hacerlo, comprenderse mejor. En los espacios tradicionales, sabemos a qué hora entramos al aula, qué haremos una vez dentro, la dinámica es controlada por el docente.

La nueva realidad plantea que tanto la institución, el estudiante y el docente necesitan analizar, planificar y determinar los pasos a seguir en este nuevo escenario

Trasladar la dinámica educativa tradicional a los nuevos contextos, efectivamente obliga al redimensionamiento de las estrategias, de los contenidos y de los papeles desempeñados por cada actor en el proceso. Y aunque la labor educativa puede ser diferente a otros tipos de trabajo, es problemático suponer que no se modifica a la luz de lo que pasa cuando se hacen cambios significativos en su naturaleza. En este mismo orden de ideas, esta tendencia al cambio, es más evidente en el nivel universitario, como un componente importante de los planes estratégicos de universidades para aumentar la cobertura, reducir costos, proporcionar más opciones para estudiantes no-tradicionales, mejorar la calidad de servicios a estudiantes y para responder al mayor uso de esta tecnología en el mercado. Una amplia variedad de cambios en la práctica educativa se deriva de esta tendencia, desde cursos ampliados que proporcionan materiales adicionales y actividades complementarias vía internet para cursos donde la interacción es cara-a-cara (en el mismo lugar y al mismo tiempo), hasta algunos completamente en línea, donde estudiantes y profesores nunca tienen interacción cara-a-cara a un mismo tiempo y en un mismo lugar.

Quienes critican la aplicación de la virtualidad se sacrifican, señalan algunos detalles:

- Fundamentalmente los alumnos, como grupo vital que anima el proceso educativo, proporciona un estímulo para trabajar a veces en términos afectivos, que proporciona razones para seguir, que en ocasiones acoge al individuo y lo hace continuar en épocas bajas hasta que consigue recuperarse,

pero también en el grupo grande, se genera el sentimiento de pertenencia. Sin duda, este es uno de los elementos que se sacrifican en la modalidad virtual. El aprendizaje se vuelve un proceso individual y hasta solitario en el cual el carácter gregario y socializante de la enseñanza en grupos queda fuera del juego.

- El ritmo proporcionado por la asistencia a clase es otro factor a destacar. De nuevo aquí se ha recurrido a diversas explicaciones, desde la necesidad de automatizar algunos aspectos de los procesos de aprendizaje a la presencia cognitiva del proceso formativo que supone la exigencia de una actividad periódica. Otro factor de gran importancia es la disciplina y la creación de hábitos que una enseñanza presencial involucra. El alumno cuenta con toda una infraestructura logística que le dice a dónde ir y cuándo. La dinámica lo dirige y establece de manera implícita el uso de las horas en su día.
- El profesor es un elemento clave, refiriéndonos aquí a una persona física y real con quien el alumno establece una relación no mediada (referido a los medios). Por tanto, la presencia del maestro que explica cara a cara es una variable a tomar en cuenta y será un elemento que echará en falta tanto el docente como el estudiante.

El fenómeno de la educación a virtual comienza a cobrar un desarrollo importante desde la utilización del vídeo y muy recientemente la telemática como medios pedagógicos. Sin embargo, sus orígenes se pueden encontrar en las necesidades individuales y profesionales y en las aspiraciones de crecimiento educativo y social del adulto. Su uso se masifica como resultado de las necesidades de formación de aquellos que, por razones diversas, no podían asistir de manera regular a los centros de formación. La primera acción formal para impulsar esta modalidad educativa en el contexto internacional, tiene lugar en 1938 en la ciudad de Victoria, Canadá donde se realizó la primera Conferencia Internacional sobre la Educación por Correspondencia. En 1939 se crea el Centro Nacional de Enseñanza a Distancia en Francia, el cuál en un principio atendía por correspondencia a los niños huidos de la guerra. En 1947, a través de Radio Sorbonne se transmitieron clases magistrales en casi todas las materias literarias de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de París. En 1962 se inicia en España una experiencia de Bachillerato Radiofónico y la Universidad de Delhi crea un departamento de estudios por correspondencia, esto como un experimento para brindar atención a la población que no podía asistir a la Universidad. En 1968 se crea el

sistema de telesecundaria en México para brindar atención educativa al sector de la población apartado de los centros urbanos. En 1969 se crea la Open University en Inglaterra (Universidad Abierta Británica), a esta institución se le considera pionera de lo que hoy conocemos como educación superior a distancia. De esta manera, una nueva forma de educar, en espacios no tradicionales llegaba para quedarse, decidida a llevar los saberes fuera del claustro universitario.

La educación a distancia aparece como respuesta a la necesidad de formación de las minorías que no eran atendidas por los sistemas educativos tradicionales. Mujeres trabajadoras, adultos, personas de la tercera edad, con discapacidad, que en algún momento de su vida se vieron fuera de su proceso formativo, ahora tenían un espacio para reinserirse en la vida educativa. La educación a distancia ha tenido una evolución progresiva y constante. En sus comienzos, los materiales de estudio se enviaban por correo postal o se presentaban a través de las plataformas educativas; hoy los nuevos recursos tecnológicos dieron un giro importante, permitiendo no solo el acceso a la información sino también la generación de espacios de intercambio. Es acá cuando comienza a desmarcarse de la denominada educación a distancia para definirse como la educación virtual en la que el uso de internet y las tecnologías asociadas al entorno serán fundamentales. internet va a ser integrado en la clase dependiendo de los objetivos de la misma y de la manera que el docente lo plantee ya que internet ayuda a contribuir y realzar sus objetivos.

Algunos docentes prefieren que los materiales o actividades que se incluyen de internet en sus clases presenciales sean requeridos y obligatorios mientras que otros lo usan como suplemento para que los alumnos vean lo que hacen en la clase presencial. Las funciones mencionadas pueden tomar diversas formas y ser usadas con diferente intensidad. Al final de cuentas, la educación a distancia y luego virtual se fue constituyendo en una alternativa, no solamente socialmente incluyente sino también rentable para múltiples casas de estudio. (Aguilar & Del Valle, 2016)

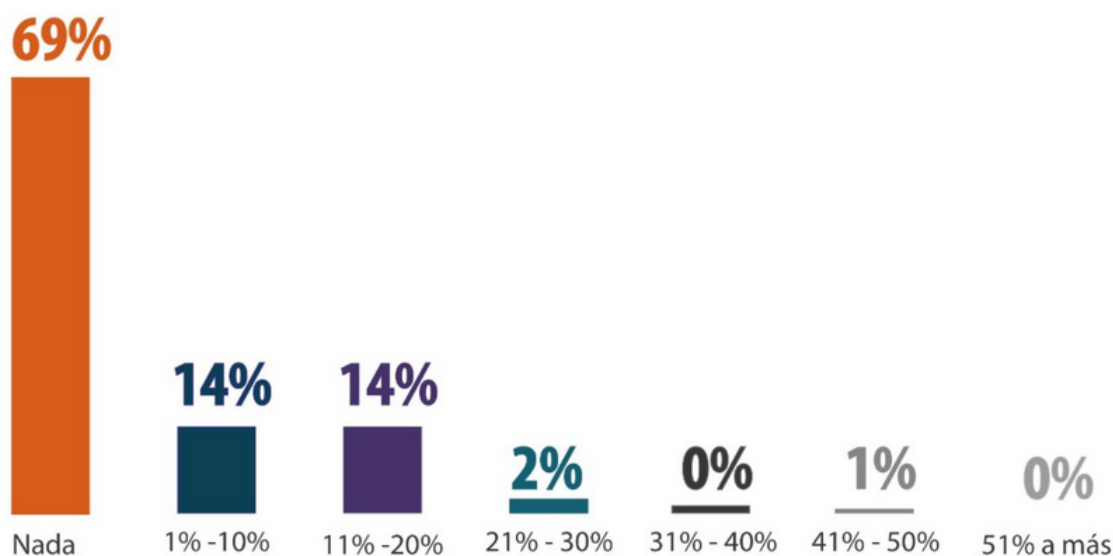
5. La regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativos

La prestación de servicios educativos a distancia no exime a los colegios de cumplir con los deberes que contraen de acuerdo al contrato de locación de servicios, cuyo incumplimiento es pasible de la imposición de sanciones por parte del INDECOPI (2010), quien podrá iniciar procedimientos administrativos en los siguientes supuestos:

- **El cobro adelantado de pensiones.**
- **El incremento de las pensiones.** Esta es una prerrogativa válida de los proveedores; no obstante, sólo puede realizarse antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula. Una actuación contraria supondría una infracción al deber de información e idoneidad a la cual tienen derecho los consumidores.

69% de padres de familia informan que la pensión no se redujo

P: Desde que comenzaron las clases virtuales, ¿en cuánto ha rebajado la pensión el colegio privado donde tiene matriculado a su hijo?



Encuesta de opinión

Muestra: 42 933 encuestados

Fecha de aplicación: Del 14 al 15 de abril del 2020

Técnica: Encuesta online

#YoMeQuedoEnCasa

ASPEC

(Elaborado por ASPEC, 2020)

Muchos padres de familia han realizado quejas ante distintas dependencias públicas, ya que no hubo una reducción de la pensión pese al cambio de modalidad⁶⁶.

Es importante precisar que existe un consenso de parte de la comunidad jurídica con respecto al pago del mes de marzo de 2020, ya que no hubo una prestación completa del servicio educativo⁶⁷.

- **Cobros no autorizados por el MINEDU.** Sobre este punto, se ha señalado que los únicos cobros autorizados son: (i) Cuota de ingreso, (ii) Matrícula y (iii) Pensión. Todo concepto distinto y extraordinario se encuentra totalmente prohibido.
- **La negativa a la devolución de la cuota de ingreso cancelada de manera proporcional al tiempo de estudios cursado,** siempre que el retiro del menor del centro educativo resulte de causas imputables al plantel y no a la voluntad de los padres de familia.
- **La falta de comunicación e información a los padres de familia sobre los planes de recuperación que deben ser comunicados a la UGEL.** La reciente Resolución Viceministerial Nro. 93-2020-MINEDU⁶⁸ (2020), repite esta fórmula y exige a todas las instituciones educativas privadas que adapten sus planes de recuperación a esta norma y las especificaciones de la Resolución Ministerial Nro. 160-2020-MINEDU⁶⁹ (2020) y la Resolución Viceministerial Nro. 90-2020-MINEDU⁷⁰ (2020), en un plazo no mayor a siete (07) días calendario contados desde su publicación.

⁶⁶ Afectando el principio de solidaridad, desarrollado por el Tribunal Constitucional Peruano: “*un nexo ético y común que vincula a quienes integran una sociedad política (...) que impulsan a los hombres a prestarse ayuda mutua, haciéndoles sentir que la sociedad no es algo externo sino consustancial*” (STC Exp. N° 00004-2010-PI/TC, f. j. 8). <https://laley.pe/art/9773/colegios-y-economia-social-de-mercado?fbclid=IwAR3-L3RGN61m-FXlyUKT1f5PyQSbh0JReneJSKRc1YNEVHU7MRSuF77jwog> (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁶⁷ Como sostiene Elena Quispe en el artículo El pago de pensiones de los colegios privados en tiempos del COVID-19 https://laley.pe/art/9545/el-pago-de-pensiones-de-los-colegios-privados-en-tiempos-del-covid-19?fbclid=IwAR3NG_iPQeiHgDb73RyH5ldTu787MT2YwkU-24sYjCun6d2fB1AtzXTCmc (Fecha de consulta: 10-10-2021)

⁶⁸ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/632256/RVM_N_093-2020-MINEDU.pdf (Fecha: 10-09-2021)

⁶⁹ <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574684/disponen-el-inicio-del-ano-escolar-a-traves-de-la-implementa-resolucion-ministerial-n-160-2020-minedu-1865282-1.pdf> (Fecha: 10-09-2021)

⁷⁰ https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/575273/RVM_N_090-2020-MINEDU.pdf (Fecha: 10-09-2021)

- **Restringir los accesos a las plataformas virtuales de educación por no encontrarse al día en el pago de las pensiones**, conforme a lo previsto en el artículo 16° numeral 1 del Decreto de Urgencia Nro. 002-2020⁷¹.
- **Condicionar la atención de reclamos, la entrega de libreta de notas, la asistencia o evaluación del estudiante al pago de la pensión o cualquier otro pago.** La institución educativa privada únicamente puede retener los certificados de estudios correspondientes a los grados de estudios no pagados. Por lo tanto, si algún colegio deja de prestar el servicio educativo a distancia por falta de pago de pensiones, incurrirá en infracción a nuestra normativa de consumo.
- **Impedir el traslado de matrícula por deuda.** Sólo pueden retener los certificados de estudio de los grados no pagados siempre y cuando hayan informado antes del proceso de matrícula, conforme a la Resolución Viceministerial Nro. 079-2020-MINEDU⁷² (2020).

También es importante resaltar que los colegios con mayor número de sedes y que pertenecen, en su mayoría, a importantes grupos económicos, han sido los que han recibido más quejas y reclamos de los padres. Situación que también se presenta en los colegios medianos y pequeños, pero en menor grado.

⁷¹ <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-la-lucha-cont-decreto-de-urgencia-n-002-2020-1843545-1/> (Fecha: 10-09-2021)

⁷² https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565531/RVM_N_079-2020-MINEDU.PDF (Fecha: 10-09-2021)

Los cuatro colegios con más reclamos a nivel nacional


**Innova
Schools**
5 599 reclamos


**SACO
OLIVEROS**
1 399 reclamos

Trilce
COLEGIO
1082 reclamos


Pamer
COLEGIOS
523 reclamos

Encuesta de opinión

Muestra: 42 933 encuestados

Fecha de aplicación: Del 14 al 15 de abril del 2020

Técnica: Encuesta online

#YoMeQuedoEnCasa

ASPEC

(Elaborado por ASPEC, 2020)

A ello hay que agregar que los colegios que pertenecen a grupos económicos tienen una posición superior al negociar las condiciones de contratación del servicio de prestación educativa.

6. El contrato de servicios educativos privados en tiempos de Pandemia

El contrato educativo con institución privada es un contrato de consumo. Como es sabido, el Derecho del consumo como disciplina jurídica se ha construido en torno a un sujeto identificado como vulnerable. Persigue asegurar el restablecimiento de la igualdad y libertad contractual en aquellos sectores del derecho patrimonial donde aquellas se muestran afectadas por el modo en que se desenvuelven en el mercado las relaciones entre los proveedores de bienes y servicios y sus destinatarios finales. El contrato de servicios

educativos brindados por institución privada es además un contrato de larga duración, en los que el establecimiento, organizado en forma empresarial, se compromete a brindar enseñanza a los educandos, los que, por ello, asumen el pago de una contraprestación dineraria. Además, las condiciones del servicio y las obligaciones que asumen las partes son impartidas en forma unilateral por el ente contratante y los representantes legales del menor-alumno, no tienen más posibilidades que adherir a las mismas si pretenden acceder al servicio educativo. La renovación anual del contrato es una práctica usual en los establecimientos privados, y permite que el adherente cada año manifieste si consiente la continuación de la relación o se desvincule de la misma. Al ser un contrato de larga duración, requiere de constante adaptación y capacidad de negociación. Es importante establecer en qué términos podrá desarrollarse dicha negociación si la relación que se entabla entre las partes resulta ser de consumo y por tanto existe una parte más fuerte –establecimiento educativo y otra más débil –representantes legales del menor-. Ante la problemática situación que se ha planteado debido al aislamiento social preventivo y obligatorio dispuesto por el gobierno, ha interrumpido el normal desarrollo de la actividad educativa en los establecimientos, y por tanto la prestación acordada ya no se cumple o se cumple de modo deficiente en la gran mayoría de los casos. Esto sin adentrarnos en los derechos del niño a recibir educación, gravemente afectado, pero que no resulta ser materia de análisis en la presente investigación. La pregunta es, si como ha manifestado el Ministerio de Educación cada establecimiento privado llevara adelante una negociación particular con cada uno de los usuarios –representante legal del menor del servicio educativo, ¿en qué condiciones de paridad negociarán las partes?

Recordemos que la participación en la confección del contrato educativo de los representantes legales de los menores es nula, ya que no tienen más posibilidades que adherirse a las mismas si pretenden acceder al servicio educativo. Será necesario mantener la seguridad jurídica evitando las prácticas abusivas que deriven de las decisiones unilaterales que puedan alterar la equivalencia de las prestaciones de las partes. La intervención del Derecho, por tanto, en auxilio de los más débiles, resulta una exigencia axiológica y constituye expresión cabal del principio pro homine o pro persona. En conclusión, la cuestión que se suscita en torno a la variación de la prestación del servicio educativo brindado por el establecimiento privado y la adecuación de la contraprestación dineraria en tiempos de COVID- 19 a cargo de los representantes legales de los educandos

deberá analizarse y llevarse a cabo en un ámbito de cooperación y renegociación, pero amparado en las normas establecidas para tal fin y analizadas ut supra. (Amestoy, 2020)

7. Competencia del INDECOPI para sancionar incumplimientos, en el marco del Decreto Legislativo N° 1476

Al respecto, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI, durante el año 2020, recibió entre otras, las siguientes denuncias:

- Denuncia presentada con fecha 25 de julio de 2020, por el señor Julio Cesar Carpahuoma Asencios, en contra de Colegios Peruanos S.A. (Innova Schools)⁷³, por no haber cumplido con brindar un servicio educativo idóneo a su mejor hijo, toda vez que ante el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno, únicamente le brindaron cinco (5) clases presenciales en el mes de marzo, pretendiendo posteriormente realizar 2 horas diarias de clases virtuales y efectuar un descuento del 15% por educación a distancia, lo cual sería menor al 25% de las horas de clase pactadas, motivo por el cual rechazó dicho ofrecimiento y transfirió a su menor hijo a otro centro educativo, solicitando la devolución del dinero pagado por concepto de cuota de ingreso y derecho de matrícula; no obstante, el denunciado se negó a ello, pretendiendo cobrarle inclusive el importe correspondiente a la mensualidad de marzo y abril, aún cuando no se habría brindado el servicio contratado, sin brindarle una solución.
- Denuncia presentada con fecha 27 de agosto de 2020, por la señora Claudia Falconí Campos, en contra de Carmen Gianna Rada Ramovecchi de Wadsworth⁷⁴, por no haber cumplido con brindar un servicio educativo idóneo a su menor hijo, toda vez que ante el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno el referido servicio no fue desarrollado conforme a lo contratado y establecido en el proceso de calendarización escolar, al no poder asistir a su centro educativo por causas externas a su responsabilidad al suspenderse las

⁷³ Expediente N° 0689-2020/PS3.

⁷⁴ Expediente N° 0891-2020/PS3.

clases por la emergencia sanitaria declarada y, al reiniciarse las clases bajo la modalidad de educación a distancia (virtual), solo recibió un archivo semanal con actividades para realizar en su casa –de las cuales la mayoría no pudo comprender al ser un niño de 2 años– y una videollamada semanal de dos (2) minutos –a causa de su capacidad de atención–, aun cuando se efectuó el pago por conceptos de matrícula, materiales de enseñanza y pensiones para los meses de marzo y abril ascendente al monto total de S/ 3,670.00, así como, la entrega de útiles de aseo solicitados, generando que solicitara la devolución íntegra de su dinero; sin embargo, no se atendió ello, limitándose en devolverle S/ 2,675.00, lo cual no fue aceptado.

Como se puede observar, la circunstancia que cuestionaron los denunciantes en ambos casos, es que los proveedores de servicios educativos cobraron la totalidad del valor de la cuota mensual a pesar de haberse dejado de brindar la prestación del servicio educacional íntegramente, pese al cambio a la modalidad de clases virtuales, a consecuencia de la emergencia sanitaria por la propagación del COVID-19, las cuales además habrían sido brindadas de forma inidónea. Asimismo, ante el retiro de los menores de los Centros Educativos, hubo negativa para la devolución del dinero pagado por concepto de cuota de ingreso, derecho de matrícula, materiales de enseñanza, y pensiones correspondientes a los meses de marzo y abril de 2020.

Ahora bien, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI, a través de las Resoluciones Finales N° 0831-2020/PS3⁷⁵ y 0127-2021/PS3⁷⁶ respectivamente, resolvió declarar improcedentes ambas denuncias, por considerar que la competencia para sancionar el incumplimiento de la obligación de no cobrar por prestaciones que se han dejado de brindar por la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, en el marco del Decreto Legislativo N° 1476, recae en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) que corresponda como Órgano Descentralizado del Ministerio de Educación.

Los argumentos del referido Órgano Resolutivo fueron los siguientes:

⁷⁵ De fecha 09 de diciembre de 2020.

⁷⁶ De fecha 29 de enero de 2021.

- El numeral 1 del artículo 7° del DL N° 1476⁷⁷ dispone que las obligaciones desarrolladas en la referida norma son supervisadas o fiscalizadas por las Unidades de Gestión Educativa Local, en el marco de sus competencias, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los usuarios del servicio educativo de gestión privada en el contexto de emergencia sanitaria, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Indecopi.
- A través del Decreto Supremo N° 007-2020-MINEDU se aprobó el Reglamento del DL N° 1476, el cual establece las reglas aplicables a las diligencias de supervisión y las que rigen el procedimiento administrativo sancionador a cargo de las UGEL. En ese sentido, se dispuso la competencia de la UGEL para conocer las presuntas infracciones establecidas en el DL N° 1476 sobre los centros educativos privados frente a las competencias del Indecopi.
- A través del título III del Reglamento del DL N° 1476 se contemplaron, entre otras, las siguientes infracciones:

“Artículo 10. Infracciones
Constituyen infracciones administrativas graves las siguientes conductas: (...)
c) Cobrar por prestaciones que se han dejado de brindar por la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, en el marco del Decreto Legislativo N° 1476.
(...)”
- En tal sentido, el literal c) del artículo 10° del Reglamento, dispuso que la UGEL tiene competencia para sancionar las infracciones referidas al cobro por prestaciones que se han dejado de brindar por la Emergencia Sanitaria

⁷⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1476, DECRETO LEGISLATIVO QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19**

Artículo 7. Supervisión o fiscalización

7.1 Las obligaciones desarrolladas en la presente norma son supervisadas o fiscalizadas por las Unidades de Gestión Educativa Local, en el marco de sus competencias, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los/as usuarios/as del servicio educativo de gestión privada en el contexto de emergencia sanitaria, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual señaladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal y demás normas que regulan su actuación.

ocasionada por el COVID-19, en el marco de lo establecido por el del DL N° 1476, previéndose como sanción la imposición de una multa no menor de 10 ni mayor de 50 UIT.

- Por lo tanto, el INDECOPI carecería de competencia para emitir un pronunciamiento respecto al fondo de los hechos denunciados por los consumidores, correspondiendo ello a la UGEL pertinente como Órgano Descentralizado del Ministerio de Educación.

Ahora bien, con fecha 19 de julio de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (en adelante, la Sala), emitió la Resolución N° 1605-2021/SPC-INDECOPI. A través del referido pronunciamiento la Sala resolvió, entre otros, revocar la Resolución N° 0093-2021/CC2 (emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2), en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Fabio Manuel Rivera Wilson en contra de Asociación Educativa Soarisabel, por la conducta consistente en haber entregado al denunciante su Estado de Ganancias y Pérdidas, de manera incompleta y fuera del plazo legalmente establecido; y, en consecuencia, declaró procedente la misma. Ello, toda vez que el Indecopi sí tiene competencia para analizar este hecho, en el marco de sus competencias para fiscalizar el cumplimiento del deber de información por parte de los proveedores.

Dentro de los argumentos más resaltantes de la referida resolución, se tienen los siguientes:

- a) El D.L. 1476 y su Reglamento, establecen una serie de nuevas obligaciones que deben cumplir las instituciones educativas privadas del nivel básico en el marco de la prestación del servicio educativo no presencial a causa de la pandemia por Covid-19. Asimismo, se ha establecido un procedimiento administrativo sancionador a cargo del Ministerio de Educación.

- b) El artículo 7° del D.L. 1476⁷⁸, dispone que la supervisión de dichas disposiciones compete a la UGEL, sin perjuicio de las facultades conferidas al Indecopi en el Código y demás normas que regulan su actuación.
- c) En la Exposición de Motivos del D.L. 1476 se señala sobre la competencia de la UGEL y del Indecopi lo siguiente:

“(…) es preciso mencionar las obligaciones supervisables por el Sector Educación, dependerán de las infracciones que se establezcan en el mencionado Reglamento, las cuales se tipificarán de acuerdo a las obligaciones establecidas en el Decreto Legislativo y atendiendo rigurosamente a las competencias con las que cuenta el Ministerio de Educación en materia educativa, las cuales se encuentran determinadas en su marco normativo vigente. En ese sentido, tanto el Indecopi como las UGEL supervisarán en el marco de sus competencias atendiendo a los bienes jurídicos que cada uno protege.”

- d) El Indecopi cuenta con facultades de supervisión sobre lo dispuesto mediante los artículos 73°, 74° y 75 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que contienen los deberes de idoneidad e información, referidos a: i) la obligación de los proveedores de servicios educativos de tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en los distintos niveles y tipos de enseñanza; (ii) los derechos reconocidos a favor de los consumidores en la prestación de servicios educativos; y, (iii) el deber de información de los proveedores de estos servicios sobre los costos correspondientes al siguiente período educativo, respectivamente.

⁷⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 1476, DECRETO LEGISLATIVO QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19.**

Artículo 7°. Supervisión o fiscalización

7.1 Las obligaciones desarrolladas en la presente norma son supervisadas o fiscalizadas por las Unidades de Gestión Educativa Local, en el marco de sus competencias, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los/as usuarios/as del servicio educativo de gestión privada en el contexto de emergencia sanitaria, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual señaladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal y demás normas que regulan su actuación.

- e) En la denuncia, el señor Fabio Manuel Rivera Wilson alegó que la Asociación Educativa Soarisabel, le remitió el Estado de Ganancias y Pérdidas, de manera incompleta y fuera del plazo establecido por el Decreto Legislativo 1476. Siendo así, se advierte que una de las conductas denunciadas por el señor Rivera está referida a una presunta vulneración al deber de información contenida en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que el INDECOPI sí resulta competente para analizar dicha conducta.
- f) El Ministerio de Educación – MINEDU, resulta también competente para sancionar la infracción contenida en el literal a) del artículo 10° del Reglamento del Decreto Legislativo 1476, pero debe tenerse en cuenta que dicho organismo no ejerce potestad sancionadora en observancia de las normas de protección al consumidor y no resulta competente para determinar infracciones a dicha normativa.
- g) El bien jurídico tutelado por el INDECOPI es distinto al que busca proteger el MINEDU. El bien jurídico tutelado por el INDECOPI es el interés de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que estos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar. Por su parte, las normas cuya aplicación se encomienda al MINEDU (en este caso particular, las contenidas en el Decreto Legislativo 1476), buscan regular la calidad y el buen funcionamiento del sistema educativo.
- h) Por lo tanto, la conducta denunciada por el señor Rivera, sí podía ser analizada por el INDECOPI como una presunta infracción del deber de información por parte de las instituciones educativas privadas (presunta infracción al artículo 2° del Código), obligación que a su vez se encontraría contenida en el artículo 5° del D.L. 1476.

En esa línea de análisis, para la presente investigación se planteó la siguiente Hipótesis: *“Dado que las condiciones de la prestación del servicio educativo en los colegios particulares han cambiado, pasando de una modalidad presencial a una remota, es probable que exista un cambio de las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicio, y por tanto se deba realizar un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar. En tal sentido, podría surgir una vulneración de*

los derechos de los usuarios por el cambio de la prestación de la obligación pactada inicialmente.”

Tal como se ha verificado en la hipótesis, tenemos tres situaciones que verificar: primero, si es que ha existido un cambio de las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicio; segundo, si hay vulneración a los derechos de los usuarios por el cambio en la prestación; y finalmente, si es que tiene que haber un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar.

Respecto al cambio de las condiciones pactadas inicialmente

Al respecto, tal como se ha desarrollado en el presente trabajo consideramos que, es evidente que ha existido un cambio de las condiciones pactadas inicialmente en el contrato de servicios educativos, toda vez que consideramos que las clases presenciales y las clases remotas (conocidas también como no presenciales, o virtuales, o a distancia) no pueden ser equivalentes; no obstante, esto se produjo como consecuencia de las medidas adoptadas por el Gobierno, en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Respecto a la presunta vulneración a los derechos de los usuarios por el cambio de la prestación de la obligación pactada inicialmente

La referida situación no configuraría una vulneración a los derechos del consumidor por parte de las Instituciones Educativas Privadas, toda vez que, ante las medidas ordenadas por el gobierno encajan dentro de lo que sería un supuesto de fuerza mayor no atribuible al proveedor. En efecto, dado el contexto de emergencia sanitaria, ante futuras denuncias por parte de los consumidores, las Instituciones Educativas podrían verse exoneradas de responsabilidad por la defraudación de las expectativas de los consumidores, si la falta de idoneidad en el servicio entregado puede razonablemente derivarse de las restricciones ordenadas por el Gobierno, pues estas configurarían una ruptura del nexo causal por fuerza mayor.

Ello, acorde con lo expuesto en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que señala que el proveedor quedará exonerado de responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad en el servicio prestado en caso logre acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo

causal por caso fortuito o fuerza mayor. En otras palabras, el proveedor no puede ser responsable ante INDECOPI, por defraudar las expectativas del consumidor si es que ello se debe a una causa que está fuera de su control, como es el no poder entregar el bien o prestar el servicio contratado, ello sin perjuicio de que el proveedor lleve a cabo todos los esfuerzos que sean necesarios y razonables para entregar el bien o prestar el servicio contratado, en algunos casos ello puede requerir ajustes o cambios en los costos o prestaciones que deberán ser asumidos, hasta donde sea razonable, por el proveedor.

Respecto al ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar

En lo referente a que las Instituciones Educativas deban realizarse un ajuste en las pensiones al haber prestaciones que se han dejado de otorgar, ni como autoridad en materia de competencia ni como autoridad en protección al Consumidor, INDECOPI tiene facultades para fijar los precios o las cantidades de los bienes y servicios en el mercado, toda vez que ello sería contrario al régimen económico constitucional que privilegia la libertad de empresa, además que ello podría generar distorsiones en los precios de los servicios educativos. En nuestro país no existe un marco normativo que establezca un control de precios, incluso en el contexto de emergencia sanitaria.

Ahora bien, el Gobierno promulgó el Decreto Legislativo N° 1476, el cual, conforme su artículo 1^o⁷⁹, tiene como objeto establecer disposiciones que garanticen la transparencia, el derecho de información y la protección de los usuarios del servicio educativo de nivel básico, en el marco de las acciones preventivas ante el riesgo de propagación del COVID-19.

El referido cuerpo normativo ha recogido una serie de nuevas obligaciones que deben cumplir las instituciones educativas privadas de nivel básico en el marco de la prestación del servicio educativo no presencial a causa de la pandemia, como son el informar sobre las prestaciones que se brindaban de manera presencial y ya no podrán ser prestadas, comunicar

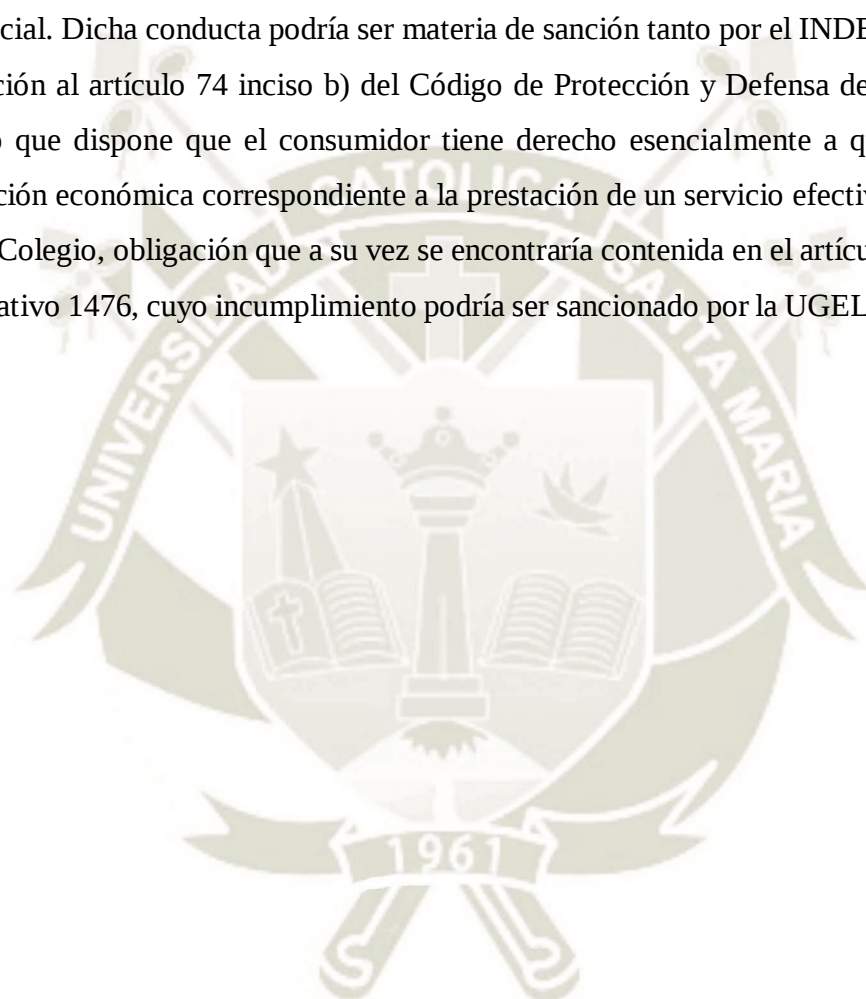
⁷⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 1476, DECRETO LEGISLATIVO QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19.**

ARTÍCULO 1°. Objeto.

El objeto del presente Decreto Legislativo es establecer disposiciones que garanticen la transparencia, el derecho a la información y la protección de los/as usuarios/as de los servicios educativos brindados por instituciones educativas privadas de educación básica, en adelante, instituciones educativas privadas, en el marco de las acciones preventivas y de control ante el riesgo de propagación del COVID-19.

sobre el costo de cada una las prestaciones incluidas en la cuota de matrícula y pensiones, obligación de solo cobrar por las prestaciones efectivamente brindadas, entre otros.

En ese sentido, a partir de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo 1476, las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Dicha conducta podría ser materia de sanción tanto por el INDECOPI, como una infracción al artículo 74 inciso b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que dispone que el consumidor tiene derecho esencialmente a que se le cobre la prestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el Colegio, obligación que a su vez se encontraría contenida en el artículo 6° del Decreto Legislativo 1476, cuyo incumplimiento podría ser sancionado por la UGEL correspondiente.



CONCLUSIONES

1. En base a la información recopilada en la presente investigación, consideramos que el cambio en la modalidad de enseñanza de presencial a remota, no configuraría una vulneración a los derechos del consumidor por parte de los proveedores de servicios educativos, toda vez que esto se produjo como consecuencia de las medidas adoptadas en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19. En esa línea de análisis, ante futuras denuncias por parte de los consumidores, es posible que las Instituciones Educativas puedan verse exoneradas de responsabilidad por la defraudación de las expectativas de los consumidores, si la falta de idoneidad en el servicio entregado puede razonablemente derivarse de las restricciones ordenadas por el Gobierno. Sin perjuicio de ello, a partir de la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1476, las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial, toda vez que dicha conducta podría ser materia de sanción tanto por el INDECOPI, como una infracción al artículo 74 inciso b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, resulta relevante señalar que distintos informes establecen que un porcentaje importante de padres de familia manifestaron que no hubo una reducción de la pensión no obstante el cambio de la modalidad presencial a la modalidad a distancia o remota (aproximadamente entre un 80% a 90% de padres, según la estadística de la asociación de consumidores más importante del país).

2. Como segunda conclusión, se debe manifestar que existen diversas características de la educación no presencial, como la aplicación telemática, su eficacia relativa al obtener los mismos resultados que las clases presenciales, pero de una manera remota; otra característica se puede dar en el contexto de la diversidad, ya que se podrá obtener una pluralidad de opciones en cuanto a la enseñanza. También se presenta el dinamismo y la interactividad, ya que encontramos herramientas que facilitan la enseñanza, ya sea la transmisión de voz, cámara e incluso el poder compartir documentos en instantes y entregar contenidos clave para la educación. Por último, la potencialidad de iniciar un proceso de democratización real a la educación a mayores masas de alumnos, al existir la enseñanza desde sus casas.

3. Como tercera conclusión se debe manifestar que la educación no presencial mantiene normativa que la respalda, siendo que en un primer término se encuentra el plano constitucional, ya que la educación es un derecho fundamental positivizado en la Carta Magna; en segundo lugar se encuentra el apartado civil, manteniendo la premisa de estipular que el servicio educativo privado se plasma en un contrato de locación de servicios; por otra parte y en cuanto a la protección al consumidor, se debe manifestar que existe la relación de consumo, y por ende debe ser un servicio idóneo y de calidad, siendo que caso contrario existen las sanciones que claramente se encuentra en la normativa de la INDECOPI; aquí también podemos adentrarnos en el ámbito administrativo, en donde el MINEDU podrá fiscalizar a las IEP, y de encontrar incumplimiento, claramente sancionar. Por último, mencionar las disposiciones que pretenden regular la educación remota, hablamos de la Resolución del Consejo Directivo a N° 039-2020-SUNEDU-CD, la Resolución Viceministerial N° 084-2020-MINEDU, la Resolución Vice Ministerial N.º 090-2020-MINEDU, la Resolución Ministerial 160-2020-MINEDU, y el Decreto Legislativo N° 1476 que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación del COVID-19. En tal sentido, existe un marco legal aplicable a la educación remota que se ha ido perfeccionando en los últimos meses a propósito de la pandemia.

4. En cuanto a la cuarta conclusión, según la información analizada, la educación presencial y remota tienen diferencias claves que no son necesariamente perjudiciales. La educación presencial mantuvo la premisa de poder dar una enseñanza que pueda hacer que los estudiantes obtengan un desempeño óptimo, siendo que la educación remota mantiene premisas incluso más elevadas, puesto que tiene ventajas profundizadas a la hora de mantener una adecuada enseñanza. Además, mediante la educación a distancia se puede generar un aumento de alumnado, o la posibilidad de tener mejores accesos a personas que no pueden acceder de manera presencial. No obstante, en las diferencias no existe negatividad alguna en cuanto a un tipo de enseñanza comparada con la otra, aunque exige mayor responsabilidad en la virtualidad. La experiencia en diversos países (España, México, Colombia, Argentina, Inglaterra y Estados Unidos) ha sido relativamente exitosa, ya que teniendo protocolos correctamente elaborados y que responden a su realidad social, se permite una correcta utilización de la virtualidad para poder garantizar los derechos a la educación que sus constituciones y ordenamientos jurídicos protegen.

5. Como quinta conclusión, se estableció y analizó la regulación actual en el ámbito de la protección de los derechos al consumidor, siendo el ente encargado INDECOPI. Es menester precisar que existe una regulación amplia. Dentro de lo más relevante, se debe mencionar que los colegios no pueden ser obligados a bajar el monto de sus pensiones toda vez que ello sería contrario al régimen económico constitucional que privilegia la libertad de empresa. Por ende, INDECOPI podría sancionar exclusivamente si es que se vulnera el derecho del consumidor a que se le cobre la prestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el Colegio, o si ocurriese otro hecho positivado en la norma.



RECOMENDACIONES

PROPUESTA DE POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS

1. Definición, objetivos y ámbito de aplicación

Se debe entender a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como la responsabilidad que le corresponde a la Institución Educativa Privada, por el impacto de su actividad en la sociedad. Para poder cumplir con esta responsabilidad, es necesaria una conducta razonable del empresario, a través de la cual se pueda identificar lo querido por la sociedad, con lo querido también por la empresa que dirige.

A través de su política de RSE, la Institución Educativa Privada debe contribuir con los siguientes objetivos:

- Encontrar el equilibrio en la satisfacción de los intereses concurrentes en la empresa y la incorporación del valor de la solidaridad.
- Desarrollar su actividad principal de forma responsable, situando a los usuarios de los servicios educativos en el centro de su propósito.
- Prevenir y mitigar los posibles impactos negativos que se puedan originar a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- Mejorar la reputación de la Institución Educativa.

Esta política de RSE pretende crear un marco de referencia que contribuya a impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (usuarios, empleados, y promotoría) en el marco de una cultura de responsabilidad social.

2. Principios

Los principios que rigen la política de RSE son:

- La solidaridad, como manifestación de la ética en las relaciones con los usuarios de los servicios educativos.
- La gestión prudente de riesgos.

- La transparencia, como máxima para ofrecer un acceso a información clara y veraz, y evitar la asimetría informativa.

3. Compromisos y prácticas responsables

A fin de cumplir con estos principios, la Institución Educativa Privada pone en práctica los siguientes compromisos concretos:

a) Usuarios de los servicios educativos

- Situar a los usuarios de los servicios educativos como centro de la actividad.
- Transparencia de costos, y el impulso de una comunicación clara y transparente.
- En el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, priorizar la negociación directa con los usuarios del servicio educativo (padres de familia), así como el sinceramiento de las prestaciones que se dejan de otorgar como consecuencia del cambio de modalidad de enseñanza, de presencial a remota.

b) Empleados

- Garantizar la seguridad de la planilla y velar por la salud de todos los empleados.

c) Promotoría / Institución Educativa

- Transparencia y claridad en la difusión de la información.
- Promover prácticas que permitan encontrar el equilibrio en la satisfacción de los intereses concurrentes en la Institución Educativa y la incorporación del valor de la solidaridad.

4. Canales de comunicación

La Institución Educativa cuenta con múltiples herramientas de comunicación, los mismos que garantizan que los grupos de interés disponen de los canales adecuados para ser atendidos.

La Institución Educativa fomenta en todo momento la transparencia y claridad en la difusión de información a los usuarios del servicio educativo.

5. Órganos competentes de aprobación y seguimiento

La aprobación de la política de responsabilidad social empresarial corresponde a la Promotoría del Centro Educativo.

Las acciones que se desarrollen en el marco de la política de responsabilidad social empresarial serán voluntarias para la Institución Educativa, y no traerán causa de un deber regulatorio o normativo.



REFERENCIAS

- Aguilar, M., & Del Valle, M. (2016). De lo presencial a lo virtual: Caso Universidad Metropolitana. *Opción*, 17-31.
- Álvarez, E. (2014). El modelo económico de la constitución peruana. *Ius et Veritas*, 256-269.
- Amestoy, S. (2020). *COVID 19. El contrato de servicios educativos privados en tiempos de Pandemia*. Obtenido de COVID 19. El contrato de servicios educativos privados en tiempos de Pandemia: <https://dpicuantico.com/sitio/wp-content/uploads/2020/04/Doctrina-consumidor-15-04.docx.pdf>
- Balarin, M. (2017). *La trayectoria reciente y situación actual de la educación*. Lima: Proyecto FORGE.
- Beltran, J. (s.f). Código Civil Comentado por los 100 mejores especialistas. Tomo IX. Gaceta Jurídica.
- Cáceres, B., & Damián, O. (2020). *Pólemos*. Obtenido de Pólemos: <https://polemos.pe/la-educacion-en-tiempos-de-aislamiento/>
- Cáceres, B., & Damián, O. (2020). *Pólemos*. Obtenido de Pólemos: https://polemos.pe/analisis-de-las-competencias-del-indecopi-y-minedu-frente-al-innecesario-dilema-de-los-servicios-educativos-a-distancia/#_ftn1
- Castillo, M. (2013). El Derecho Constitucional Económico en el Perú. *Nómadas*.
- CHINGAY, H. (2015). *La Educación Virtual Y Su Influencia En El Nivel De Aprendizaje En Los Estudiantes Del Cuarto Año De La Facultad De Medicina Veterinaria De La U.N.M.S.M. En El Año 2012* . Lima: Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle .

Chuy, A., & Rodríguez, H. (2020). *A propósito de la pandemia: replanteando el régimen económico de la Constitución del Perú*. Obtenido de A propósito de la pandemia: replanteando el régimen económico de la Constitución del Perú:

<https://www.enfoquederecho.com/2020/05/07/a-proposito-de-la-pandemia-replanteando-el-regimen-economico-de-la-constitucion-del-peru/>

Código Civil Peruano (2015). Decreto Lesilativo N° 295.

Cuellar, O. (2020). *El consumidor como sujeto de derechos en el comercio virtual*.

Obtenido de El consumidor como sujeto de derechos en el comercio virtual:
<https://hdl.handle.net/10983/22934>

Cuenca, R. (2013). La Escuela Pública en Lima Metropolitana. ¿Una institución en extinción? *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 73-98.

D'Elia, V. (2009). El sujeto económico y la racionalidad en Adam Smith. *Revista de Economía Institucional*, 37-43.

Damián, O., & Cáceres, B. (020). *Análisis de las competencias del Indecopi y Minedu frente al innecesario dilema de los servicios educativos a distancia*. Obtenido de Análisis de las competencias del Indecopi y Minedu frente al innecesario dilema de los servicios educativos a distancia: <https://polemos.pe/analisis-de-las-competencias-del-indecopi-y-minedu-frente-al-innecesario-dilema-de-los-servicios-educativos-a-distancia/>

Decreto Supremo N.º 011-2012-ED (2012). Reglamento de la Ley Genral de Salud.

Decreto Legislativo N° 1045 (2021).

Decreto Legislativo N° 716

- Durán, R. (2015). *La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.
- Durand, J. (2011). *Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Durand, J. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *VOX JURIS*, 97-124.
- El Tiempo. (2020). *¿Cuál es el éxito del modelo educativo de Finlandia?* Obtenido de ¿Cuál es el éxito del modelo educativo de Finlandia?: <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/cual-es-el-exito-del-modelo-educativo-de-finlandia-415784>
- Escudero, L. (2017). *El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fabela, M., & García, A. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 65-82.
- Fontdevila, C., Marius, P., Balarin, M., & Rodríguez, M. (2018). *Educación privada de "bajo coste" en el Perú: un enfoque desde la calidad*. Lima: Internacional de la educación.
- Fundación Universitaria Católica del Norte. (2005). *Educación Virtual. Reflexiones y Experiencias*. Medellín: Universitaria Católica del Norte.

Gómez, R., & Pérez, M. (2015). *La legislación Colombiana sobre la educación superior a distancia. Una lectura a sus fundamentos teóricos y metodológicos*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

Guerrero, A., Rojas, C., & Villafañe, C. (2019). *Impacto de la Educación Virtual en Carreras de Pregrado del Área de Ciencias de la Salud. Una Mirada de las Tecnologías Frente a la Educación*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Herrera, B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales. *Civilizar*, 33-48 .

Huapaya, J. (2016). *La Educación Virtual Como Modelo Didáctico Para Mejorar La Formación Profesional De Los Estudiantes De Ingeniería De Sistemas De Las Universidades De La Región Norte Del Perú*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

INDECOPI (2010). *Código de Protección y Defensa al Consumidor*. Ley N° 29571.

Leriche, C., & Caloca, O. (2007). ¿Homo economicus vs. homo creencial? Prolegómenos de una teoría del error. *Análisis Económico*, 157-178.

Ley que establece medidas para asegurar la continuidad de los estudios en las instituciones educativas públicas y privadas de las etapas de educación básica y superior, en situación de emergencia, catástrofe o de grave circunstancia que afecte la vida de la nación. 30 de marzo del 2021. Diario Oficial Wl Peruano.

Ley No. 26549. (1995) Ley de los Centros Educativos Privados.

- LÓPEZ, E., & ORTIZ, M. (2018). *Uso De Entornos Virtuales De Aprendizaje Para La Mejora Del Rendimiento Académico En Estudiantes De Quinto Grado En La Institución Educativa Pozo Nutrias 2*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Maletta, H. (2010). La evolución del Homo economicus: problemas del marco de decisión racional en Economía. *Economía*, 9-68 .
- Matute, G., Salazar, S., & Santos, B. (2012). *Del consumidor convencional al consumidor digital: el caso de las tiendas por departamento*. Lima: Universidad ESAN.
- Mendoza, G. (2020). *El Servicio Educativo escolar privado y la Geschäftsgrundlage*.
Obtenido de El Servicio Educativo escolar privado y la Geschäftsgrundlage:
<https://www.enfoquederecho.com/2020/04/20/el-servicio-educativo-escolar-privado-y-la-geschäftsgrundlage/>
- Miedes, B., & Flores, D. (2013). La invención del homo economicus y la expulsión de la ética de la economía. ¿Un camino sin retorno? *Revista de Economía Mundial*, 229-247.
- Monzón, E. (2016). *Situación de la educación virtual en la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Núñez, S. (2012). El consumidor protegido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Actualidad Empresarial*, 1-4.
- Ovalle, J. (2000). *Derechos del consumidor*. México D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.
- Paz, M. (2016). *Análisis crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3° de la Ley 19.496*. Santiago: Universidad de Chile.

Peña, C. (2020). *El sistema educativo sueco*. Obtenido de El sistema educativo sueco:

<https://medium.com/@leoncesarp/el-sistema-educativo-sueco-6a8b1b907bfa>

Quispe, E. (2020). *La Ley*. Obtenido de La Ley: <https://laley.pe/art/9545/el-pago-de-pensiones-de-los-colegios-privados-en-tiempos-del-covid-19>

Rama, C., Dominguez, J., & Rodríguez, J. (2015). *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Chimbote: Observatorio de la Educación Virtual de América Latina y el Caribe de Virtual Educa.

Ravello, A. (2020). *COVID-19: La educación a distancia, el impacto sobre las pensiones educativas y mecanismos de protección para los usuarios*. Obtenido de COVID-19: La educación a distancia, el impacto sobre las pensiones educativas y mecanismos de protección para los usuarios: <https://ius360.com/columnas/viera-abogados/covid-19-la-educacion-a-distancia-el-impacto-sobre-las-pensiones-educativas-y-mecanismos-de-proteccion-para-los-usuarios/>

Resolución Viceministerial 090-2020-MINEDU (2020)

Rioja, A. (2018). *Constitución Política Comentada*. Arequipa. Perú. Cromeo Ediciones.

ROJAS, J. (2013). *Educación Virtual: Del Discurso Teórico A Las Prácticas Pedagógicas En La Educación Superior Colombiana*. Madrid: Universidad Nacional De Educación A Distancia .

Sader, E. y Gentilli, P. (s.f). *La Trama del Neoliberalismo*. Compilación. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20100609030645/latrama.pdf>

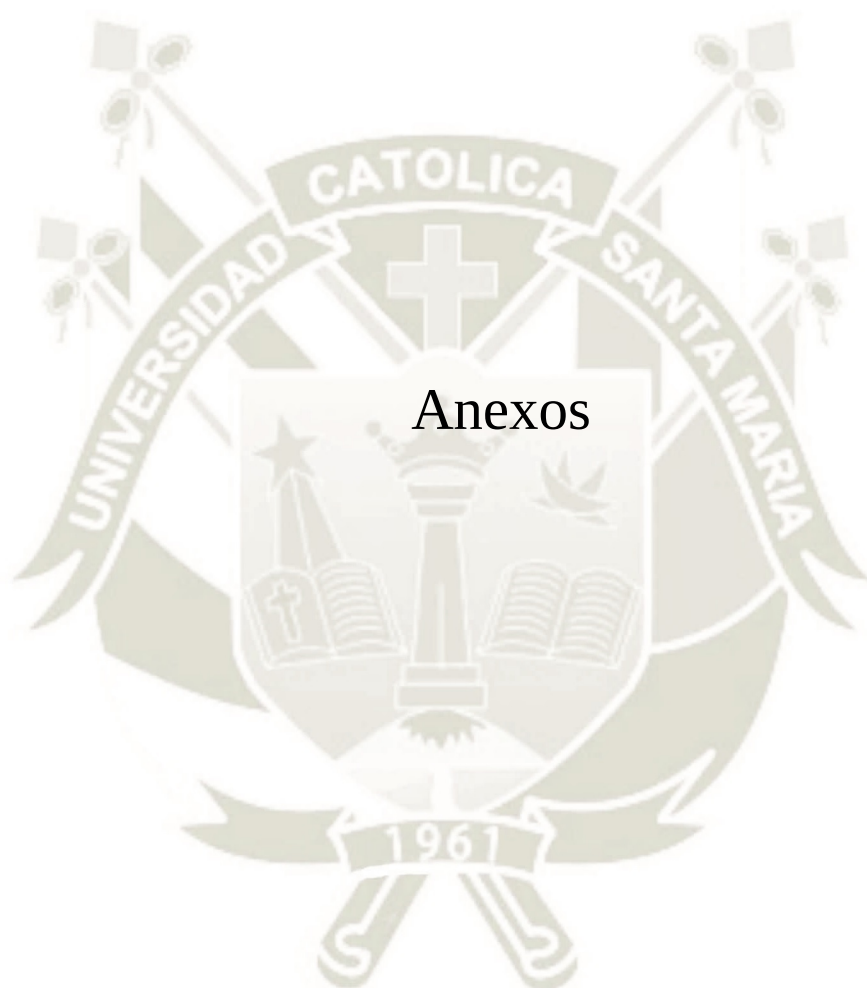
Salgado, E. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado*. San José: Universidad Católica de Costa Rica.

- Salgado, S. (2016). *Influencia de la visión mercantilista en el proceso educativo en escuelas privadas del Ecuador. Estudio aplicado a cinco unidades educativas privadas del sector de Tumbaco*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Sánchez, D. (2015). *Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios on-line*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Semana. (2020). *Educación sin salones de clase*. Obtenido de Educación sin salones de clase: <https://www.semana.com/educacion/articulo/educacion-sin-salones-de-clase/398979-3>
- SINED. (2020). *Hacia la configuración de la educación a distancia en México: Marco Conceptual, Marco Jurídico y Marco Normativo*. Obtenido de Hacia la configuración de la educación a distancia en México: Marco Conceptual, Marco Jurídico y Marco Normativo: <https://arsee.org.mx/wp-content/uploads/2019/12/Norma-Mexicana-para-la-Educaci%C3%B3n-a-Distancia-SINED.pdf>
- Stewen, C. (2020). *Los profesores finlandeses trasladan las clases al mundo virtual y las familias cambian sus rutinas*. Obtenido de Los profesores finlandeses trasladan las clases al mundo virtual y las familias cambian sus rutinas: <https://finland.fi/es/vida-y-sociedad/los-profesores-finlandeses-trasladan-las-clases-al-mundo-virtual-y-las-familias-cambian-sus-rutinas/>
- UNESCO. (2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Obtenido de COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones.:

<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>

Villegas, J. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad de Lima.





Anexos

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Derecho de la Empresa



**LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN REMOTA EN
ESCUELAS PRIVADAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL
DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020**

Proyecto de Tesis presentado por:

Arévalo Gallegos, Juan José

Para optar el Grado Académico de

Maestro en Derecho de la Empresa

Arequipa – Perú

2020

CONTENIDO

Preámbulo

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del Problema

1.2. Interrogantes del problema

1.3. Descripción de problema

1.3.1. Área del conocimiento

1.3.2. Análisis de variables

1.3.3. Tipo y nivel de Investigación

1.4. Justificación del problema

2. Marco teórico y conceptual

3. Análisis de Antecedentes Investigativos

4. Objetivos

5. Hipótesis

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

2.2. Ubicación temporal

2.3. Unidades de estudio

3. Estrategias de recolección de datos

4. Cronograma de trabajo

5. Bibliografía básica.

PREÁMBULO

La siguiente investigación titulada “LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN REMOTA EN ESCUELAS PRIVADAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020”, tiene como principal motivación explorar la situación de la educación remota en el Perú, sobre todo identificando y analizando el marco normativo aplicable y si se ajusta a una adecuada regulación jurídica que proteja a los usuarios de servicios educativos bajo la modalidad de educación no presencial. Esta modalidad se encuentra normada en la Ley General de Educación (Art. 27), pero en los últimos meses ha surgido un cuestionamiento por parte de los usuarios a la luz de las últimas disposiciones que ha emitido el Ministerio de Educación (MINEDU) y el Decreto Legislativo 1476 y su reglamento con respecto a la naturaleza de la educación remota en el contexto de la pandemia de COVID-19. Pretendemos indagar la naturaleza de la norma y si las últimas modificaciones lesionan los derechos de los usuarios, todo ello desde una perspectiva jurídica, pero sin soslayar el impacto económico de la misma. El objetivo es establecer si la norma permite el acceso a una educación de calidad, de acuerdo a los estándares internacionales vigente.

Miles de padres de familia de todo el Perú reclaman a los colegios que reduzcan las pensiones teniendo en cuenta la situación de carácter excepcional (estado de emergencia sanitaria) que atraviesa el país, la pérdida de empleos, el cierre masivo de empresas y la precariedad de muchos trabajadores. El pedido responde a dos puntos esenciales: primero, el cuestionamiento a que, si el servicio educativo remoto implica asumir costos de parte de la entidad educativa adicionales o si, por el contrario, esta modalidad implica un ahorro y por tanto la posibilidad de una reducción en el costo de las pensiones. Por otro lado, la manifestación de si el servicio educativo prestado de manera presencial es el mismo que el remoto, en cuanto podría incurrirse en una desnaturalización de la prestación del servicio al existir limitaciones para cumplir su finalidad (necesidad de una banda ancha en internet, carencia de equipos digitales para recibir las clases, disminución de la calidad educativa dado que al alumno se deja muchas tareas y esa sería la forma de justificar la enseñanza por parte de los colegios).

A partir de la experiencia y consultar diversas fuentes bibliográficas, consideramos que existe información y material que enriquece la presente investigación. Es por ello que

recurrir a fuentes como las diversas tesis que se han venido trabajando sobre el tema hasta la fecha, como La educación virtual como modelo didáctico para mejorar la formación profesional de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de las Universidades de la Región Norte del Perú, de Jorge Huapaya, Uso de entornos virtuales de aprendizaje para la mejora del rendimiento académico de quinto grado en la Institución Educativa Pozo Nutrias 2 de los autores Esmeralda López y Maribel Ortiz, Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana del autor Julio Rojas, La educación virtual universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes del autor Rodrigo Durán. También los artículos La educación virtual, una visión para su implementación en la carrera de Tecnología de la Salud de Pinar del Río de los autores Ayisban Rivera, Luisa Viera y Roisbel Pulgarón, La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza-Perú de Fredy Copari, Educación virtual o virtualidad de la educación de Rafael Nieto, Objetos de aprendizaje en la educación virtual: una aproximación en bibliotecología de Roberto Garduño. En las siguientes páginas plasmamos nuestros objetivos como es el hallar los fundamentos y criterios para normar la educación remota en los centros educativos particulares desde una perspectiva del derecho de consumidor. Asimismo, analizaremos el marco normativo que, en la actualidad, regula la educación en Perú, las resoluciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y las sentencias del Tribunal Constitucional Peruano referidas al derecho a la educación y al derecho de los consumidores.

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema De Investigación

¿Existe una vulneración al derecho del consumidor por el cambio de la modalidad de enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados, en cuanto a las obligaciones que tienen estos últimos como proveedores de servicios educativos?

1.1. Enunciado del problema

LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN REMOTA EN ESCUELAS PRIVADAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020

1.2. Interrogantes del problema

PRINCIPAL

- A. ¿Existen posibles vulneraciones al derecho al consumidor que se originarían por el cambio en la modalidad de la enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados?

Secundarias

- B. ¿Cuáles son las características de la educación no presencial o remota?
- C. ¿Cuál es el marco legal aplicable para la educación no presencial o remota?
- D. ¿Cuánto difiere la enseñanza remota de la enseñanza presencial?
- E. ¿Cuál es la regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativos?

1.3. Descripción del problema

En la presente investigación se aborda el problema de la modificación del servicio educativo de su modalidad presencial a remota y cómo afectaría o vulneraría el derecho de los consumidores, sobre todo cuando se trata de instituciones educativas privadas. La declaración de emergencia sanitaria nacional y la consiguiente inmovilización social obligatoria han provocado que los colegios privados no puedan realizar (por causa no imputable a ellos) los servicios educativos en los términos que fueron pactados inicialmente.

Los cambios en la prestación del servicio consisten principalmente en que la nueva modalidad no exige infraestructura física, abundantes recursos humanos (sobre todo administrativos) y materiales. Más bien, ahora los padres tienen que poner disposición de sus hijos equipos electrónicos como computadoras portátiles, tablets o celulares, además de la necesaria banda de internet.

Esta situación lleva a plantearnos el cuestionamiento de si debería o no se debería reducir las pensiones educativas, tomando en consideración lo descrito líneas arriba además de la necesidad de recurrir a un principio de solidaridad frente a los problemas económicos que se han generado en las familias por la pandemia del COVID-19.

Por un lado, podemos considerar que la reducción de las pensiones tendría un sustento legal en el Código Civil, concretamente en el artículo 1316 del Código Civil que determina que cuando una obligación sólo es susceptible de ejecutarse parcialmente por causa no imputable al deudor, dicha obligación se extingue si el cumplimiento parcial no fuese útil para el acreedor o si este último no tuviese justificado interés en su ejecución parcial. Sin embargo, si la ejecución parcial de la obligación sí fuese útil para el acreedor o si este tuviese justificado interés en su ejecución parcial, “el deudor queda obligado a ejecutarla con reducción de la contraprestación, si la hubiere”. En este caso, la causa no imputable sería la pandemia y estaríamos ante una ejecución parcial de la prestación. También se puede encontrar justificación en la diferencia que existe en la educación remota y la educación presencial.

Por otro lado, tenemos la prohibición por parte del capítulo económico de la Constitución de que establece que el Estado, en una economía de mercado, no puede regular precios. Al respecto, sostenemos que debido al problema de salud pública que afecta al país (pandemia por el COVID-17) se ha implementado la prestación del servicio educativo no presencial como una necesidad. Esta situación de necesidad, sin embargo, debería ser equilibrada logrando satisfacer los intereses de los colegios privados (que como tal responden a un modelo empresarial) y el principio de solidaridad que debe regir ante esta realidad imprevista. Por ello es que los colegios (como lo vienen haciendo algunos) deben transparentar sus costos, dialogar directamente con los padres, indicar que servicios no se darán y con ello la necesidad de sincerar las prestaciones buscando un precio justo por ellas. En esta situación, es evidente que el consumidor de servicios educativos privados se encuentra en una situación de asimetría en cuanto a la información, ya que no contaría con

la información suficiente para tomar decisiones, siendo obligado a aceptar las condiciones impuestas de manera unilateral por los centros educativos privados.

También es importante resaltar que dentro del modelo de economía social de mercado se estaría prescindiendo de la dimensión social, que está vinculada al principio de solidaridad. Este principio no solo debe entenderse como solidaridad entre personas sino también entre personas y empresas, siendo este el ámbito de la denominada responsabilidad social del empresario.

Durante la investigación abordaremos ambas perspectivas y las contrastaremos con el derecho de los consumidores, ya que, en última instancia, los padres y los hijos son consumidores de un servicio brindado por una institución (empresa) privada.

1.1.1. Área de conocimiento

El problema de investigación se encuentra ubicado en:

- Campo: Ciencias jurídicas
- Área : Derecho de la Empresa
- Línea : Derecho del Consumidor

“LA REGULACIÓN JURÍDICA DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESCUELAS PRIVADAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR - AREQUIPA, 2020”

1.1.2. Análisis de variables:

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES E INDICADORES		
VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	SUB INDICADORES

DERECHO DEL CONSUMIDOR	- Naturaleza de la prestación regulada en la normativa en materia educativa	- Constitución - Leyes - Código Civil
	- Cambios durante la prestación del servicio.	- Procesos en INDECOPI vinculados a reclamos por la prestación de servicios educativos.
VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	SUB INDICADORES
EDUCACIÓN VIRTUAL	- Derecho a la educación	- Doctrina, Jurisprudencia
	- Nuevas tecnologías	- Programas o soportes tecnológicos para la educación virtual
	- Diferencias con la educación presencial tradicional	- Comparación teórico entre ambos servicios.

1.1.3. Tipo y Nivel de la Investigación

La presente investigación es:

- **Por el ámbito:** Documental
- **Por el tiempo:** Transversal
- **Por su finalidad:** No experimental
- **Por el Nivel de profundización:** Explicativa y correlacional

1.4. Justificación del problema

El proyecto de investigación es importante para la comunidad académica debido a que en el campo del derecho empresarial plantea aportar aspectos novedosos a partir de la doctrina, a través de un análisis de las últimas disposiciones del Ministerio de Educación y/o el INDECOPI con respecto a la presentación de servicios educativos en el contexto de la crisis

generada por la pandemia del COVID-19. Es, sin dudas, un aporte al estudio del derecho del consumidor como consecuencia de la coyuntura y la emergencia de nuevas tecnologías en el campo de la educación.

Consideramos que la presente propuesta es útil a nivel social, permite esclarecer la interpretación que actualmente se hace del artículo 27 de la Ley General de Educación y sus repercusiones en el servicio educativo en su modalidad no presencial o remota.

Utilidad económica: El estudio permitirá generar seguridad jurídica ya que se aclarará el marco legal aplicable al servicio de educación no presencial o remota en centros educativos privados ante alteraciones no imputables a los prestadores del servicio. En tal sentido, esto mejorará la economía de los padres de familia y también de los centros educativos, al tener que implementar el servicio utilizando soportes virtuales.

Indudablemente la educación es el medio que permite a la persona progresar dentro de la vida social, enaltecendo su dignidad y formando mejores ciudadanos. En tal sentido, el trabajo pretende contribuir a mejorar la calidad del servicio educativo mediante el pago de un precio justo proporcional al servicio que se brinda.

2. Marco Teórico

2.1. Educación remota

La educación remota es una vía para el aprendizaje que se caracteriza por su dinamismo e interactividad. Se basa en un modelo cooperativo donde intervienen profesores y alumnos a pesar de estar separados por una distancia física. La tecnología juega un papel importante, pues a través de ella se ponen a disposición facilidades que incluyen la transmisión de voz, video, datos, gráficos e impresión. Es una nueva comprensión de la educación que ya no se centra en la figura del profesor sino en la del alumno; el rol del educador se modifica, él es un mediador efectivo y significativo que entrega los contenidos y opera de soporte en la evolución del alumno. De esta misma forma operará el claustro seleccionado para estos fines, con una preparación inicial donde conocerá cómo se puede hacer la transición o transformación de la información física a digital. (Rivera, Viera, & Pulgarón, 2010)

El concepto de Educación a Distancia es en la actualidad un punto de referencia obligado en la evolución de las diferentes metodologías de la educación, que incluye las aplicaciones telemáticas, como un complemento de la formación presencial. La Educación a Distancia

son la manera de incorporar los resultados didácticos de las aulas reales a contextos en los que no es posible reunir físicamente a los participantes, en un proceso de enseñanza/aprendizaje, brindando posibilidades de la enseñanza en línea, con la misma calidad e impacto, como si estuvieran en un aula presencial. (Copari, 2014)

La Educación Remota nos ofrece, hoy en día, un océano de posibilidades para el logro no solo de las mentadas metas del milenio tan cacareadas por los organismos internacionales sino, también, para armonizar y poner en juego la verdadera unidad en la diversidad, propia del ser humano, a través de infinidad de procesos cognitivos, reales, simbólicos y virtuales. Pues, si toda experiencia humana es, por definición, enseñanza y aprendizaje, construcción y desconstrucción de conocimiento, entonces, hablamos de que, virtualmente, toda ella es educación, de manera generalizada. (Nieto, 2012)

2.2. Consumidor: el consumidor razonable

La teoría del consumidor razonable: empezando por señalar que el Decreto Legislativo 716 y sus normas modificatorias y complementarias no abordaron el tema de estándar de protección u diligencia de manera expresa hasta que, en el año 2008, el Decreto Legislativo 1045 modificó el artículo 3 del Decreto Legislativo 716, en la parte que define al consumidor. La norma señaló con claridad que “La presente ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias” y esta es precisamente la definición de consumidor razonable.

Dicha definición además también se encuentra en armonía con el artículo 1314 del Código civil que establece que quien actúa con la diligencia ordinaria, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso. La referencia a diligencia ordinaria evidentemente se refiere a la forma como actuaría una persona o consumidor evidentemente razonable.

También se encuentra relacionado al título preliminar del Código Civil que mantiene el estándar de un buen padre de familia, con una buena fe objetiva en materia de obligaciones y todo ello pues, el derecho protege y ampara a la parte de una relación jurídica cuyo comportamiento ha sido diligente y de acuerdo a ley. Los individuos que se encuentran en la definición de consumidor no se encuentran exonerados de actuar de mala fe o con propósitos oscuros.

Asumir que el consumidor puede ser protegido, en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad, brindado por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro. Estos costos se trasladan a los precios, con los que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes. (Villegas, 2017)

El concepto de consumidor razonable se desarrolló en el Derecho anglosajón, y en Perú fue el INDECOPI el que jurisprudencialmente asumió dicho concepto, con lo cual las normas de protección del consumidor se aplicaban a aquellos consumidores razonables, a los cuales denominó diligentes; en el año 2008¹¹, se introdujo tal categoría como parte integrante del concepto de consumidor protegido a través del Decreto Legislativo N° 1045, así pues era protegido el consumidor que actuaba en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias.

La diferencia que se advierte entre consumidor razonable y consumidor medio estriba en que al primero de ellos le corresponde un papel activo, a fin de cautelar sus intereses; mientras que respecto al segundo, el papel activo lo tienen los proveedores, pues son los que deben mantener informados al consumidor de manera veraz, de simple acceso y eficaz, para que este pueda tomar sus decisiones, y ello por cuanto son los proveedores quienes tienen la mejor y más actualizada información sobre los productos y/o servicios que ofertan en el mercado. (Núñez, 2012, págs. 3-4)

También se puede definir al consumidor razonable como aquel consumidor que sólo a veces planifica sus compras, pero le gustan las ofertas. Sólo se informa del producto cuando algo le preocupa. No es muy acucioso ni cuidadoso en sus compras, no se fija mucho en los detalles y sólo reclama cuando la cosa es grave. (Durand, 2011, pág. 7)

El concepto de consumidor final es el de toda persona natural o jurídica que utilizada o disfrutaba un producto o un servicio para fines personales, familiares o su entorno social inmediato (Escudero, 2017, pág. 9).

2.3. Contrato

En nuestra vida cotidiana, permanentemente venimos celebrando contratos por adhesión, los cuales surgen de la necesidad de adquirir bienes, servicios y de ser usuarios, los mismos que

son imprescindibles para nuestra subsistencia, como el alimento, vestido, vivienda, energía eléctrica, telefonía entre otros, dichos bienes y servicios aumentan cada día, es así que la Legislación Peruana, regula el contrato en el Artículo 1351° del Código Civil, en el que se establece que “el contrato es el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídico patrimonial”. (Roldán, 2016)

Desde el punto de vista antropológico, la contratación es una manifestación cultural inherente a la vida del ser humano en sociedad. Es por ello que el contrato, institución fundamental del derecho civil, responde a ciertas ideas insertas en un contexto histórico específico, lo que debe tenerse en cuenta al momento de fijar su contenido. En efecto, una de las principales funciones que le asignamos al contrato hoy, es la de ser una herramienta para la organización y previsión de nuestro futuro. Pero en las sociedades incapaces de abstracción conceptual, los individuos no podían dissociar el presente y el futuro, por lo que el contrato, más que un vínculo de interés principalmente económico, era una alianza total y mística; un cambio de estado, análogo al parentesco. El contrato, como fenómeno económico, es concebido como el centro de la vida de los negocios y como una herramienta indispensable para el intercambio. Pero la aparente sencillez que envuelve a esta institución por su uso cotidiano en el tráfico económico, se diluye cuando nos aproximamos a ella desde un punto de vista exclusivamente técnico y jurídico. Así, en la teoría del contrato existe una situación paradójica entre el fundamento del contrato y su conceptualización. En efecto, la doctrina y la jurisprudencia tanto del common law como del derecho continental, asumen un concepto de contrato ampliamente aceptado; pero, pese a ello, los principales autores discuten y exponen una multiplicidad de aproximaciones, incluso a veces irreconciliables entre sí, en torno a las razones que explican su obligatoriedad, elemento central de esta institución. Por eso, creemos que para fijar el contenido del concepto de contrato es fundamental partir desde su noción más esencial, esto es, como mecanismo creador de obligaciones. Así, iniciaremos nuestro análisis entendiendo que el contrato es una fuente de obligaciones y, por ello es relevante responder a la interrogante de por qué éstos obligan. Estas respuestas han variado y dependido también de contextos históricos específicos. Creemos que su análisis nos permitirá aproximarnos a los diversos enfoques que ha asumido la institución del contrato. (Guevara & Mufdi, 2017)

3. Análisis de antecedentes investigativos

3.1.- En el artículo Objetos de aprendizaje virtual: una aproximación en bibliotecología de Roberto Garduño, el autor sostiene que en los inicios del siglo XXI la enseñanza de las disciplinas en todos sus niveles y modalidades ha sido afectada por los progresos derivados de la investigación científica y tecnológica. La innovación en tecnología, la privatización y comercialización del conocimiento y la demanda social creciente de propuestas educativas, han ocasionado que las universidades incidan en programas de desarrollo sustentable relacionado con la prestación de servicios educativos. Así, la educación virtual utiliza la información, el conocimiento y los medios para propiciar diálogos didácticos mediados por el proceso de comunicación entre los actores de la formación virtual. En la actualidad el objeto de aprendizaje se sitúa como fenómeno de investigación emergente para las disciplinas debido a la prospectiva que se espera del propio objeto en la educación del presente siglo. Por lo anterior, se reflexiona aquél a partir de los siguientes asuntos: lo virtual en la formación, la generación de contenido para la educación virtual, la tendencia emergente en el desarrollo de objetos de aprendizaje para la educación en línea, los objetos de aprendizaje y psicopedagogía, los estándares educativos; la investigación en proceso relacionada con objetos de aprendizaje, y las perspectivas de los objetos de aprendizaje en la enseñanza de la disciplina bibliotecológica. (Garduño, 2006)

3.2.- En el artículo Educación virtual o virtualidad de la educación, Rafael Nieto sostiene que la denominada globalización y la tecnificación de las sociedades, junto con el advenimiento, proliferación y masificación de las denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), han permitido que la educación “virtual”, bajo las modalidades de la educación abierta y a distancia –‘las no tradicionalistas o convencionales- sean la respuesta metodológica ofensiva con la que cada vez más países enfrentan, mediante sus respectivas políticas públicas y privadas, los retos derivados del derecho a la educación universal, de cobertura y flexibilidad, que el crecimiento demográfico exige ante sistemas educativos tradicionales y presenciales. De aquí la relevancia de la educación “virtual”, por su gran variedad y dinamismo metodológicos, perfilándose como una panacea, aunque aún sin estrategias claras debido a los mitos y prejuicios que conlleva su hermenéutica, al ofrecer ampliar las oportunidades de acceso a los grupos sociales marginados o desatendidos, y a aquellos cuyas necesidades espacio-temporales así lo requieren, garantizando y mejorando la calidad de los servicios educativos prestados, aplicando los desarrollos tecnológicos a los procesos de enseñanza-aprendizaje y estimulando las innovaciones en y de las prácticas

educativas contemporáneas, de manera holística y generando una “realidad virtual”; un medio simulado en el cual se puede uno sumergir –la virtualidad de la educación. (Nieto, EDUCACIÓN VIRTUAL O VIRTUALIDAD DE LA EDUCACIÓN, 2012)

3.3.- En la tesis doctoral La Educación para el Desarrollo en la formulación inicial del profesorado. Estudio de casos en la asignatura Educación para la paz y la igualdad de Supaya Martínez, se sostiene que es evidente que el modelo de desarrollo imperante en nuestros días ha entrado en crisis. Cada vez son más grandes las desigualdades entre los países del Norte y del Sur, lo que hace que centenares de millones de personas vivan en situaciones inhumanas, es más, las tres cuartas partes de la humanidad se debaten entre el hambre y la miseria mientras un tercio de la comida mundial acaba en la basura. El deterioro ambiental de este modelo de desarrollo supone una amenaza a nuestra propia supervivencia y, las desigualdades son también cada vez mayores en las sociedades más adelantadas tecnológica y económicamente hablando, donde hasta hace unos años, se vivía en el estado del bienestar. Un ejemplo de ello es España, país de la Unión Europea con mayor índice de pobreza infantil después de Rumanía (UNICEF, 2014), mayor tasa de paro (INE 2013), donde parte de la población no tiene derecho a la sanidad pública, no puede poner la calefacción o se debate entre comer y pagar la hipoteca mientras otros, se deciden entre tener su dinero en paraísos fiscales o invertir en bolsa. Esta desigualdad social creciente hace que aumente la indignación, el descontento o la indiferencia de la población hacia el sistema político, económico y social (Martínez).

3.4.- En la tesis La evolución del concepto de contrato y su incidencia en los principales mecanismos de protección del acreedor insatisfecho de Valentina Guevara y María Mufdi se sostiene, sobre el contrato, que los fundamentos que justifican su obligatoriedad han incidido directamente en la evolución de la noción. Esto se explicaría debido a que el contrato es en principio y esencia un mecanismo ideado por el ser humano para crear obligaciones, que el ordenamiento jurídico reconoce, otorgando al acreedor un conjunto de mecanismos para velar por su cumplimiento. Así, el antecedente básico a partir del cual se estructura esta institución consiste en el fundamento que justifica su obligatoriedad, pues es en razón de ello que el ordenamiento otorga su protección. (Guevara & Mufdi, 2017)

3.5.- En la tesis El contrato de adhesión en el comercio electrónico de Fernando Ordoñez se sostiene que con la aparición, afianzamiento y masificación de las nuevas tecnologías se ha generado lo que se ha dado en llamar “era de la información” “civilización de la

información”, “sociedad de la información”, “era digital”, “ciberespacio” o “cibernación”; ello ha provocado un cambio drástico de las formas de comportamiento social y de relaciones en todos los órdenes. Nos encontramos en la cresta de la ola de una auténtica revolución tecnológica, que sin lugar a dudas está destinada a cambiar rotundamente la faz social del mundo, muestras palpables se evidencian en un sinnúmero de novedosas situaciones que atañen a la coexistencia social, y por consecuencia al derecho. (Ordóñez, 2010)

4. OBJETIVOS

4.1.1. Objetivo General

Establecer si se producen vulneraciones a los derechos del consumidor por el cambio en la modalidad de la enseñanza de presencial a remota en los colegios educativos privados.

4.1.2. Objetivos Específicos

- Establecer cuáles son las características de la educación no presencial o remota.
- Especificar cuál es el marco legal aplicable para la educación no presencial o remota.
- Determinar en cuánto difiere la enseñanza remota de la enseñanza presencial.
- Indicar y delimitar la regulación jurídica del derecho del consumidor con respecto a la prestación de servicios educativos

5. HIPÓTESIS

Dado que las condiciones de la prestación del servicio educativo en los colegios particulares han cambiado, pasando de una modalidad presencial a una remota, es probable que exista un cambio de las condiciones pactas inicialmente en el contrato de servicio, y por tanto se deba realizar un ajuste en las pensiones educativas al haber prestaciones que se han dejado de otorgar. En tal sentido, podría surgir una vulneración de los derechos de los usuarios por el cambio de la prestación de la obligación pactada inicialmente.

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, Instrumentos y materiales de verificación

1.1. Técnica: Observación documental

Se observará y analizará el contenido de las disposiciones normativas referentes al derecho a la educación y al derecho del consumidor.

1.2. Instrumento: Ficha de observación documental

Para el estudio de derecho fundamental sub-análisis, se empleará hoja básica de explicación teórica reflexiva.

1.3. Materiales de verificación

Dado que la investigación es de carácter cualitativo, no existen materiales que establezcan escalas de verificación.

1.4. Método de análisis:

- Nivel : Exploratorio
- Tipo : Jurídico
- Base del análisis : Teórico y doctrinario

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

La investigación espacialmente se ubica en Perú.

2.2. Ubicación temporal

Coyuntural.

2.3. Unidades de estudio

Dado el carácter documental de la investigación se considera como unidad de estudio a la legislación nacional referente a la:

- La Constitución Política del Perú de 1993.
- Jurisprudencia
- Doctrina nacional e internacional.

3. Estrategia de Recolección de Datos

La información que se requiere, para la presente investigación, será recogida de la siguiente forma. Dada que es una investigación cualitativa, no se propone la validación de los instrumentos, ni se establecen criterios para el manejo de resultados.

3.1. Estrategia:

3.1.1. Revisión Conceptual: Recolección de información por el investigador en las siguientes bibliotecas, consignando los datos en las Fichas de Registro y de Investigación:

- Repositorios virtuales de tesis a nivel nacional e internacional
- Biblioteca de la Universidad Católica de Santa María
- Biblioteca Personal
- Exploración en Internet

3.1.2. Revisión Conceptual: Para la revisión de los instrumentos legales nacionales e internacionales de derecho comparado, se hará uso de fichas de observación documental estructurada, elaboradas por el investigador.

3.1.3. Método: El método de análisis será el deductivo, con un nivel descriptivo analítico, de tipo cualitativo jurídico. Las bases de análisis son normativas, doctrinarias, jurisprudenciales y documentales.

3.2. Los Recursos:

CUADRO DE RECURSOS HUMANOS	
GRUPOS	PERSONAS
Grupo Único	(01) Persona (dirección de proyecto y ejecución)
TOTAL:	01 PERSONA

CUADRO DE RECURSOS MATERIALES		
MATERIALES	MEDIDA DE UNIDAD	CANTIDAD

Computadora	Unitario	01
Impresora	Unitario	01
Energía eléctrica e internet	Servicio/Mensual	06
Papel Bond	Unitario	2000
Copias fotostáticas	Unitario	500
Lapiceros	Unitario	3
Libros	Unitario	40
USB	Unitario	03
Cuadernos	Unitario	03
Fichas bibliográficas y documentales.	Unitario	100
Cartucho tinta de impresora Epson	Unitario	02
Anillados	Servicio	05

CUADRO DE RECURSOS ECONÓMICOS	
CONCEPTO	COSTO
Bienes y servicios	S/. 1000.00
Recursos materiales	S/. 2000.00
otros	S/. 100.00
TOTAL	S/. 3100.00

III. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDAD	AÑO 2020					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Elaboración del proyecto de Investigación	X					
Presentación y aprobación del proyecto	X					

Recolección de información			X			
Análisis de la información			X	X		
Elaboración del Informe Final						X
Sustentación de tesis						X

Bibliografía

- Copari, F. (2014). La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza. *Comunc@cción*, 14-21.
- Durand, J. (2011). *Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Escudero, L. (2017). *El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garduño, R. (2006). Objetos de aprendizaje en la educación virtual: una aproximación en bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica*.
- Gerardo Eto Cruz. Coordinador del Centro de Estudios Consatitucionales. (2014). *Treinta Años de Jurisdicción Constitucional en el Perú* (Vol. II). Lima: Centro de Estudios Constitucionales.
- Guevara, V., & Mufdi, M. (2017). *La evolución del concepto de contrato y su incidencia en los principales mecanismos de protección del acreedor insatisfecho*. Santiago: Universidad de Chile.
- Márquez, P. A. (2014). *Acciones Constitucionales. Una aproximación a la eficacia y efectividad de los derechos*. Bogota: Editorial y de Publicaciones IUE.
- Martínez, S. (s.f.). *La Educación para el Desarrollo en la formación inicial del profesorado. Estudio de casos en la asignatura Educación para la paz y la igualdad*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Nieto, R. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 137-150.
- Nieto, R. (2012). EDUCACIÓN VIRTUAL O VIRTUALIDAD DE LA EDUCACIÓN. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 137-150.

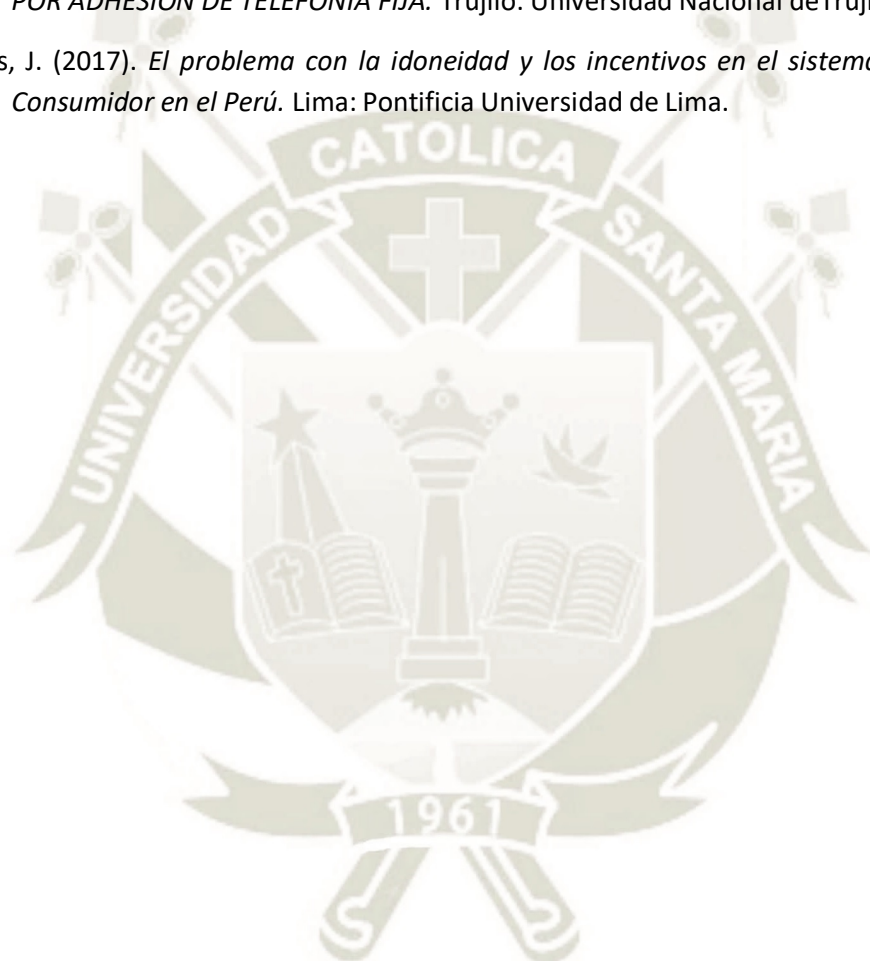
Núñez, S. (2012). El consumidor protegido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Actualidad Empresarial*, 1-4.

Ordóñez, F. (2010). *El contrato de adhesión en el comercio electrónico*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Rivera, A., Viera, L., & Pulgarón, R. (2010). La educación virtual, una visión para su implementación en la carrera de Tecnología de la Salud de Pinar del Río. *Educ MedSuper*, 146–154.

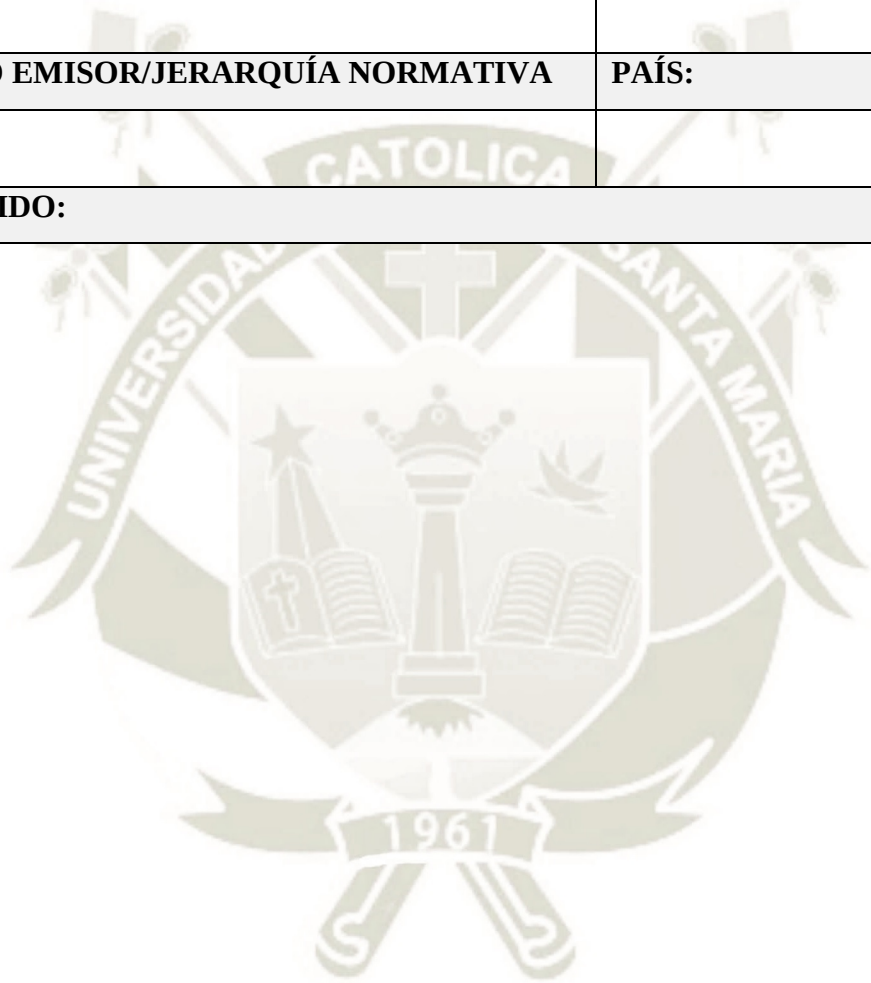
Roldán, F. (2016). *PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL CODIGO CIVIL Y CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FRENTE A LAS CLAUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN DE TELEFONIA FIJA*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Villegas, J. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad de Lima.



ANEXO 1

FICHA DE DISPOSICIONES NORMATIVAS

MATERIA:	NUMERO/CÓDIGO:
MATERIA ESPECIFICA	FECHA DE PUBLICACIÓN
ÓRGANO EMISOR/JERARQUÍA NORMATIVA	PAÍS:
CONTENIDO:	
	

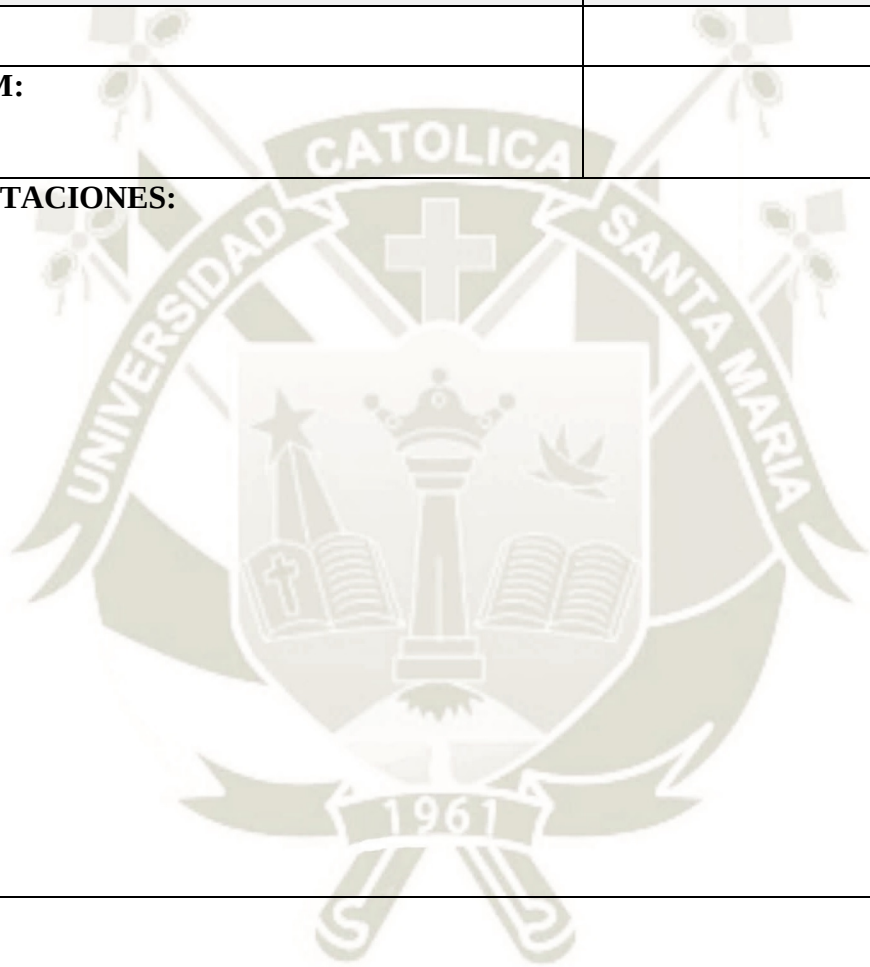
ANEXO 2

FICHA BIBLIOGRÁFICA

MATERIA:	CÓD.:	
TEMA GENERAL:	TEMA ESPECIAL	
AUTOR:	EDITORIAL:	FECHA:
OBRA:	Nº Págs.:	PÁG.:
CONTENIDO:		
		

ANEXO 3

FICHA WEB

N° DE FICHA:	WEB, PORTAL:
TEMA:	INDICADOR:
ITEM:	
ANOTACIONES:	
	

ANEXO 4

FICHA PARA RESOLUCIONES

MATERIA:	EXPEDIENTE/CÓD.:	
TEMA GENERAL:	TEMA ESPECIAL	
ÓRGANO EMISOR:	IMPUTADO:	AGRAVIADO:
DERECHOS IMPLICADOS:	SENTIDO DEL FALLO:	PÁGINAS:
CONTENIDO:		
		