

**defensa del
consumidor**



ASER ESCUCHADOS. Los consumidores tenemos derecho a que nuestros reclamos sean atendidos por los proveedores, cada vez que los productos o servicios presenten problemas.



SUS DERECHOS EN INTERNET. Cada vez es más frecuente hacer transacciones a través de la web. Sin embargo, el comercio electrónico no está exento de riesgos para el consumidor. ¿Tiene claros sus derechos? Visite: <http://www.ocu.org>.

PADRES DE FAMILIA PIDEN INTERVENCIÓN DEL INDECOPI ANTE ATROPELLOS EN CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS

Necesaria fiscalización

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

Arrancó la matrícula en algunos centros educativos privados de Lima y el interior del país, y con ella, la comercialización masiva de uniformes, calzado, textos y útiles escolares. Un proceso que este año se ha vuelto más dinámico y competitivo, al punto que los fabricantes, confeccionistas, editoriales y distribuidoras mayoristas de artículos de escritorio no solo perfilan sus baterías para captar las preferencias de alumnos y padres de familia, sino también la de los docentes y directores de colegios.

En forma paralela, otra batalla –igual de interesante– se libra en las vitrinas de las principales librerías, tiendas por departamentos y supermercados: la del mejor precio. Mochilas, cuadernos, reglas, borradores, témperas, lápices de cera, lapiceros, plumones y lápices de colores, entre otros productos, inundan las estanterías de dichos establecimientos que anuncian grandes ofertas para atraer la atención de los compradores.

A muchos de ustedes les habrá sido extraño recibir a fin de año el informe de notas de sus hijos en una carpeta que incluía folletos comerciales: unos que anunciaban cursos de vacaciones útiles y otros que adelantaban ofertas y descuentos por la compra de uniformes, calzado y textos escolares. Una experiencia discutible, pero que se repite en estos tiempos en los avisos de los anuarios y revistas de los colegios, en los volantes que se reparten en seminarios y talleres para profesores, entre otras acciones que buscan llegar al corazón del negocio escolar.

SIGUEN IRREGULARIDADES

Pero más allá de lobbies y el marketing comercial que se pretende instaurar en los colegios, lo que más preocupa a los padres de familia es el tema de las matrículas y el costo de las pensiones, que este año, en algunos casos, han sufrido reajustes de 20%, 30% y hasta 40%. A la mayoría de los colegios ya no les sale a cuenta cobrar las mensualidades en dólares sino en soles, razón por la cual los precios se han sincerado, e incluso, incrementado.

Otros se han inventado pagos voluntarios (seguros contra accidentes e incendios) y obligatorios (por mantenimiento de mobiliario escolar, defensa civil, rifas programadas, bingos y otras actividades), que –según dicen– son para mejoras en la infraestructura y el equipamiento de los laboratorios, pero que en realidad solo sirven para equilibrar los presupuestos.

También se denuncian cobros por derecho a examen de admisión, promoción del alumno a nivel secundario y otros conceptos diferentes de los establecidos en la Ley 26549 (Ley de los Centros Educativos Privados) y la Ley 27665 (Ley de protección a la economía familiar).

Finalmente, están los colegios que han impuesto sus pro-



VIGILANCIA. Ojalá este año el control sea mucho más efectivo en tiendas y galerías para no tener que denunciar la venta de útiles escolares tóxicos.



COBROS DE MÁS. El cobro de cuotas extraordinarias solo es posible si se cuenta con autorización expedida por el Ministerio de Educación.

RECOMENDACIONES

Haga valer sus derechos

Idoneidad

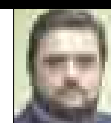
El artículo 5, inciso d, de la Ley de Protección al Consumidor establece el derecho de los consumidores a la protección contra la utilización por parte de los proveedores de métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios que ofrecen.

Denuncias

Los padres de familia pueden hacer sus reclamos o presentar sus quejas de forma anónima, a fin de evitar represalias contra sus hijos, con solo llamar a los teléfonos 224-7777 (en Lima) 0-800-4-4040 (en provincias), sin costo alguno. También pueden presentar sus quejas a través del portal del Indecopi en la web: www.indecopi.gob.pe.

ENFOQUE

Problemas de nunca acabar



JUAN CARLOS CUADROS GUEDES
Periodista

De acuerdo con la ley, los colegios privados están obligados a brindar de manera escrita, veraz, suficiente y oportuna, antes de cada matrícula, la información sobre las condiciones económicas del servicio educativo que prestan. Esto incluye detalle del monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, los posibles aumentos y las medidas que se tomarán en caso de incumplimiento.

Por tanto, sus promotores no pueden incrementar las pensiones si los padres de familia no fueron informados antes o durante el proceso de matrícula. Es más, los montos a cobrarse en este último no podrán exceder el importe de una pensión mensual de estudios.

Tampoco pueden obligar a nadie a pagar una o más pensiones adelantadas, salvo que dicho pago sustituya la cuota de ingreso o corresponda a la matrícula. Las cuotas de ingreso al centro educativo solo pueden ser cobra-

das una vez, y en caso de reingreso el centro educativo no podrá exigir el pago de una nueva cuota.

Siempre en el marco de la ley, los padres de familia no pueden ser obligados a pagar recargos que no les fueron informados oportunamente, ni por conceptos diferentes a los establecidos en la Ley de los Centros Educativos Privados. El cobro de cuotas extraordinarias solo es posible si se cuenta con autorización expedida por el Ministerio de Educación.

Por último, no es obligatorio tampoco presentar el total de útiles escolares al inicio del año lectivo, ni comprar uniformes o productos en el centro educativo o en determinado establecimiento comercial exclusivo de los planteles. Lo que los padres de familia sí pueden hacer es organizarse, y con apoyo del colegio, buscar descuentos especiales en algunas librerías y tiendas comerciales, como ya viene ocurriendo en algunos casos.

pías normas y no quieren que los padres de familia y apoderados se organicen y fiscalicen el manejo de los fondos que se recaudan, para lo cual los obligan a reconocer juntas directivas de padres de familia impuestas por la propia dirección del plantel.

Las quejas y los reclamos de los padres de familia las puede leer en la versión on line de **El Comercio**: <http://blogs.elcomercio.com.pe/ustedopina/2008/01/colegios-privados-fiscalizados.html>

CANASTA ESCOLAR

Otro aspecto que preocupa es el costo de la canasta escolar, que este año –según algunos distribuidores mayoristas– se incre-

mentará en 10% o 15%, debido, sobre todo, al alza en el precio de los cuadernos, que representan un 35% de los útiles que se exigen en los colegios. Este incremento –dicen– obedece, entre otras cosas, al aumento en el precio internacional del papel.

Pero no solo este producto presenta alzas en sus precios. Los lapiceros, lápices de color, plumones, gomas, lápices de cera, borradores y tajadores también presentan incrementos de hasta 5%, en relación con el año anterior. La lista de útiles de un alumno de colegio particular alcanza hoy en promedio S/.300, mientras que para los colegios estatales el promedio es de S/.150 o S/.200.

sección reclamos

Los lectores pueden enviar sus cartas a Defensa del Consumidor El Comercio, Jirón Miró Quesada 300, Lima. Deberán incluir nombre completo, DNI, teléfono y dirección. El Diario se reserva el derecho de editarlas y asumir que toda carta que recibe es para publicarse.

Silencio dice mucho

Señor Director:

El 27 de noviembre, a eso de las 8 a.m., me reuní en el local de Starbucks de la avenida El Polo, en Monterrico, con una persona para discutir temas de negocios mientras tomábamos un café. A la cita llevé un maletín con una laptop, llaves, así como documentos personales y de trabajo, el cual me fue robado dentro de las instalaciones del Starbucks sin que me hubiera alejado en algún momento de él. Presenté mi reclamo al local, primero en forma oral y luego por escrito, y a pesar de haberlos llamado varias veces no han dado respuesta alguna, ni positiva ni negativa, a mi reclamo.

LUIS ALFREDO BERROCAL LANDEO
DNI 10492996

■ **El reclamo presentado a la tienda aún no tiene respuesta. El señor Berrocal puede acercarse al Indecopi y presentar su reclamo, en primera instancia, ante el Servicio de Atención al Ciudadano. Si la solución al reclamo no prospera, puede entonces presentar su caso ante la Comisión de Protección al Consumidor.**

Pensión anticipada

Señor Director:

Me afilié a la AFP Prima en mayo de 1996, contando hasta antes de esa fecha con más de 23 años de aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones, laborados para el Banco de Crédito, por lo que me asiste el derecho de percibir una pensión mínima en el Sistema Privado de Pensiones, para lo cual la Oficina de Normalización Previsional (ONP) debe dar el visto bueno al Bono Complementario de Pensión Mínima (BCPM). El 24 de setiembre del 2002 inicié el trámite de solicitud de pensión de jubilación –con los requisitos de edad y aportaciones para jubilarme– ante la AFP Unión Vida, que fue absorbida luego por la AFP Prima. Pareciera que una vez presentada mi solicitud la AFP se hubiera olvidado de mi caso.

JOSÉ GILBERTO FARFÁN MONTEZA
DNI 06141789

■ **Miguel del Castillo, gerente de Canales de Atención de AFP Prima, nos envió una carta sobre el particular. Indica que si bien el trámite de jubilación iniciado por el señor Farfán es validado y calificado preliminarmente por la AFP, es la Oficina de Normalización Previsional (ONP) la entidad responsable de la validación y calificación definitiva del trámite, el cual concluye con el otorgamiento o denegatoria del BCPM. Por lo tanto, el motivo por el cual el señor Farfán no percibe pensión de jubilación se debe a que su trámite aún no ha sido calificado por la ONP. ¿Qué estarán esperando?**

Disculpas a la brasa

Señor Director:

El pasado 21 de noviembre, a eso de las 10 p.m., fui al restaurante Long Horn Grill, del Jockey Plaza. Me senté en la barra, lamentablemente al lado de un sujeto que comenzó a faltarme el respeto y a todos los demás. Traté de ignorarlo, pero en el momento en que me retiraba, me lanzó su bebida. El personal del local nunca hizo nada con el tipo, ni antes ni después, solo me ofrecieron disculpas.

ALDO LLERENA P.
DNI 07636128

■ **Los vendedores o proveedores tienen que tomar las medidas necesarias y oportunas para que hechos lamentables, como el mencionado, no ocurran.**



ILUSTRACIÓN: VÍCTOR AGUILAR