

MIS DERECHOS EN SERVICIOS EDUCATIVOS Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR VACACIONISTA

Ficha del Paquete Didáctico 7.19

Objetivo

Los participantes identificarán que tienen derechos como consumidores para protegerlos y propiciar relaciones de consumo equitativas ante los proveedores, tanto en el ámbito educativo como vacacional.

Justificación

Los derechos de los consumidores surgen para garantizar condiciones de equidad entre el consumidor y los proveedores de bienes y servicios, regulando las relaciones de compra venta.

Corresponde a cada persona apropiarse de ellos para que los ejerza en el momento en que los necesite, y en caso de ser necesario, podrán organizarse para defender sus derechos de manera colectiva.

Desarrollo del tema

La importancia de los derechos de los consumidores radica en que deben conocerse para que, en caso de ser necesario, se hagan valer, identificando claramente en qué situaciones se pueden poner en práctica, y a dónde acudir en caso de que esos derechos hayan sido violentados.

Vacaciones o el regreso a clases son temporadas en las que se incrementa la necesidad de adquirir diferentes bienes y servicios, desafortunadamente algunos proveedores buscan obtener las mayores ganancias posibles ofreciendo productos de calidad dudosa, incumpliendo ante lo ofrecido, proporcionando poca

o ninguna información o aumentando los precios injustificadamente (González, 2018). Por ello, se requiere que los consumidores estén informados y vigilantes para identificar éstas y otras situaciones donde se afecte su economía, su salud y la de su familia.

En particular los derechos en servicios educativos privados incluyen los siguientes (Procuraduría Federal del Consumidor, 2017), (Juárez, 2015):

- Pregunte si la escuela cuenta con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), si no lo tiene los estudios realizados carecerán de validez, y no podrán otorgarle certificados, o ningún otro documento oficial.
- Cualquier cobro, incremento o cargo extra de cuotas de inscripción, colegiaturas, exámenes o trámites, deben ser informados con anticipación.
- En caso de que los padres tengan un adeudo de tres meses o más de la colegiatura, la escuela puede suspender el servicio al niño, pero deben avisar con dos semanas de anticipación.¹
- No está permitido retener documentos de los niños o poner su nombre en "listas negras" por falta de pago.²
- La escuela no puede obligar a sus estudiantes a comprar los útiles escolares, uniformes, libros o cualquier otro material en la misma escuela o en algún establecimiento en particular.³
- Los uniformes deben estar vigentes al menos por cinco años y en el caso de los libros deberán ser las versiones más actualizadas.

Cuando esté de vacaciones recuerde que también cuenta con los siguientes derechos:

- La información es básica para tomar la mejor decisión, las agencias de viajes, líneas de autobuses, hoteles, restaurantes y cualquier otro prestador de servicios debe ofrecer información suficiente, clara y veraz.
- A partir de esa información se podrán hacer las mejores elecciones que se adecuen a su presupuesto, gustos y expectativas de toda la familia.
- Ningún establecimiento comercial podrá discriminar a un consumidor, además deberán brindar las condiciones de seguridad necesarias durante su permanencia.
- La compensación es un derecho que debe hacerse valer en caso de que los bienes o servicios proporcionados no hayan cumplido con lo ofrecido.

Corresponde a la Profeco atender las controversias que pudieran surgir en caso de algún incumplimiento en temporada de vacaciones, puede ponerse en contacto con nosotros mediante el Teléfono del Consumidor 55 68 87 22 en la Zona Metropolitana y del resto

de la República en el 01 800 468 87 22, y en nuestras redes sociales oficiales en Twitter: @Profeco y en Facebook: ProfecoOficial.

- ¹Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares. Artículo 7°, DOF del 10 de marzo de 1992.
- ²Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares. Artículo 9°, DOF del 10 de marzo de 1992. Ley General de Educación Nueva Ley Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993, Texto Vigente. Última reforma publicada DOF 19-01-2018, Artículo 6°.
- ³Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares. Artículo 5° Fracción V, DOF del 10 de marzo de 1992.



Conclusión

Los derechos de los consumidores tienen como finalidad que las relaciones comerciales se den de manera equitativa con los vendedores o prestadores de servicios, procurando evitar y/o resolver conflictos que se pudieran presentar. Corresponde a los consumidores conocerlos y estar informados para que asuman sus responsabilidades y exijan su cumplimiento, no solo en ciertas temporadas, sino durante cada acto de consumo que realicen.

Fuentes:

- González, S. (16 de agosto de 2018). La Jornada. Obtenido de Alerta Profeco contra abusos en escuelas particulares: <https://www.jornada.com.mx/ultimas/2018/08/16/anuncia-profeco-evitar-violaciones-de-escuelas-particulares-343.html>
- Juárez, P. E. (14 de agosto de 2015). Educación Futura. Obtenido de 10 obligaciones de las escuelas particulares: <http://www.educacionfutura.org/10-obligaciones-de-las-escuelas-particulares/>
- Secretaría De Comercio Y Fomento Industrial. Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares. Artículo 7°, DOF del 10 de marzo de 1992.
- https://www.profeco.gob.mx/juridico/word/a_servedu_10mar92.doc

Ligas de interés

- Procuraduría Federal del Consumidor. (09 de mayo de 2017). Obtenido de Derechos como usuarios en los servicios educativos ("Revista del Consumidor TV" 19.3): https://www.youtube.com/watch?time_continue=35&v=dAXjoebc_o0
- Ley General de Educación. DOF del 13 de julio de 1993. TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 19-01-2018. https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf
- SEP Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México. Guía Operativa para Escuelas Particulares 2018-2019 https://www2.sepdf.gob.mx/normateca_afsedf/disposiciones_normativas/vigente/dgppee/Guia-Operativa-para-Escuelas-Particulares-2018-2019.pdf



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR