

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2018.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Centros privados con imparten enseñanzas no regladas: publicidad, información y contratación.

ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos centros que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

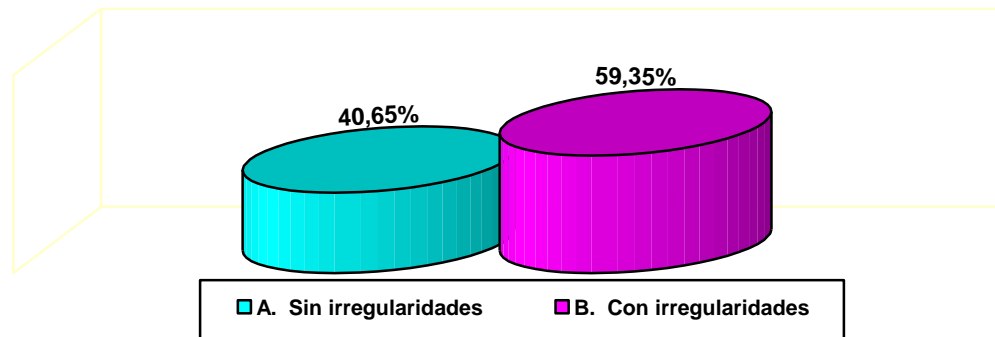
| ASPECTOS SIGNIFICATIVOS | ACTIVIDADES INSPECTORAS | |
|--------------------------|--|--|
| | PROGRAMACIÓN | REALIZADO |
| CC.AA Participantes | Asturias Castilla y León Extremadura Murcia La Rioja | Asturias Castilla y León Extremadura Murcia |
| Nº servicios a controlar | 200 | 182 |

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE SEVICIOS CONTROLADOS: **182**

Nº DE SEVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A): **74 40.65**

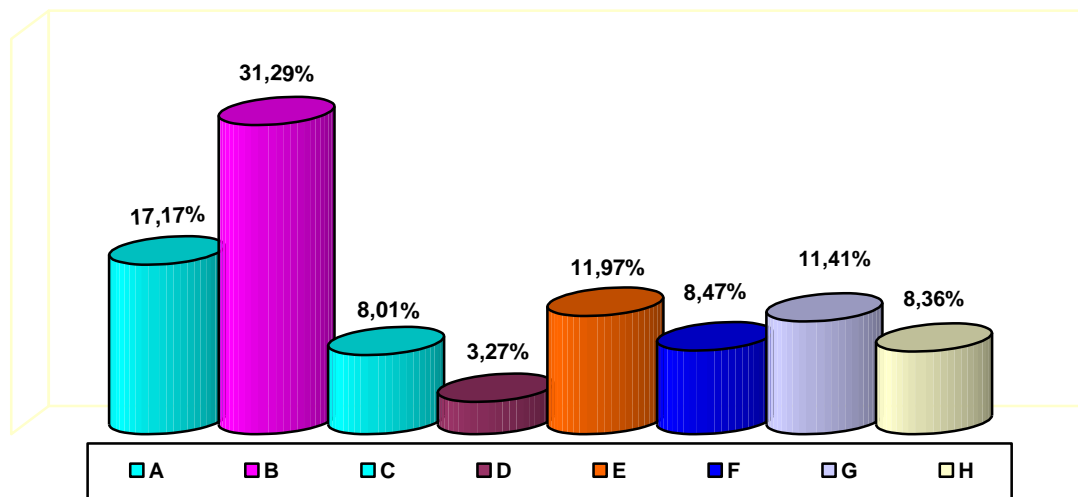
Nº DE SEVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B): **108 59,35**



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Oferta, promoción y publicidad. (152).
- 2.- Información al público. (277).
- 3.- Información previa en caso de financiación. (71).
- 4.- Certificados y diplomas. (29).
- 5.- Contratos. (106).
- 6.- Registro de alumnos y diplomas. (75).
- 7.- Factura o justificante de pago. (101).
- 8.- Hojas de reclamaciones. (74).



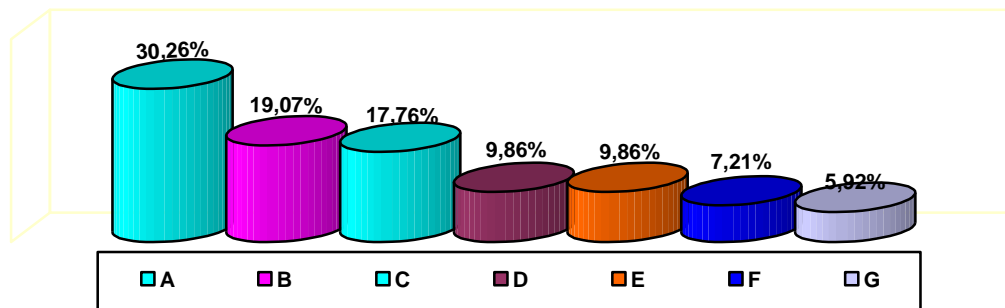
- A.- Hojas de reclamaciones.
 B.- Información al público.
 C.- Información previa en caso de financiación.
 D.- Certificados y diplomas.
 E.- Contratos.
 F.- Registro de alumnos y diplomas.
 G.- Factura o justificante de pago.
 H.- Hojas de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 885.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- OFERTA, PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Las irregularidades encontradas en relación con la oferta, promoción y publicidad, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No emite publicidad de los cursos impartidos en prensa, radio, televisión, folletos informativos. (46)

B.- Cuando emite publicidad, no consta la denominación del curso, duración, programa, nº de horas lectivas, horario y material necesario. (29)

C.- Cuando emite publicidad, no se informa sobre el precio final del curso, desglosando gastos que se repercuten al consumidor y usuario, gastos adicionales y modalidades de financiación u otras condiciones de pago. (27)

D.- Cuando emite publicidad, no se informa sobre el nombre, razón social y domicilio del titular o responsable del centro. (15)

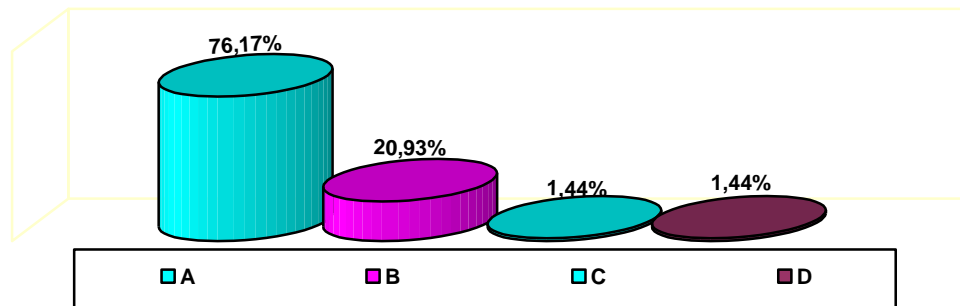
E.- Cuando emite publicidad, no se informa sobre la naturaleza de los cursos y su validez académica. (15)

F.- Cuando emite publicidad, no se informa sobre los títulos o diplomas que se expiden. (11)

G.- Cuando emite publicidad, la publicidad no es veraz, utilizando expresiones que pueden inducir a error o engaño sobre la validez académica de las enseñanzas que se imparten. (9)

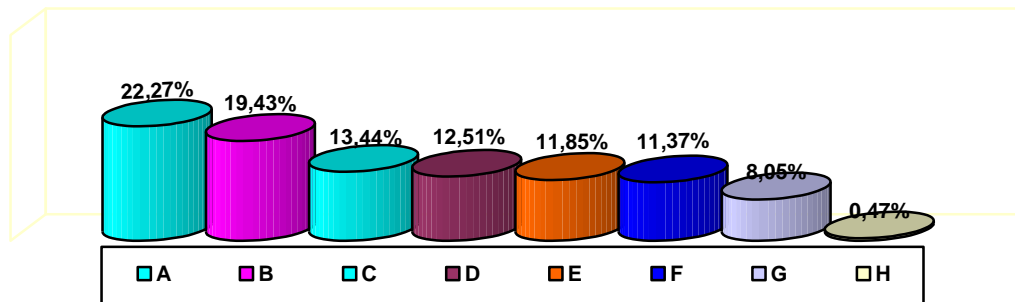
2.- INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Las irregularidades encontradas en relación con la información al público, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



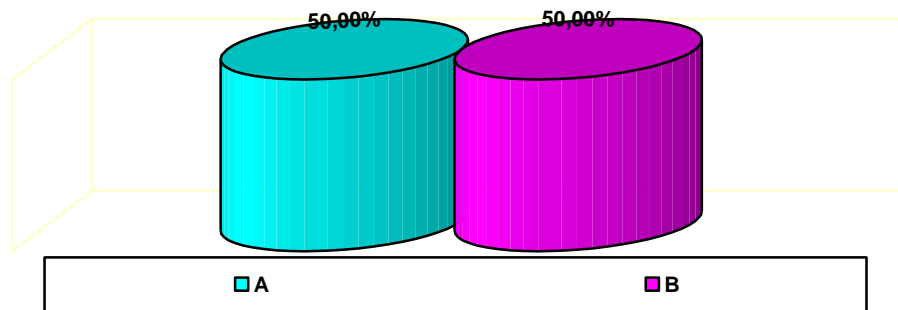
- A.- El Centro no informa o no se constata que suministra información. (211)
B.- Irregularidades en el caso de que exista la posibilidad de pago anticipado. (58)
C.- Irregularidades en el caso de enseñanzas ON LINE o semipresencial. (4)
D.- Irregularidades en el caso de que exista la fórmula de pago aplazado. (4)

Las irregularidades encontradas en relación con la información al público, en el caso de que el Centro no informe o no se constate que suministra información, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



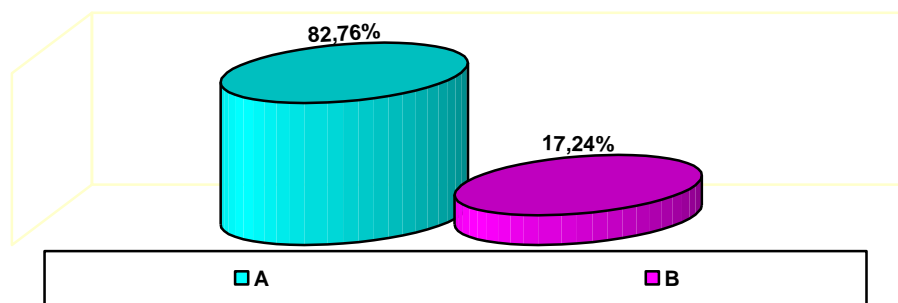
- A.- No figura la identidad y domicilio completo del titular o responsable del Centro. (47)
- B.- No figura el precio final completo de los cursos, con el desglose de los incrementos o descuentos aplicables, el pago de matrícula, los gastos adicionales por servicios accesorios, las modalidades de financiación u otras condiciones de pago. (41)
- C.- No figura el plazo de inscripción o reserva de plaza, si lo hubiera. (29)
- D.- No figura la relación de cursos y materias que se imparten, duración y horario. (27)
- E.- No figura la forma y plazo para ejercitar el derecho de desistimiento y los motivos. (25)
- F.- No figura el horario de atención al público. (24)
- G.- No figura la denominación del Centro. (17)
- H.- No consta la forma de tramitar las reclamaciones y la dirección completa donde puedan ser presentadas. (1)

Las irregularidades encontradas en relación con la información al público, en el caso de enseñanzas ON LINE o semipresencial, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se informa de que existen, en su caso, tutorías de los cursos que se imparten y materiales informáticos o de otra índole que no se facilitan por el Centro y que el alumno precisa para poder seguir el curso. (2)
B.- No figura derecho de desistimiento, plazo y forma de ejercitarlo. (2)

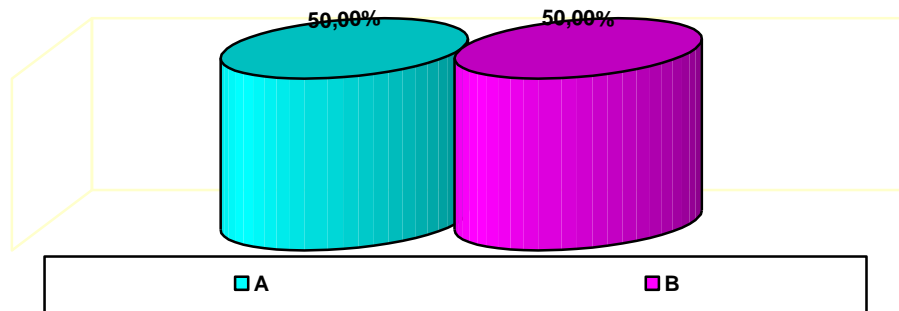
Las irregularidades encontradas en relación con la información al público, en el caso de que exista la posibilidad de pago anticipado, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se informa sobre las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes. (48)

B.- No se informa, en su caso, de la compañía aseguradora que avale o garantice las cantidades anticipadas. (10)

Las irregularidades encontradas en relación con la información al público, en el caso de que exista la fórmula de pago aplazado, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

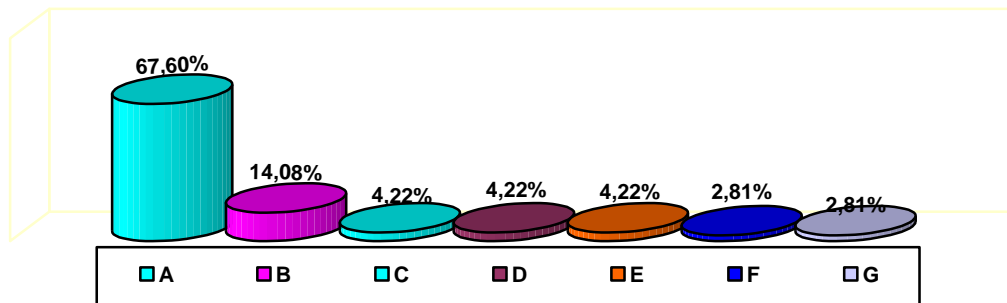


A.- No se indica el importe del desembolso inicial, la parte que se aplaza, con indicación del número de cuotas en que se divide el total. (2)

B.- No indican las fechas de vencimiento. (2)

3.- INFORMACIÓN PREVIA EN CASO DE FINANCIACIÓN

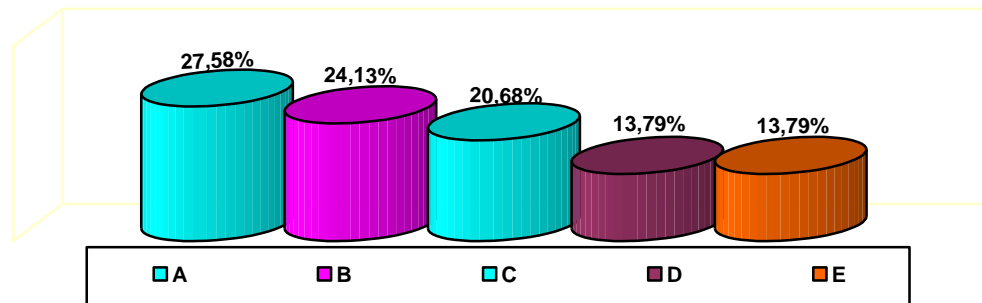
Las irregularidades encontradas en relación con la información previa en caso de financiación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se informa con claridad de las consecuencias del incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes. (48)
- B.- No se informa, en su caso, de la compañía aseguradora que avale o garantice las cantidades anticipadas y de su domicilio. (10)
- C.- No se informa sobre la identidad financiera. (3)
- D.- No se informa sobre el importe y la periodicidad de los pagos. (3)
- E.- No se informa sobre si el interés del plazo aplazado es fijo o variable. (5)
- F.- No se informa sobre el desembolso inicial, en su caso, la parte aplazada y la financiada. (2)
- G.- No se informa sobre el tipo de interés nominal. En caso de operaciones concertadas a interés variable, no se establece la fórmula para la determinación de aquel y la Tasa Anual Equivalente. (2)

4.- CERTIFICADOS Y DIPLOMAS.

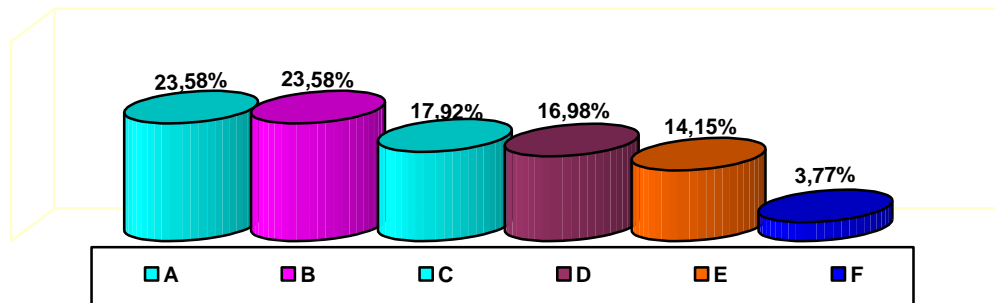
Las irregularidades encontradas en relación con los certificados y diplomas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- El Centro no expide diplomas o certificados de rendimiento. (8)
- B.- Cuando el Centro expide diplomas o certificaciones, no figura la denominación, contenido del curso, número de horas lectivas, y en su caso, de horas prácticas. (7)
- C.- Cuando el Centro expide diplomas o certificaciones, no figura la identificación del alumno a favor de quien se expide. (6)
- D.- Cuando el Centro expide diplomas o certificaciones, en los mismos no aparece identificado el Centro y el domicilio. (4)
- E.- Cuando el Centro expide diplomas o certificaciones, no figura lugar y fecha de expedición, certificación o acreditación, en su caso, de la asistencia o aptitud del alumno. (4)

5.- CONTRATOS.

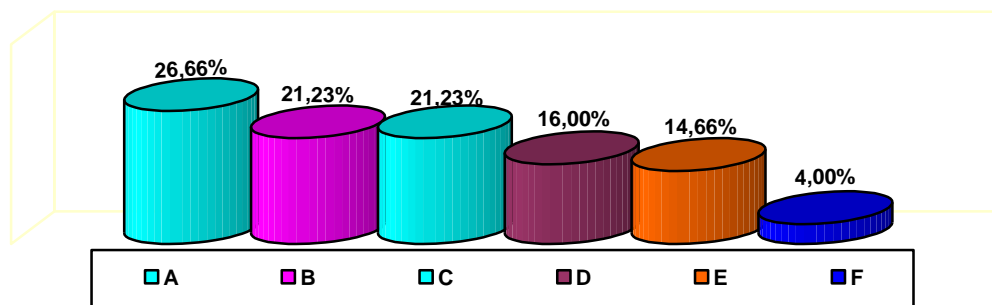
Las irregularidades encontradas en relación con los contratos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- En el contrato no figura la identificación de las partes. (25)
- B.- No figuran los derechos y obligaciones. (25)
- C.- El centro celebra contratos con los alumnos. (19)
- D.- El contenido del contrato y sus estipulaciones no se ajustan a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos. (18)
- E.- No se entrega copia del contrato, incluidas las condiciones generales de contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor, cuando las mismas sean utilizadas en el contrato. (15)
- F.- No se entrega confirmación documental de la contratación realizada y del contrato de financiación. (4)

6.- REGISTRO DE ALUMNOS Y DIPLOMAS.

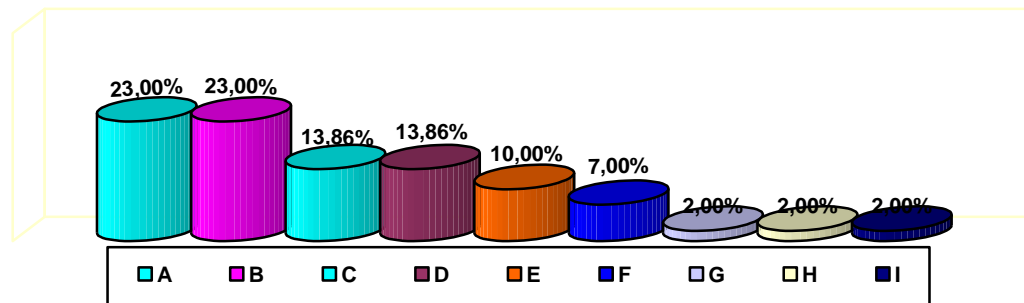
Las irregularidades encontradas en relación con el registro de alumnos y diplomas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta la fecha de la firma del contrato. (17)
B.- No consta el nombre y apellidos del alumno. (16)
C.- No figura la fecha de inscripción. (16)
D.- En su caso, no consta la fecha de expedición del certificado o diploma. (12)
E.- No consta la denominación del curso. (11)
F.- No dispone el centro de registro de alumnos matriculados. (3)

7.- FACTURA O JUSTIFICANTE DE PAGO.

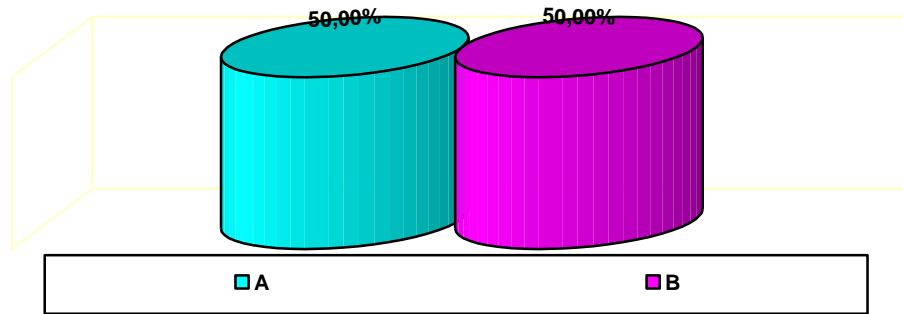
Las irregularidades encontradas en relación con la factura o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta NIF (número de identificación fiscal) de quien expide la factura. (25)
- B.- No consta nombre y apellidos, razón o denominación fiscal de quien expide la factura. (25)
- C.- No consta tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión IVA incluido. (14)
- D.- No figura contraprestación o importe total. (14)
- E.- No consta descripción del servicio o bienes y sus precios. (10)
- F.- No existe fecha de operación, cuando es diferente a la fecha de expedición. Se trata de la fecha en la que se ha realizado el trabajo o se ha ordenado el pago por adelantado. (7)
- G.- El Centro no expide facturas o justificantes de cada uno de los pagos efectuados. (2)
- H.- El Centro no expide número, y en su caso, serie. (2)
- I.- No se respeta la prohibición de usar las denominaciones de facturas distintas a las reglamentarias que induzca a error al comprador, en sus características, efectos, propiedades. (2)

8.- HOJAS DE RECLAMACIONES.

Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- El Centro no dispone de información de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores o usuarios que las soliciten. (37)
- B.- El Centro no dispone de hojas de reclamaciones. (37)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen. Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.