

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2019.**

**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Derechos del consumidor en los cursos de idiomas en el extranjero.**

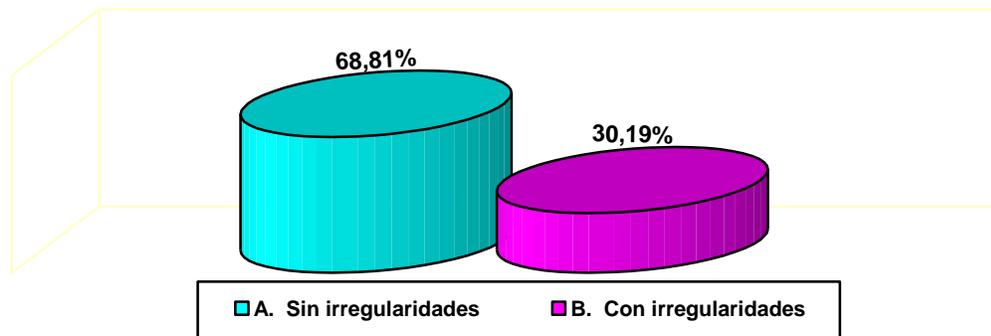
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Identificar las infracciones en materia de contratación de este tipo de empresas, plazos de desistimiento, garantías, devolución del importe abonado, cláusulas abusivas, etc.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Extremadura Madrid La Rioja C. Valenciana	Madrid La Rioja C. Valenciana
Nº servicios a controlar	115	53

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

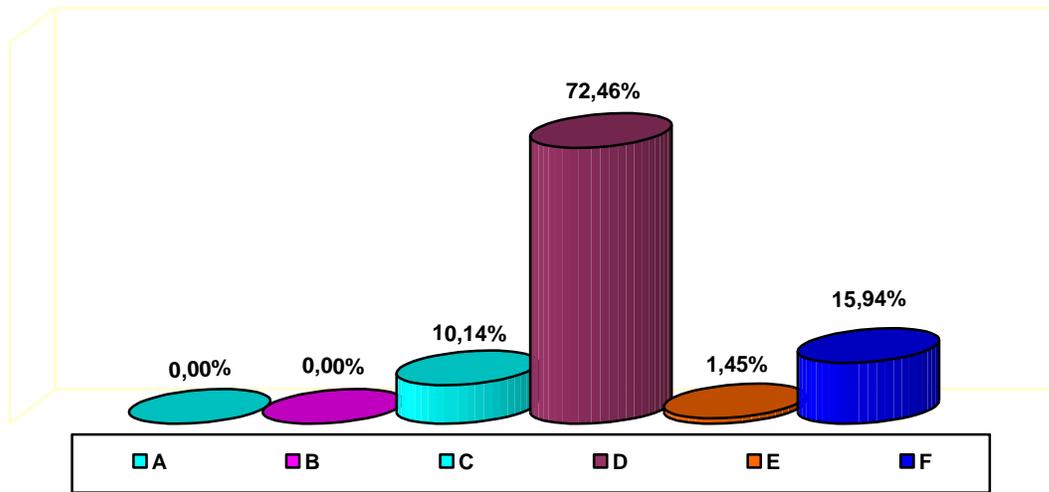
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>53</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>37 68,81 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>16 30,19 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

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

- 1.- Documentación. (0)
- 2.- Publicidad. (0)
- 3.- Pago aplazado o financiación. (7)
- 4.- Contratos. (50)
- 5.- Información y documentación justificativa del pago. (1)
- 6.- Hojas de reclamaciones. (11)



- A.- Documentación.
- B.- Publicidad.
- C.- Pago aplazado o financiación.
- D.- Contratos.
- E.- Información y documentación justificativa del pago.
- F.- Hojas de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 69.

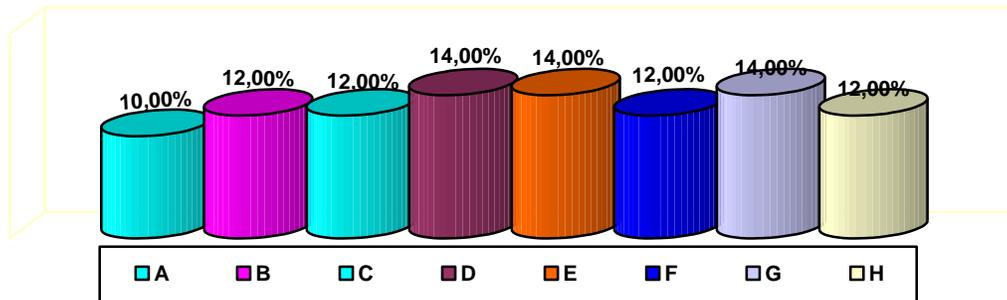
## **C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS**

### **1.- PAGO APLAZADO O FINANCIACIÓN**

Número de irregularidades porque el centro no contempla para el abono de los cursos las posibilidades de pago anticipado o bien pago aplazado o bien financiación: 7 (100%).

### **2.- CONTRATOS**

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



A. No suscribe el centro un contrato de enseñanza con los alumnos. (5)

En el contrato anterior no figuran:

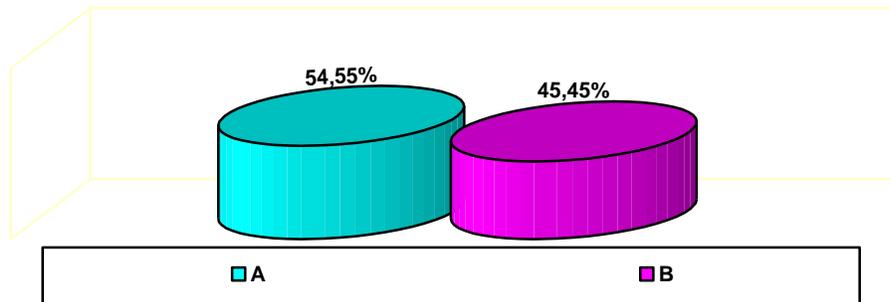
- B. La identificación de las partes contratantes. (6)
- C. Los derechos y obligaciones de las partes. (6)
- D. Características esenciales del servicio: lugar de realización, programa detallado del curso y duración prevista, indicando las fechas de inicio y finalización del curso. (7)
- E. Condiciones y costes que rigen la cancelación tanto por parte del participante como del promotor. (7)
- F. El precio de contratación y lo que incluye y una indicación de los costes adicionales, si los hubiese. (6)
- G. Ausencia de cláusulas abusivas en los contratos. (7)
- H. Procedimiento de pago. (6)

### **3.- INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL PAGO**

Número de irregularidades porque el centro no extiende facturas, recibos o justificantes por cada uno de los pagos efectuados: 1 (100%).

### **4.- 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. No tiene a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones. (6)
- B. No tiene cartel anunciador de hojas de reclamaciones. (5)

## **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.