

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2014

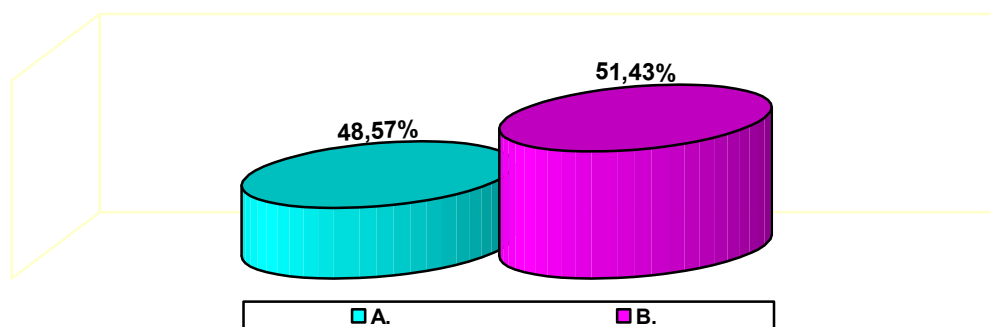
**OBJETIVO:** Comprobar que la información y publicidad que el Centro proporciona se ajusta a los requisitos de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Campaña de control de Centros privados que imparten enseñanzas no regladas, (presencial y a distancia).

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Castilla La Mancha Galicia País Vasco Melilla Cantabria	Castilla La Mancha Galicia País Vasco
Total de empresas programadas/controladas	107	70

## A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

Nº DE CENTROS CONTROLADOS:	70	
Nº DE CENTROS SIN IRREGULARIDADES (A):	34	48,57 %
Nº DE CENTROS CON IRREGULARIDADES (B):	36	51,43 %

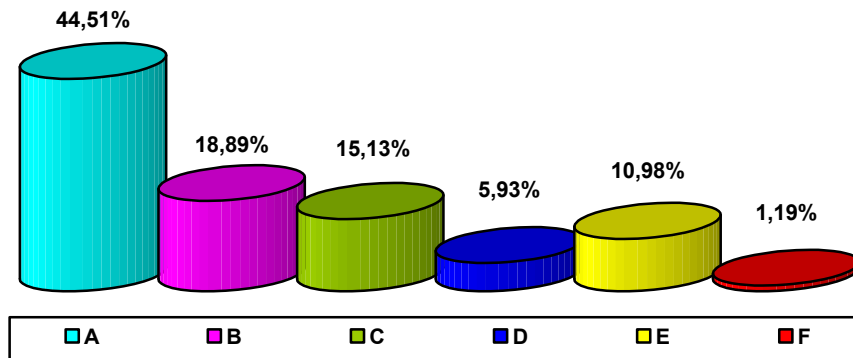


## B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS:

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

- 1.- Publicidad. (61 irregularidades)
- 2.- Información al público. (150 irregularidades)
- 3.- Información previa en caso de financiación. (20 irregularidades)
- 4.- Certificados y diplomas. (37 irregularidades)
- 5.- Contratos. (51 irregularidades)
- 6.- Registro de alumnos y diplomas. (4 irregularidades)

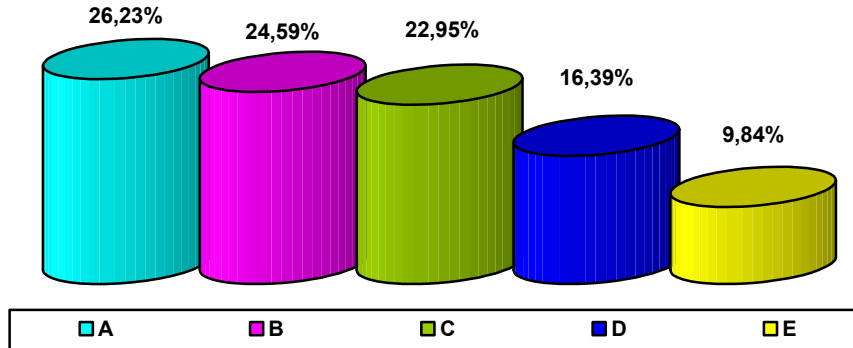
El total de irregularidades ha sido de 323.



- A.- Información al público
- B.- Publicidad
- C.- Contratos
- D.- Información previa en caso de financiación
- E.- Certificados y diplomas
- F.- Registro de alumnos y diplomas

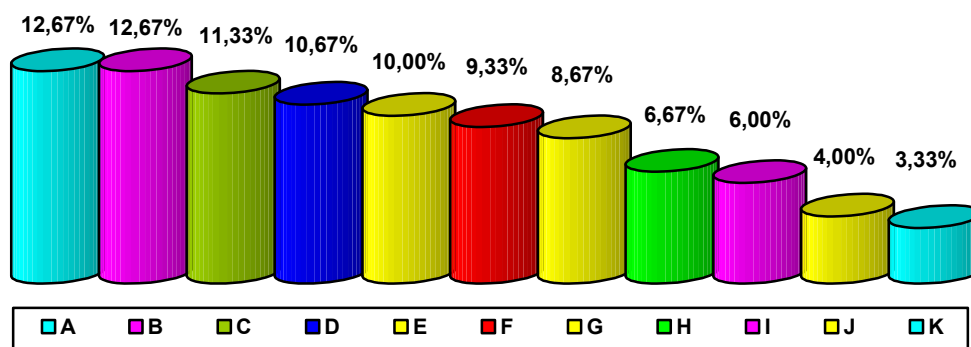
### C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

#### 1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN PUBLICIDAD



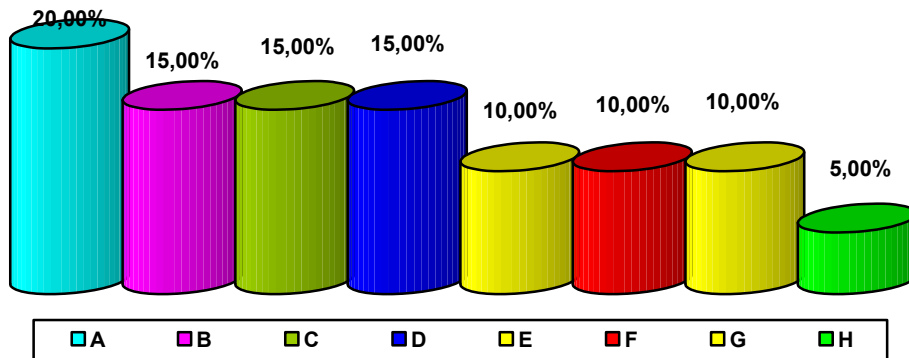
- A.- Cuando se emiten folletos informativos: No se informa sobre el nombre, razón social y domicilio del titular o responsable del centro, (16)
- B.- No se informa en los folletos sobre: el precio final del curso, desglosando gastos que repercuten en el consumidor y usuario, gastos adicionales y modalidades de financiación u otras condiciones de pago, (15)
- C.- No se informa en los folletos sobre: los títulos o diplomas que se expiden y sobre la naturaleza de los cursos y su validez académica, (14)
- D.- No consta en los folletos: denominación del curso, duración, programa, nº de horas lectivas, horario y material necesario, (10)
- E.- La publicidad no es veraz, y utiliza expresiones que pueden inducir a error o engaño sobre la validez académica de las enseñanzas que se imparten, (6)

## 2.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO



- A.- En la información no consta la identidad y el domicilio completo del titular o responsable del Centro, (19)
- B.- No consta la forma de tramitar las reclamaciones y dirección completa donde pueden ser presentadas, (19)
- C.- No consta las causas, formalidades del contrato y consecuencias de la resolución de la falta de pago o retrasos, (17)
- D.- No consta la exigencia de titulaciones previas, en su caso, (16)
- E.- No consta la relación de cursos y materias que se imparten, duración y horario, (15)
- F.- No consta el precio final completo de los cursos, desglosando los incrementos o descuentos aplicables, pago de matrícula, gastos adicionales por servicios accesorios, modalidades de financiación u otras condiciones de pago, (14)
- G.- No consta la forma y plazo para ejecutar el derecho de desestimiento y los motivos, (13)
- H.- El Centro no informa, en lugar visible y accesible, o no se constata que suministra información sobre las prestaciones del servicio, (10)
- I.- No consta el horario de atención al público, (9)
- J.- No consta la denominación del Centro, (6)
- K.- No consta el plazo de inscripción o reserva de plaza, si lo hubiera, (5)

### 3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN PREVIA EN CASO DE FINANCIACIÓN



A.- No se informa con claridad de las consecuencias del incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes, (4)

B.- No se informa sobre el tipo de interés nominal. En caso d operaciones concertadas a interés variable no se establece la fórmula para la determinación de aquel y la Tasa Anual Equivalente, (3)

C.- La información previa al contrato no se facilita en papel o cualquier otro soporte duradero, (3)

D.- La información previa no se facilita mediante la información normalizada europea sobre el crédito al consumo que figura en el anexo II de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, (3)

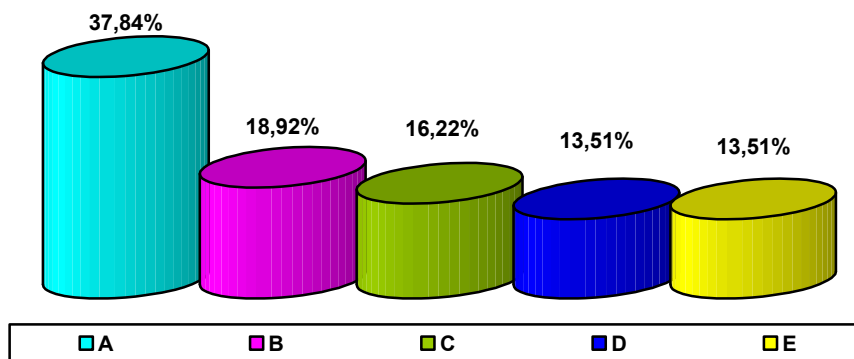
E.- Si se ha previsto una fórmula de financiación mediante crédito al consumo, no se informa sobre la identidad financiera, (2)

F.- No se informa sobre el desembolso inicial, en su caso, la parte aplazada y la financiada, (2)

G.- No se informa sobre el importe y la periodicidad de los pagos, (2)

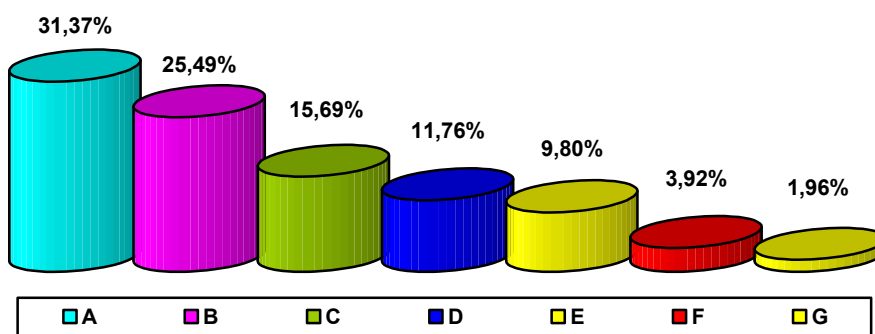
H.- No se informa, en su caso, de la compañía aseguradora que avala o garantiza las cantidades anticipadas y de su domicilio, (1)

#### 4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS CERTIFICADOS Y DIPLOMAS



- A.- El centro no expide diplomas o certificados de rendimiento, (14)
- B.- En los mismos no aparece identificado el Centro y domicilio, (7)
- C.- No figura lugar y fecha de expedición, certificación o acreditación, en su caso, de la asistencia o aptitud del alumno, (6)
- D.- No figura la denominación, contenido del curso, nº de horas lectivas, y en su caso, de horas prácticas, (5)
- E.- No figura la identificación de alumno a favor de quien se expide, (5)

#### 5.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LOS CONTRATOS



- A.- El Centro no celebra contratos de enseñanza a los alumnos, (16)
- B.- No se informa en el documento contractual, de forma clara, comprensible y precisa, de las fórmulas de resolución del contrato, y en el caso de que se contemple el derecho al desestimiento del mismo, forma y plazo de ejercicio, (13)
- C.- No se entrega copia del contrato incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor, cuando las mismas sean utilizadas en el contrato, (8)
- D.- No figuran los derechos y obligaciones, (6)
- E.- Su contenido y estipulaciones no se ajustan a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos, (5)
- F.- En su caso, en el contrato no figura la identificación de las partes, (2)
- G.- No se entrega confirmación documental de la contratación realizada y del contrato de financiación, (1)

## **6.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL REGISTRO DE ALUMNOS Y DIPLOMAS**

En este apartado se han encontrado 4 irregularidades, el **1,24%** del total, por no disponer el Centro de registro de alumnos matriculados.

### **RECOMENDACIONES:**

#### **AL CONSUMIDOR:**

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS y a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

#### **AL SECTOR:**

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

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