

# EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ACADEMIAS DE ENSEÑANZA NO REGLADA 2018

## INTRODUCCIÓN

Esta campaña tiene como antecedentes, las campañas realizadas en los años 2008 y 2014. El tiempo transcurrido y los resultados obtenidos en dichas campañas hacen necesario este control.

## NORMATIVA APLICABLE

### NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

## NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Decreto 84/2004, de 13 de mayo, por el que se regula el derecho a la información y la protección de los derechos económicos de los/las alumnos/as que cursen enseñanzas no regladas.

## EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

Esta campaña ha sido efectuada durante en el año 2018 por 8 Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo adscritos al Instituto Municipal de Consumo.

Se han realizado un total de 144 inspecciones, de las cuales 109 han sido en primera visita y 35 han sido visitas de comprobación.

De los 109 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 45 el 41,3% de los mismos.

Tras las visitas de comprobación el porcentaje final de infracciones se ha reducido al 11,9%.

**RESULTADOS**

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	144
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	109
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	45 (41,3%)

<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	62,5	37,5
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	73,2	26,8
<b>PUBLICIDAD</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Emiten publicidad de los cursos impartidos	43,1	56,9
Ausencia en la publicidad de denominaciones o términos que puedan inducir a error, en particular, acerca de la naturaleza del centro, la identidad de su titular o del carácter no reglado de las enseñanzas que imparten.	100,0	0,0
En la publicidad se incluye la leyenda: "Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial".	51,1	48,9
<b>INFORMACIÓN AL PÚBLICO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Existe en el centro un tablón de anuncios en el que se expone la información al público	75,0	25,0
En el tablón consta la siguiente información: -Razón y domicilio social de la persona física o jurídica titular o responsable del centro.	75,9	24,1
-Relación de cursos que se imparten.	88,9	11,1
-En el caso de que se exija el precio total del curso por adelantado se indica expresamente.	67,9	32,1
-El horario de atención al público.	84,9	15,1
-La existencia o no de un periodo de desistimiento y, en su caso, plazo y forma de ejercitar este derecho.	78,1	21,9
-Si el centro está adherido al sistema arbitral de consumo se indica con la leyenda: "Este centro se encuentra adherido al sistema arbitral de consumo".	64,5	35,5
Se incluyen las siguientes leyendas: -"Las partes tienen derecho a exigir la formalización de un contrato".	66,7	33,3
-"Las enseñanzas impartidas por este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial"	66,7	33,3
-"Los folletos o documentos informativos sobre los cursos impartidos, precios y modalidades de pago, así como los modelos de contratos utilizados por el centro, en su caso, están a disposición del público en ..." (con indicación del lugar concreto)	66,7	33,3
-"El texto completo del Decreto que regula el derecho a la información y los derechos económicos de los/las alumnos/as se encuentra a disposición del público en ..." (con indicación del lugar concreto)	68,5	31,5
-"Existen hojas de reclamaciones a disposición de la persona usuaria que las solicite"	86,4	13,6
Toda la información anterior, consta en castellano y con caracteres no inferiores a 5 milímetros.	90,7	9,3
Toda la información anterior está agrupada y convenientemente destacada del resto de información o publicidad existente en el tablón.	87,8	12,2

<b>FOLLETOS INFORMATIVOS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
El centro tiene a disposición del público folletos o documentos informativos sobre los cursos	60,9	39,1
En los documentos anteriores consta: -La identificación del centro: Denominación, dirección.	94,9	5,1
-Identificación de la persona responsable del centro.	87,2	12,8
-Características de la enseñanza haciendo constar que la enseñanza no es oficial.	71,8	28,2
-Denominación del curso, programa detallado del mismo y duración prevista, indicando las fechas de inicio y finalización del curso.	94,9	5,1
-Material necesario.	94,4	5,6
-Horario previsto del curso y lugar en el que se va a impartir.	94,9	5,1
-Número mínimo y máximo de alumnos por clase.	94,3	5,7
-Plazo de inscripción si lo hubiera.	96,8	3,2
-Características del derecho de reserva de plaza, en su caso.	96,3	3,7
-Indicación de la titulación académica o cualificación profesional del profesorado que van a impartir el curso.	91,9	8,1
-Derecho de desistimiento del/de la alumno/a, si goza de ese derecho.	96,3	3,7
-Causas, formalidades y consecuencias de la resolución del contrato, mencionando el plazo mínimo de preaviso para que el contrato deje de surtir efectos entre las partes.	87,1	12,9
-Precio del curso indicando el precio de la matrícula, de los materiales, el importe de cada mensualidad o periodo de vencimiento establecido, así como su fecha de vencimiento o precio total del curso en su caso.	86,5	13,5
-Forma de pago	91,7	8,3
<b>FOLLETOS INFORMATIVOS EN CASO DE PAGO ANTICIPADO, PAGO APLAZADO O FINANCIACIÓN</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
El centro contempla para el abono de los cursos las posibilidades de pago anticipado o bien pago aplazado o bien financiación.	8,3	91,7
En el caso de que la respuesta anterior sea afirmativa se hace constar la circunstancia de pago de que se trate en los folletos de información.	50,0	50,0
- En el caso de que exista la fórmula de aplazamiento de pago, se indica el importe de las cuotas en que se divide el precio total, fechas de vencimiento y el número de cuotas.	100,0	0,0
- Si se ha previsto una fórmula de financiación se recogen los datos siguientes en la información facilitada: -- Razón y domicilio social de la persona prestamista.	100,0	0,0
-- Importe del desembolso inicial cuando exista, la parte que se aplaza y la parte que se financia.	100,0	0,0
-- El importe y la periodicidad de los pagos.	100,0	0,0
-- El tipo de interés nominal.	100,0	0,0
-- La tasa anual equivalente.	100,0	0,0
-- La relación de elementos que componen el coste total del crédito.	100,0	0,0
-- La posibilidad de cesión del crédito a un tercero.	100,0	0,0
-- Si el centro tiene concertado un seguro o aval para garantizar las cantidades anticipadas deberá informar de cuál es la compañía aseguradora y del número de póliza correspondiente, o en su caso, de la entidad financiera avalista.	N/A	N/A
En cualquiera de los casos, se incluye con claridad de las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes.	100,0	0,0

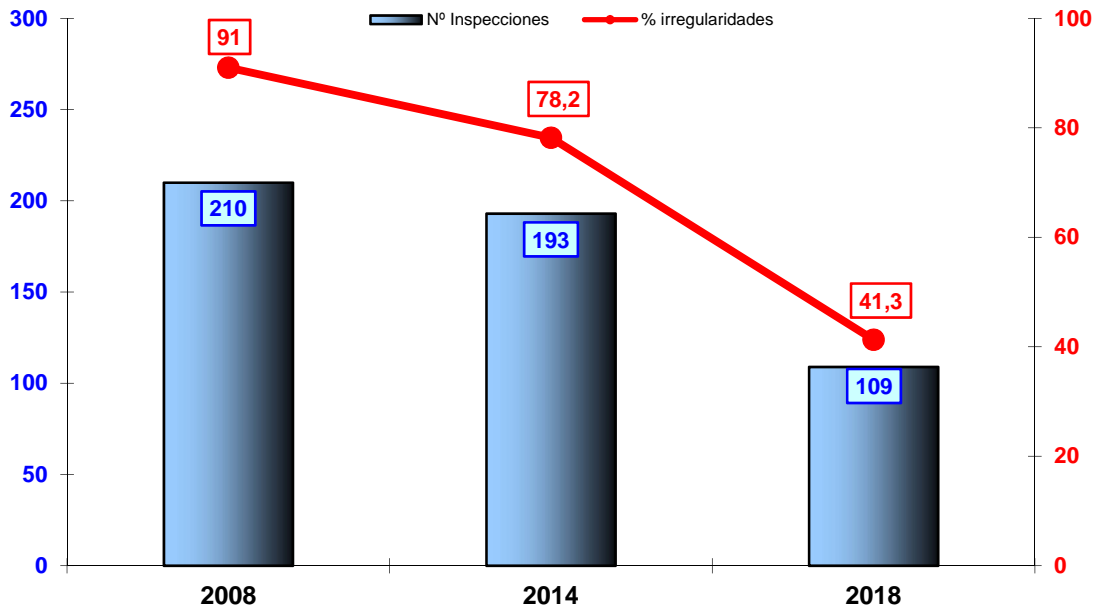
<b>CERTIFICADOS Y DIPLOMAS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
El centro expide a petición del alumnado boletines o certificaciones sobre el rendimiento escolar.	77,6	22,4
Si el centro expide certificado o diploma una vez terminado el curso.	73,9	26,1
En el documento anterior figura: - Denominación del centro y domicilio.	97,4	2,6
- Denominación y contenido del curso, número de horas lectivas.	92,3	7,7
- La leyenda: "Enseñanza no reglada y sin carácter oficial" en el anverso y de forma clara.	61,5	38,5
- Identificación del alumnado.	94,9	5,1
- Lugar y fecha de expedición.	94,9	5,1
- Certificación o acreditación de la asistencia o aptitud del alumnado.	100,0	0,0
- Sello del centro y firma del/de la directora/a del mismo.	97,4	2,6
<b>CONTRATOS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Suscribe el centro un contrato de enseñanza con el alumnado.	88,5	11,5
En el contrato anterior figuran: - La identificación de las partes contratantes.	100,0	0,0
- Los derechos y obligaciones de las partes.	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas en los contratos.	87,9	12,1
Se entregan con los contratos, los folletos informativos.	97,6	2,4
Se entrega copia del contrato de financiación, en su caso.	86,4	13,6
<b>REGISTROS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Dispone el centro de un registro del alumnado matriculado	83,1	16,9
En el registro anterior figuran: - Fecha de inscripción	98,1	1,9
- Nombre y apellidos del/de la alumno/a.	100,0	0,0
- Designación del curso.	100,0	0,0
- Fecha de la firma del contrato.	98,1	1,9
- En su caso fecha de la expedición de certificado o título.	97,9	2,1
Se ajusta el registro a lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999	100,0	0,0
Dispone el centro de un registro de los certificados o diplomas que expidan, en su caso.	89,2	10,8

<b>INFORMACIÓN Y DOCUMENTACION JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
El centro extiende facturas, recibos o justificantes por cada uno de los pagos efectuados.	97,0	3,0
Constan en los documentos anteriores:		
- El número del justificante.	96,7	3,3
- La razón y domicilio social y el NIF o el CIF de la persona que lo expide.	90,2	9,8
- Nombre y apellidos del/de la alumno/a.	100,0	0,0
- Denominación del curso.	90,2	9,8
- Periodo de liquidación al que se refiere.	91,8	8,2
- Importe total desglosado por conceptos con expresión separada del IVA (21%), en caso de emitir factura.	100,0	0,0
- lugar y fecha de emisión.	93,3	6,7
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición hojas de reclamaciones	87,2	12,8

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Durante la campaña, se visitaron 109 establecimientos de los que 45 (41,3%) presentaba alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparativos de las últimas campañas son:



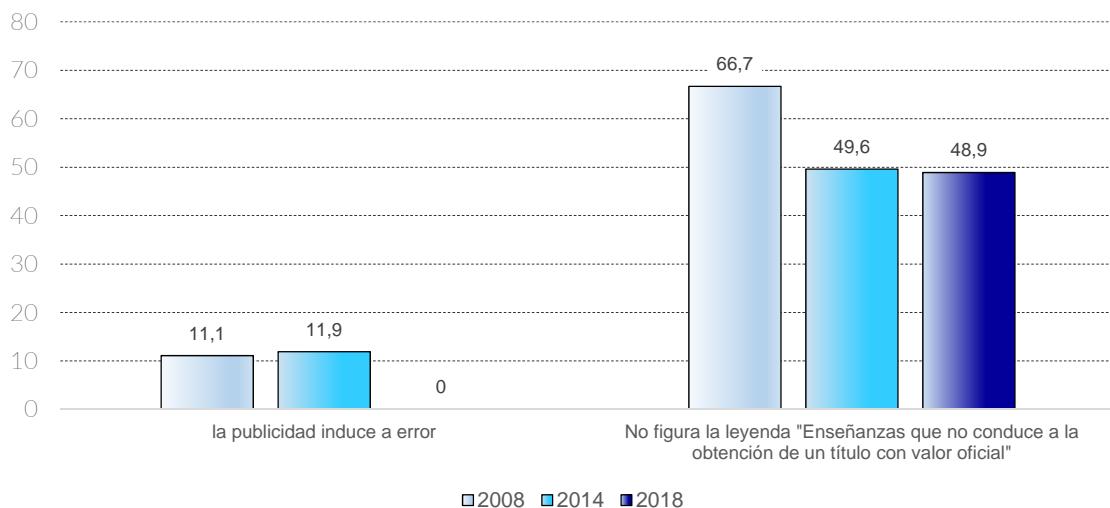
Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

### PUBLICIDAD

En el 43,1% de los casos se emitía publicidad acerca de los cursos impartidos.

Como dato más relevante hay que destacar que en un 48,9% de dicha publicidad no se incluía la leyenda "Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial"

### Irregularidades en publicidad



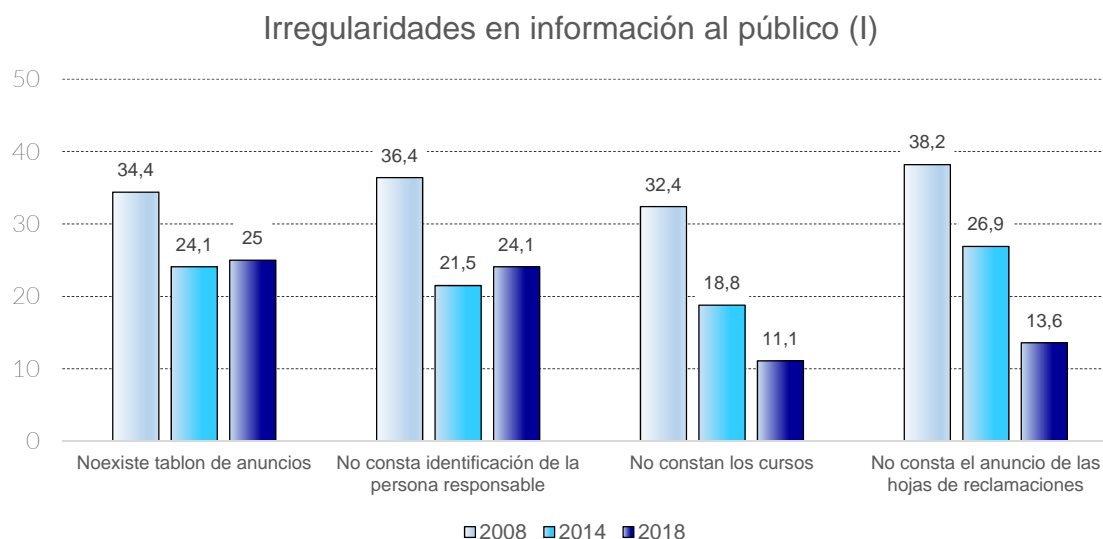
## INFORMACIÓN AL PÚBLICO

En el 25% de los establecimientos visitados no existía un tablón de anuncios donde exponer la información al público preceptiva.

Dentro de esa información las deficiencias más reseñables son:

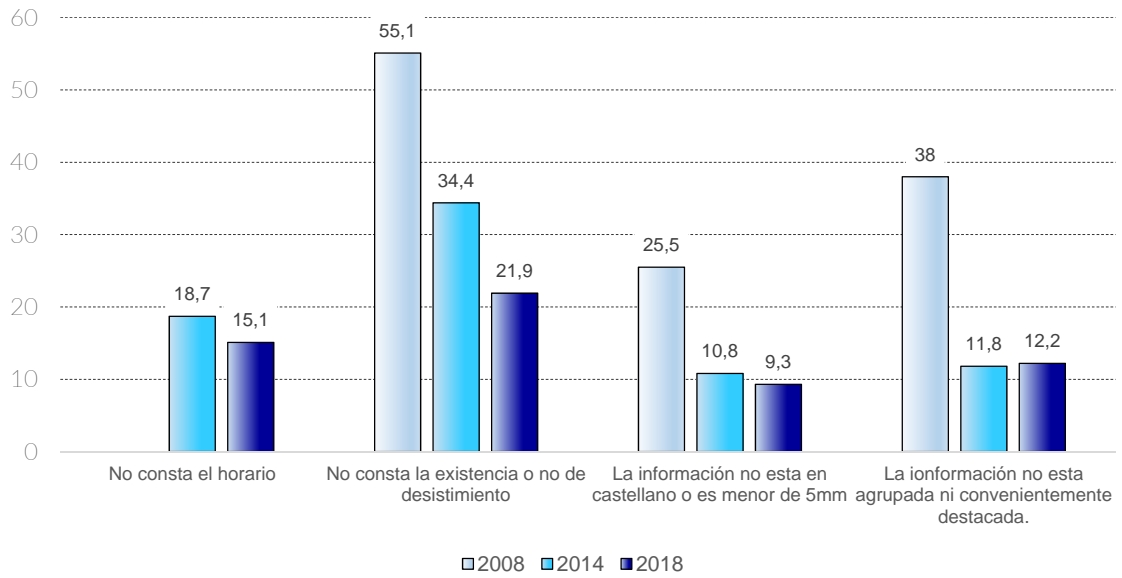
- No se indican los datos identificativos de la persona física o jurídica titular del establecimiento en el 24,1% de los casos.
- En el 15,1% no se indica el horario de atención al público.
- No se exhibe la leyenda de la existencia de hojas de reclamaciones en el 13,6% de los casos.
- No se detalla la relación de los cursos que se imparten en un 11,1%.
- No constan las siguientes leyendas obligatorias:
  - En el 35,5% falta la leyenda “Este centro se encuentra adherido al sistema arbitral de consumo”.
  - En el 33,3% falta la leyenda “Las partes tienen derecho a exigir la formalización de un contrato”.
  - También en el 33,3% falta la leyenda “Las enseñanzas impartidas en este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial”.
  - En otro 33,3% de los casos falta la leyenda “Los folletos o documentos informativos sobre los cursos impartidos, precios y modalidades de pago, así como los modelos de contratos utilizados por el centro, en su caso, están a disposición del público en ...”.
  - En el 31,5% falta la leyenda: “El texto completo del Decreto que regula el derecho a la información y los derechos económicos de los alumnos se encuentra a disposición del público en...”.

Gráficamente:

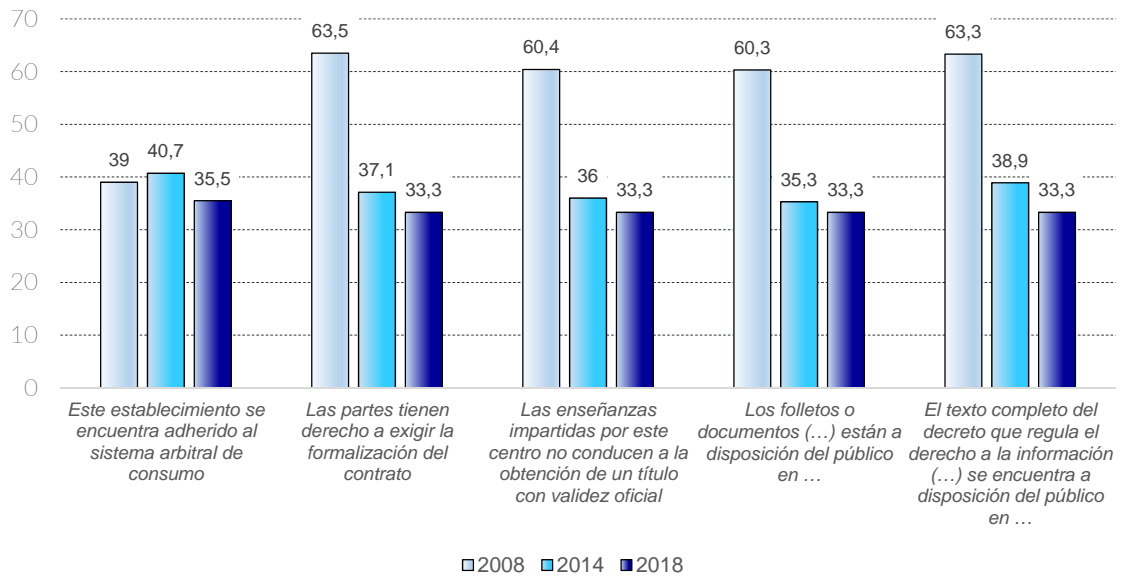




### Irregularidades en información al público (II)



### No constan las leyendas informativas:

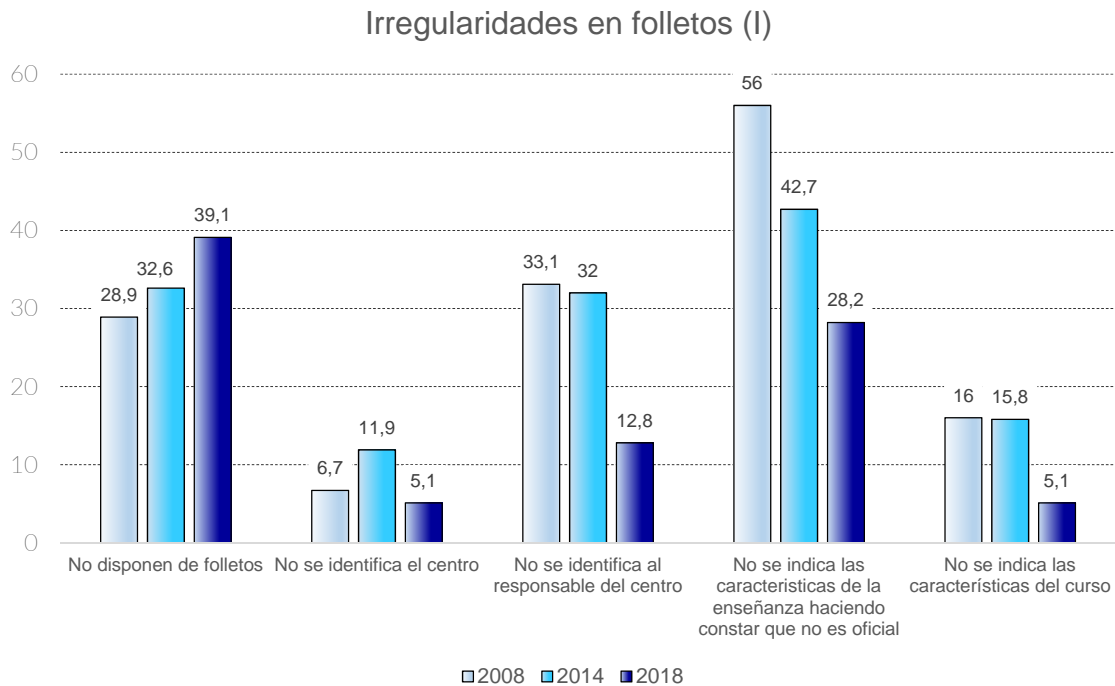


## FOLLETOS INFORMATIVOS

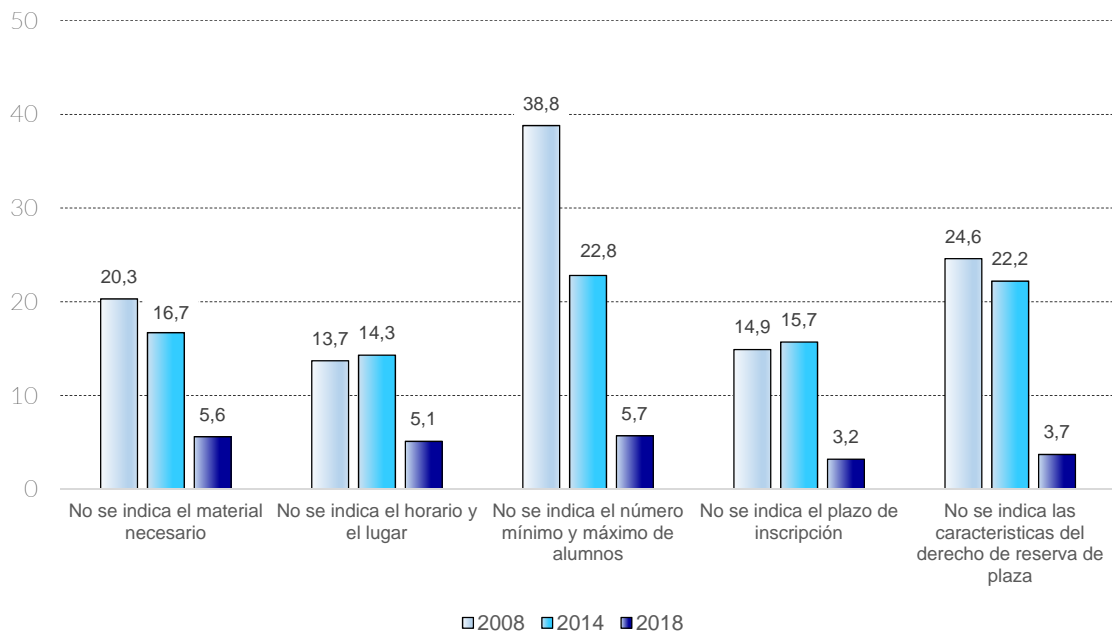
Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No disponen de folletos informativos sobre los cursos en el 39,1% de los casos.
- En el 28,2% no se indican las características de la enseñanza haciendo constar que la misma no es oficial.
- En un 13,5%, no se indica el precio del curso, desglosando precio de matrícula, de los materiales, de cada mensualidad o periodo de vencimiento establecido, así como la fecha de vencimiento o precio total del curso en su caso.
- En el 12,9% no se indica las causas formalidades y consecuencias de la resolución del contrato.
- En el 12,8% no se identifica al responsable.
- En el 8,3% no se indica la forma de pago.

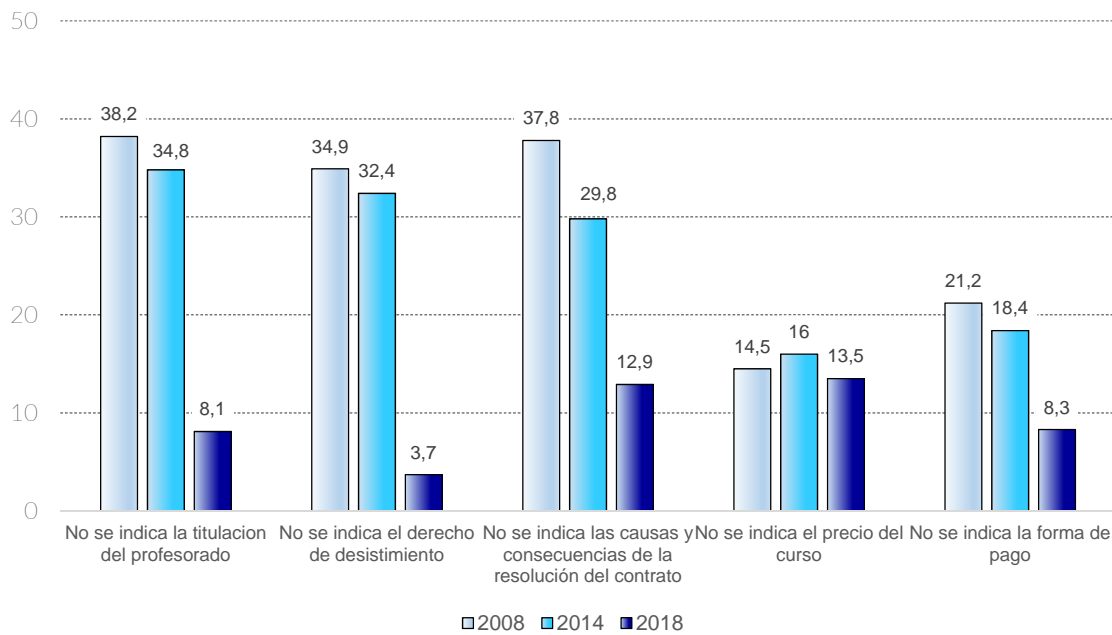
Gráficamente:



### Irregularidades en folletos (II)



### Irregularidades en folletos (III)

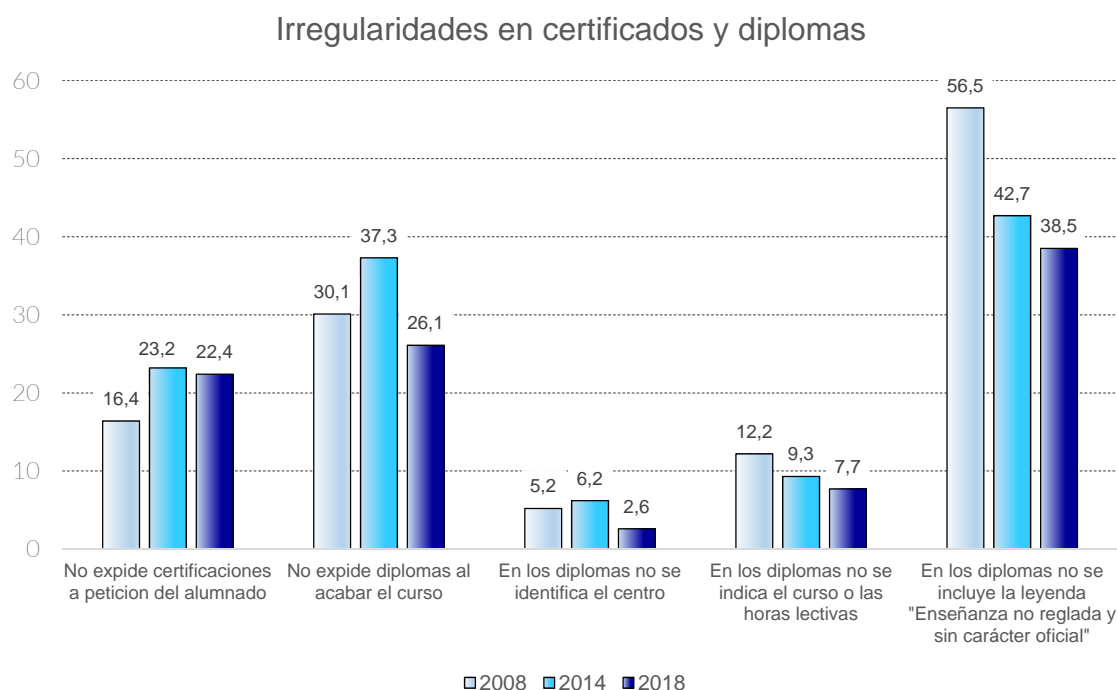


## CERTIFICADOS Y DIPLOMAS

En este apartado las deficiencias más importantes han sido:

- El 22,4% no expide certificaciones o boletines sobre el rendimiento escolar del alumnado a petición de los mismos.
- El 26,1% no expide certificado o diploma una vez terminado el curso.
- Un 38,5% no hace constar en el anverso de los diplomas o certificados la leyenda "Enseñanza no reglada y sin carácter oficial".

La comparación gráfica con los datos de las anteriores campañas:



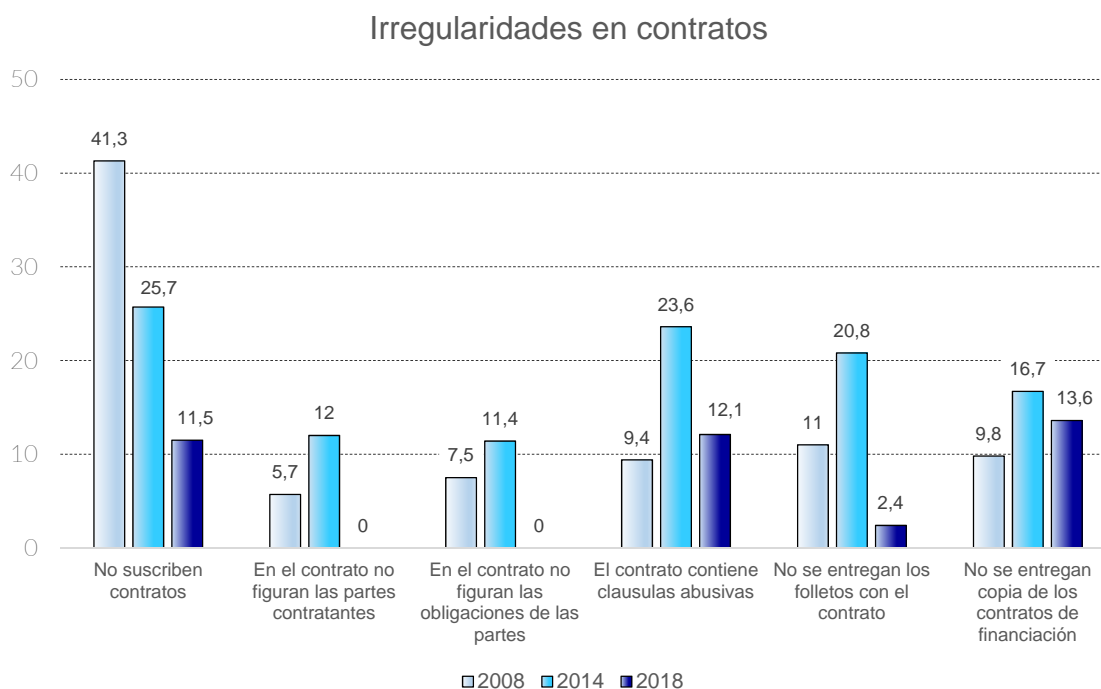
## CONTRATOS

Un 11,5% de los centros de enseñanza incumplen la obligación de suscribir un contrato de enseñanza con el alumnado.

En los contratos se registran las siguientes deficiencias:

- El 12,1% contiene cláusulas abusivas.
- En el 2,4% de los casos no se entregan los folletos informativos junto con los contratos.
- En un 13,6% de los casos en que es aplicable no se entrega copia del contrato de financiación.

Los datos comparados con los de campañas anteriores:



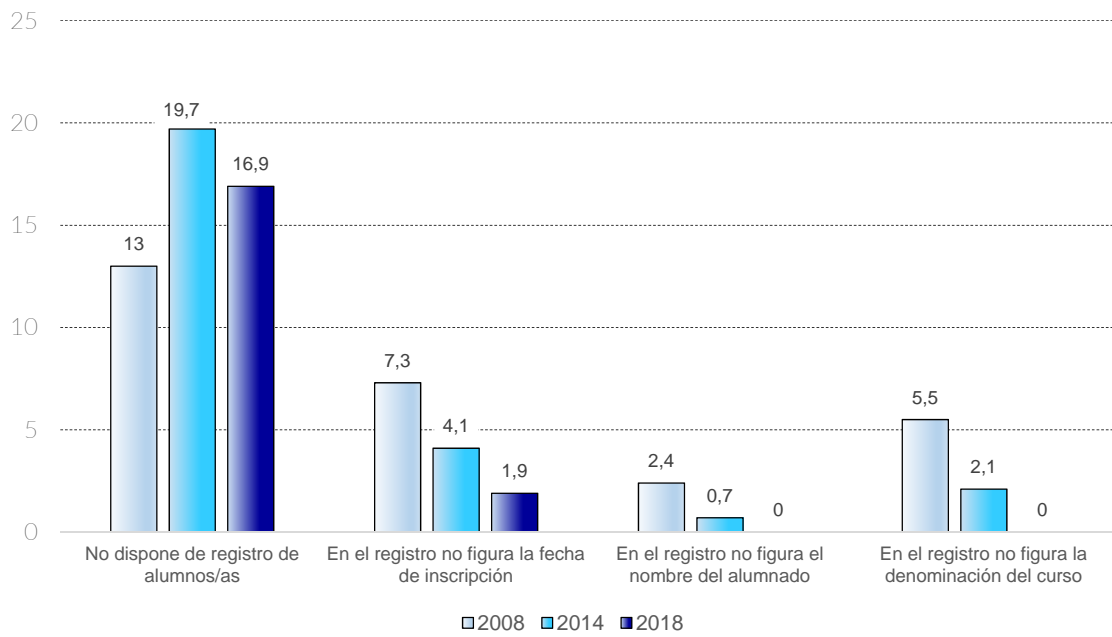
## REGISTROS

El 16,9% de los centros de enseñanza no dispone de registro del alumnado matriculado. Y un 10,8% tampoco dispone de un registro de los certificados o diplomas expedidos.

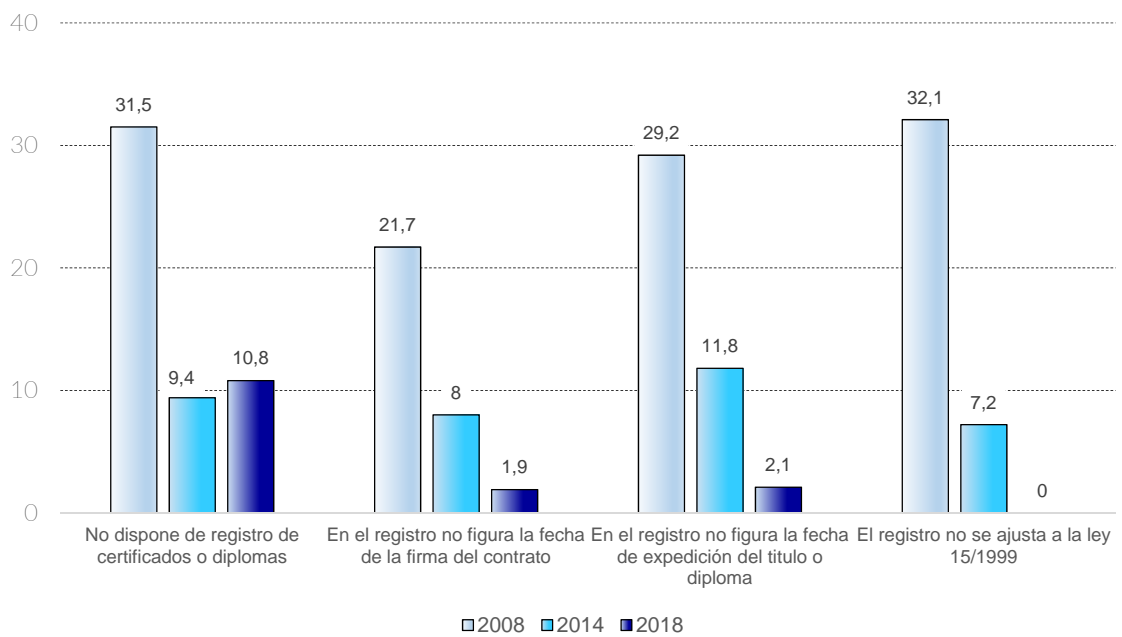
Los registros presentan las siguientes deficiencias:

- En el 1,9% no figura la fecha de la inscripción.
- En el 1,9% no figura la fecha de la firma del contrato.
- En el 2,1% no figura la fecha de la expedición del certificado o título.

### Irregularidades en registros (I)



### Irregularidades en registros (II)

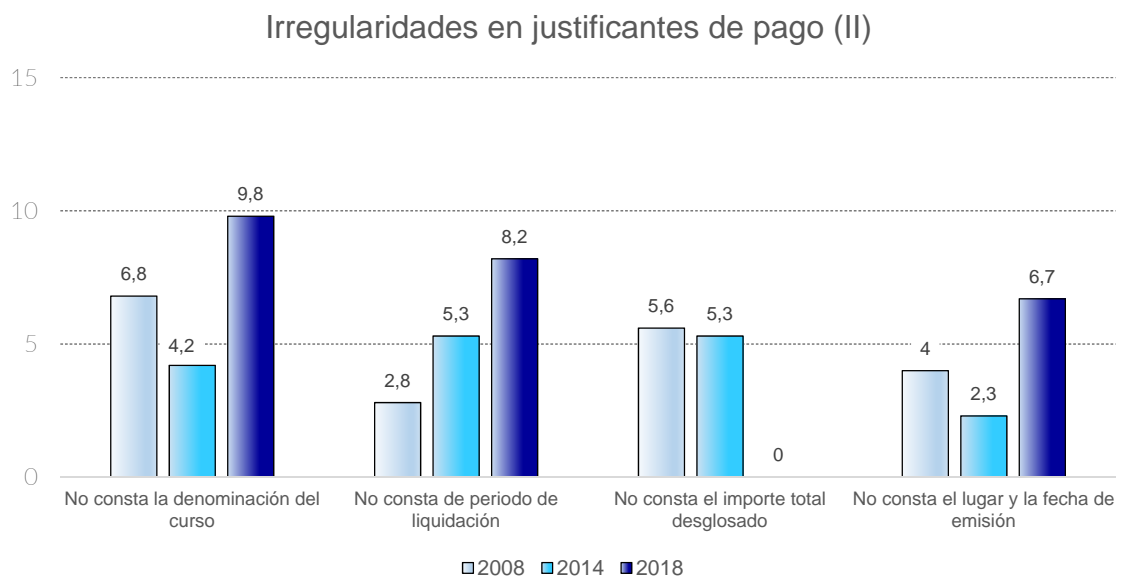
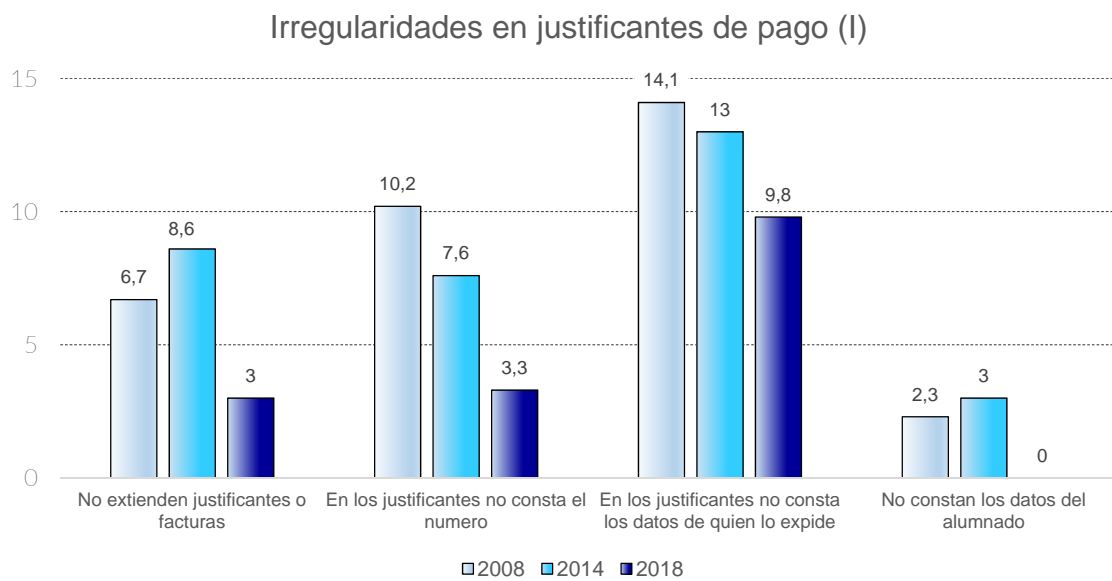


## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

No se extienden facturas o justificantes en el 3% de las academias inspeccionadas. Y cuando se entregan dichos justificantes contienen irregularidades entre las que cabe destacar:

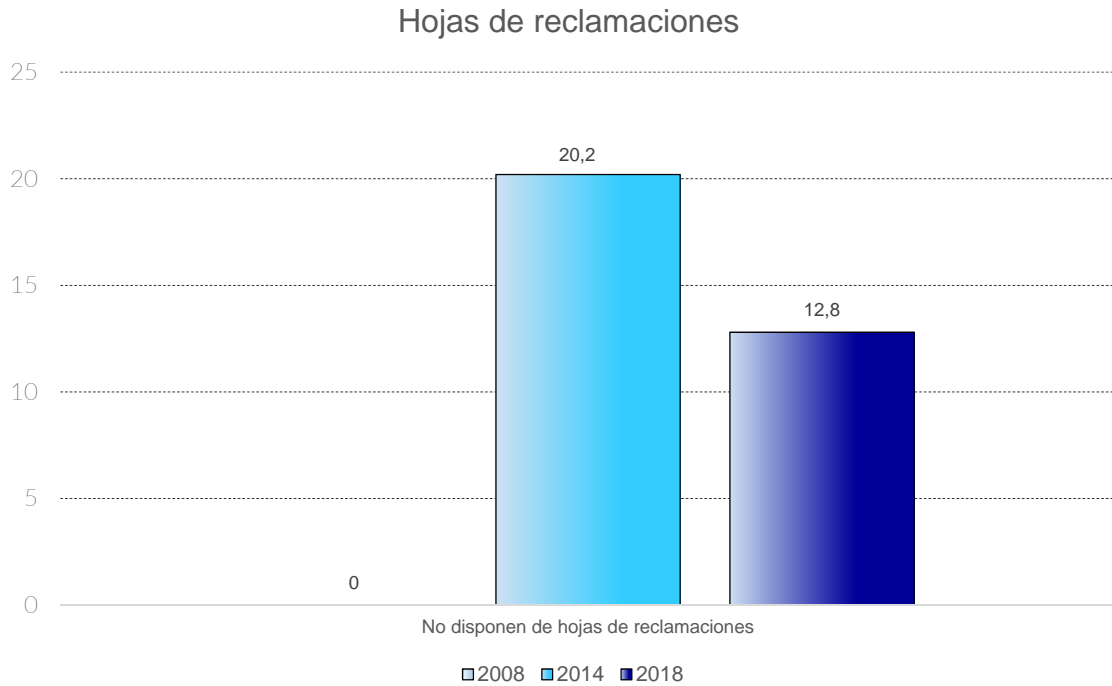
- En el 9,8% no figuran los datos identificativos del expedidor del justificante.
- También en un 9,8% no consta la denominación del curso.
- En un 8,2% no se indica a que periodo de liquidación se refiere.
- Un 6,7% no indica el lugar y la fecha de expedición del justificante.

Los datos comparados con los de campañas anteriores:



## HOJAS DE RECLAMACIONES

El 12,8% de los establecimientos inspeccionados no disponen de hojas de reclamaciones.



Como conclusión general se observa una notable reducción de las irregularidades con respecto a la campaña anterior pasando del 78,2% al 41,3% en la primera visita de inspección.

El porcentaje global de irregularidades aún disminuyó más tras la visita de comprobación de subsanación de deficiencias quedando finalmente en el 11,9%.