

Respetar los derechos de las personas consumidoras mejora el servicio.
Cumplir los requisitos exigidos por la normativa es fundamental.

INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO
para los centros de

ENSEÑANZA NO REGLADA



INFORMACIÓN al público



Se facilitará información veraz y completa. El centro debe mostrar, en lugares de acceso o destinados a dar información al público, de forma **permanente y visible**, la siguiente información en euskera y en castellano:

- ▶ Denominación, dirección y localización del centro.
- ▶ Nombre de la persona física o jurídica responsable.
- ▶ Existencia de folletos informativos de cada curso y lugar donde pueden ser conocidos o puestos a disposición de las personas usuarias.
- ▶ Un cartel en lugar visible de la existencia de hojas de reclamaciones:
“Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-oriak | Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes lo soliciten”.



FOLLETOS informativos

Se deben tener a disposición del público folletos con los siguientes datos:

- ▶ **Nombre y dirección** del centro.
- ▶ Nombre de la **persona física o jurídica** responsable.
- ▶ **Denominación del curso**, duración, horarios y contenidos.
- ▶ **Precio** (impuestos incluidos) y forma de pago. También deben indicarse los precios del material de enseñanza necesario, si se comercializa en el centro.
- ▶ **Cualificación** del profesorado.
- ▶ **Diploma** que se puede obtener.
- ▶ En caso de ofrecer una **bolsa de trabajo**, se deben especificar las condiciones de acceso a la misma e indicar, en su caso, si existe convenio con alguna empresa.

La **publicidad** es **vinculante**.
Debe dejar clara la validez académica o profesional de las enseñanzas impartidas.

No puede inducir a **confusión** sobre el reconocimiento por parte de la Administración ni el carácter oficial de los cursos, Tampoco sobre los títulos o certificados que se obtengan.



CONTRATO

El centro de enseñanza debe **formalizar un contrato**, redactado claramente en el que se especifiquen: las partes intervinientes, el curso o cursos a impartir, duración, precio y forma de pago.

Con el contrato, se debe **entregar** el folleto citado anteriormente.



FINANCIACIÓN

Se puede ofrecer la posibilidad de financiar los cursos, pero **no exigir** a la persona consumidora que lo haga con una entidad determinada.



En caso de financiación, la persona consumidora tiene derecho a recibir una **copia del contrato** de crédito, antes de la celebración del mismo, en las que aparezcan los **términos de dicha financiación** y las **condiciones** que asume.



Las cláusulas del crédito deben constar por escrito de forma **clara, legible y concisa**. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento debe especificar una serie de datos tales como: tipo de crédito, identidad y domicilio social de las partes contratantes, duración del contrato de crédito, importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo, TAE, etc.





FACTURA o JUSTIFICANTE de pago

El centro tiene la **obligación** de entregar una factura o justificante por cada uno de los pagos realizados.

Deberán figurar los siguientes datos: número; nombre o denominación social, domicilio, NIF de la empresa; nombre y apellido del o de la alumna; denominación del curso; período de liquidación; precio desglosado por conceptos, IVA incluido, en su caso; lugar y fecha de emisión.



ACREDITACIÓN

Una vez completada la formación, el centro debe entregar un **documento acreditativo** de los estudios realizados. En este documento debe figurar, como mínimo, la duración, las horas y los contenidos impartidos durante la formación.



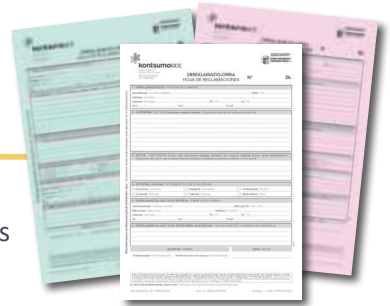
BUENAS PRÁCTICAS

Adherirse al sistema arbitral de consumo permite incorporar un elemento adicional de calidad a los servicios.

- ▶ Es un instrumento para **solucionar conflictos** entre las personas consumidoras y las empresas: sencillo, rápido, eficaz y gratuito.
- ▶ Es un procedimiento **voluntario** y de carácter **vinculante**.
- ▶ Para adherirse hay que cumplimentar el **modelo de adhesión** disponible en www.kontsumobide.eus y enviarlo a la junta arbitral.
- ▶ Se obtiene el **distintivo oficial** que acredita la adhesión al sistema.



Cómo ACTUAR en caso de que surja un CONFLICTO de CONSUMO



Llegar a un acuerdo y resolverlo por vía amistosa es la mejor opción, pero no siempre se logra.



Si se solicita una hoja de reclamaciones se debe:

- ▶ **Entregar la hoja** a la persona consumidora
- ▶ Completar los datos de la empresa, **exponer las alegaciones** que se estimen convenientes y firmarla.
- ▶ Quedarse con la **copia de color rosa**, conservarla y tenerla a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo.



La persona consumidora debe:

- ▶ Rellenar la hoja exponiendo los **motivos** de la reclamación y la **pretensión**.
- ▶ **Entregarla** en Kontsumobide o en una oficina municipal de información a la persona consumidora (OMIC).



La Administración, cuando recibe una hoja de reclamaciones:

- ▶ Se lo notifica al establecimiento reclamado y le da un plazo de **15 días para presentar alegaciones**.
- ▶ Contacta con la empresa para realizar una **mediación** entre la persona consumidora y la empresa, que ayude a alcanzar un acuerdo para resolver el conflicto.
- ▶ Si observa la existencia de una infracción administrativa, podrá imponer una **sanción**.



DERECHO de DESISTIMIENTO en cursos contratados ONLINE



Si el curso se ha contratado fuera del establecimiento o a distancia, la persona consumidora puede echarse atrás **sin justificar su decisión**.

La empresa deberá **informar por escrito** en el documento contractual o sitio web, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir. Además, deberá entregarle un documento de desistimiento, identificado como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes.



Se puede **ampliar en 12 meses** si la empresa no explicó el derecho de desistir. Si en ese tiempo la empresa sí informa a la persona consumidora, el plazo será de 14 días naturales contados a partir de la fecha en la que reciba la información.

La empresa debe **reembolsar** todos los pagos realizados antes de que hayan pasado 14 días naturales desde la fecha en que recibió la declaración de desistimiento.

Si la persona consumidora ejerce el derecho de desistimiento y el curso ha sido financiado mediante crédito vinculado, el contrato del crédito queda **anulado** sin penalización.

Normativa:

- ▶ Decreto 182/1997, de 22 de julio, por el que se regula el derecho a la información de los usuarios de centros privados que impartan enseñanzas no universitarias que no conduzcan a la obtención de un título con validez académica (B.O.P.V. n° 150, de 8 de agosto de 1997).
- ▶ Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (B.O.P.V. n° 254, de 30 de diciembre de 2003).
- ▶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TR-LGDCU).
- ▶ Decreto 142/2014, de 1 de julio, de Hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias (B.O.P.V. n° 133, de 15 de julio de 2014)