

Conclusiones

En caso de que las gestiones de mediación sean infructuosas se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Las reclamaciones que tengan como motivo la enseñanza podrán dirigirse a educación, a inspección o a la vía judicial/arbitral.**
- **Se dirigirán a la inspección educativa cuando dependan de la calidad de la misma y esté regulada y a la inspección de consumo cuando se suscite como controversia la publicidad o cláusulas del contrato.**
- **Y a la vía judicial cuando soliciten devoluciones de cantidades o indemnizaciones independientemente de la posible mediación a realizar.**

Recuerda

Antes de contratar un curso, infórmate en alguna oficina de información al consumidor o en cualquier asociación de consumidores, tanto sobre la calidad de la enseñanza como sobre las condiciones y características de la financiación, si necesitas contratarla.

Infórmate sobre:

- **Denominación exacta del curso**, programa, duración, fecha de comienzo y fin, horas lectivas, y cuales de ellas corresponden a teoría y cuales a prácticas.
- **Número de alumnos.**
- **Cualificación del profesorado** que lo va a impartir.
- **Precio**, desglosado por conceptos, plazo y forma de pago.
- **Validez** de esas enseñanzas, es decir, si tienen o no, carácter oficial.



Gerencia

C/ Antonio Pacheco, 2. 06800 Mérida.
Telf 924 009 137. Fax 924 009 136

Centro Mancomunado de Consumo Sierra de Jerez

Plaza de San Agustín, 1.
06380 Jerez de los Caballeros.
Telf 924 730 960

Centro Mancomunado de Consumo Montijo y Comarca

C/ Rosario, 8. 06490 Puebla de la Calzada.
Telf 924 445 952

Centro Mancomunado de Consumo La Vega

C/ Santa Amalia, 4. 06716 Villar de Rena.
Telf 924 835 370

Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, 17. 06920 Azuaga.
Telf 924 890 792

Centro Mancomunado de Consumo Villuercas, Jara, Ibores

Plaza de España, 1.
10120 Logrosán.
Telf 927 159 812

Centro Mancomunado de Consumo Tajo, Salor

C/ Oscura, 10. 10900 Arroyo de la Luz.
Telf 927 272 259

Centro Mancomunado de Consumo La Vera

Plaza Juan de Austria, 2.
10430 Cuacos de Yuste. Telf 927 172 294

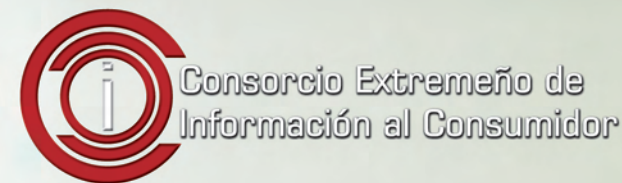
Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón

Plaza de España, 1. 10810 Montehermoso.
Telf 927 675 623

PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.masamano.com



JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Primera y Portavocía



JUNTA DE EXTREMADURA

Enseñanza

Enseñanza...

La "enseñanza" puede ser:

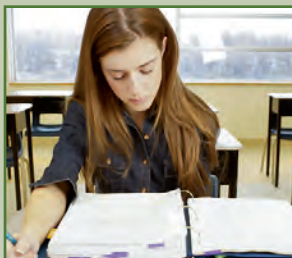
- Pública.
- Privada.

Esta distinción no implica necesariamente que la enseñanza sea reglada o no, por eso, distinguimos entre:

"enseñanza reglada",

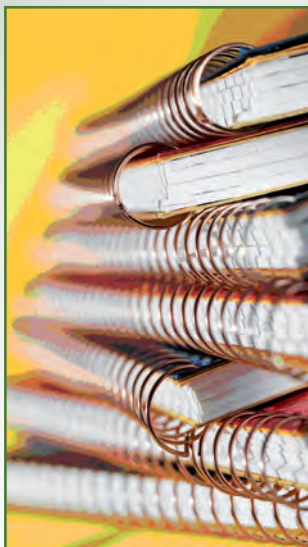
aquella que cumple los criterios emitidos por la administración y por tanto, en gran medida, es la propia administración la que debe velar por su cumplimiento.

Y enseñanza "no reglada", la enseñanza privada en el sentido de criterios de calidad, económico, etc. se presuponen pactados entre las partes sin necesidad de someterse a terceros.



- Si la reclamación está debida a **honorarios** (enseñanza reglada privada/concertada), sí habría que tener la formalización de contrato, publicidad, etc. y por ello mismo aunque el centro sea concertado o privado, si la enseñanza impartida se encuentra dentro del régimen privado se considera que la reclamación es pertinente en consumo y debería dirigirse a la **Inspección de Consumo** correspondiente de Cáceres o Badajoz.

Casos específicos



Academias de conducción:

En las autoescuelas la normativa reguladora de las mismas expone:

Artículo 24. Libro de reclamaciones.

Las Escuelas de Conductores deberán tener, por cada Sección, a disposición del público y de la Jefatura de Tráfico, un libro de reclamaciones diligenciado y sellado por dicha Jefatura

Artículo 27. Inspecciones.

La Dirección General de Tráfico, bien directamente o a través de su organización periférica, podrá inspeccionar las Escuelas de Conductores en cualquier momento y cuantas veces se juzgue conveniente.

Del mismo modo, en dichos centros de enseñanza, **si la reclamación presentada es debida a publicidad, precios,** etc. la denuncia pertinente se podrá efectuar a través de la **Inspección de Consumo correspondiente.**

Reclamaciones en la enseñanza no reglada

No existe regulación legal específica para los centros privados de enseñanza no reglada, excepto en algunas C.A. Por esto, las obligaciones del sector se deben fundamentar, a nivel estatal, en la normativa general de defensa del consumidor y en la legislación existente sobre créditos al consumo, y, de modo más específico, en la normativa que cada Comunidad Autónoma establezca.

La enseñanza está catalogada como un servicio de uso común, ordinario y generalizado, por lo que los derechos de los consumidores en este ámbito serán protegidos de modo prioritario.

En cuanto a las reclamaciones debidas a sus condiciones de pago, si el contrato de adquisición del servicio faculta al centro a la cesión de su crédito al consumidor, se efectuará **en la vía judicial basándose en la Ley de Crédito al consumo.**

Lo que puede ocurrir en esta situación es que el curso no se ha llevado a cabo o la academia ha cerrado sus puertas, quedando el usuario vinculado con la entidad de crédito, y obligado a pagar a ésta por un servicio inexistente.

La protección a los consumidores se centra, según la **Ley de Crédito al Consumo,** en la publicidad, en la información a los consumidores en cuanto a el contenido, la forma y los supuestos de nulidad de los contratos y en la determinación de conceptos, tales como el coste total del crédito y la tasa anual equivalente, que han de servir no sólo para informar mejor a los consumidores, sino también para dar mayor transparencia al coste de los créditos y permitir el contraste entre las distintas ofertas.

Referente a la extinción del contrato, se establecen normas que impiden el enriquecimiento injusto y que permiten al consumidor el reembolso anticipado del crédito. Y se sanciona el cobro de lo indebido en los créditos al consumo.

Por dichas razones las reclamaciones en las que una de las partes sea un centro educativo de enseñanza no reglada es necesario el estudio de documentación (contratos, publicidad...) **para intentar una mediación antes de remitirlo a cualquier otra instancia.**

Reclamaciones en la enseñanza reglada

- Si la reclamación, queja o consulta se hace a un centro educativo dependiente de la Administración Educativa y está debida a una **falta de calidad en la misma,** el camino a seguir sería su remisión a la **Inspección de Educación de la Junta de Extremadura** a la siguiente dirección:

JUNTA DE EXTREMADURA . CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA EDUCATIVA
SERVICIO DE INSPECCIÓN GENERAL Y EVALUACIÓN
C/ Delgado Valencia, 06800 MÉRIDA. Badajoz, España
Tfno.: 924 006779 - Fax: 924 006709