

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 alumnos que cursen enseñanzas no regladas.

(1)

El derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, así como el derecho a una correcta información sobre los diferentes bienes, productos y servicios son derechos básicos recogidos en los apartados b) y c) del artículo 3 de la [Ley 11/1998, de 9 de julio](#), de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de que la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación, modificada por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación, contemple los centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez oficial, a efectos de determinar su sujeción a las normas del derecho común y de prohibir que dichos centros utilicen las denominaciones establecidas para centros docentes, existen numerosos aspectos que afectan a los usuarios de este tipo de servicios que aconsejan una regulación específica, para hacer efectivos los derechos consagrados como básicos por la citada Ley 11/1998, de 9 de julio. De esta forma, se daría respuesta a numerosos problemas que se plantean en relación con la oferta, promoción, publicidad e información, sobre los cursos a impartir, el contrato, la prestación del servicio, la factura o justificante de pago que se entrega a los alumnos y el sistema de reclamaciones que asiste a estos últimos para exigir sus derechos en el centro.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución y en el artículo 27.10 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, la Comunidad asume la competencia para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, así como las bases y coordinación general de sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución. Al amparo de dicha atribución competencial, se dictó la citada Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que se desarrolla en el presente Decreto para regular los aspectos ya referidos.

La presente norma se dicta previa consulta al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En la elaboración del presente Decreto ha sido oído el Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.

Por todo ello, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 13 de mayo de 2004,

DISPONGO

Artículo 1. Objeto

El presente Decreto tiene por objeto regular, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, el derecho a la información y la protección de los derechos económicos de los alumnos de centros privados que cursen enseñanzas no regladas, así como las actividades desarrolladas en dichos centros en lo referente a este tipo de enseñanzas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1 .- [BOCM 8 de junio de 2004](#),

1. El presente Decreto será de aplicación a los centros que impartan enseñanzas no regladas en el territorio de la Comunidad de Madrid, tanto en el caso de actividades presenciales como a distancia, cualquiera que sea el lugar en el que los alumnos reciban la enseñanza.

Asimismo, será de aplicación a las actividades de enseñanza no reglada desarrolladas en el territorio de la Comunidad de Madrid, aun cuando los centros que las ejerzan tengan su domicilio social o fiscal fuera de dicho territorio.

2. Los servicios y actividades llevados a cabo como complemento de las enseñanzas no regladas impartidas se regularán por las normas específicas que resulten aplicables y, en todo caso, por las disposiciones reguladoras de la publicidad y marcado de precios.

3. Cuando alguno de los centros que impartan enseñanzas previstas en la presente disposición sea objeto de una regulación específica se regirá en su actuación por la misma. No obstante, en materia de información, defensa y protección al consumidor le será de aplicación el presente Decreto en todos los aspectos no contemplados por aquélla.

Artículo 3. *Prestación del servicio*

Además de los requisitos exigidos por la normativa vigente sobre la apertura y funcionamiento del establecimiento, para garantizar la calidad de los servicios, el centro será responsable de las condiciones ofertadas en su publicidad y, en particular, de que se atiendan tales condiciones en lo referente al profesorado, medios materiales y equipamiento, programación y horarios, número máximo de alumnos que reciban clase simultáneamente y homogeneidad de los grupos o niveles, en su caso.

Artículo 4. *Oferta, promoción y publicidad*

1. La oferta, promoción y publicidad realizada por los centros a los que se refiere el presente Decreto, cualquiera que sea el medio utilizado para efectuarla, deberá ser veraz y no podrá inducir a error a los destinatarios de la misma.

2. En especial, no podrán utilizarse denominaciones o términos que por su significado puedan inducir a confusión sobre:

- a) La naturaleza del centro.
- b) La identidad de su titular.
- c) El carácter no reglado de las enseñanzas que en él se impartan y la naturaleza no oficial de los diplomas o certificados que se expidan.

3. Asimismo, se podrá hacer uso de un número de registro o autorización de autoridades españolas o extranjeras, o referencias a normativa, siempre que no se induzca a error o confusión sobre un respaldo oficial hacia el centro o la metodología empleada por éste.

4. En toda publicidad se incluirá de forma clara la leyenda: «Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial».

Artículo 5. *Información al público*

1. En todos los centros afectados por la presente disposición existirá un tablón de anuncios en la zona de mayor tránsito, en el que se expondrá la información al público.

2. En todo caso figurará en dicho tablón de anuncios la siguiente información mínima, que estará expuesta de forma permanente, clara y visible, debiendo constar la misma al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 5 milímetros:

- a) Razón y domicilio social de la persona física o jurídica titular o responsable del centro.
- b) Relación de los cursos que se imparten.
- c) En el caso de que el centro de enseñanza exija el precio total del curso por adelantado, al contado o mediante cualquier fórmula de financiación por el propio centro o por terceros, deberá indicarlo expresamente.
- d) Horario de atención al público.
- e) La existencia o no de un período de desistimiento y, en su caso, plazo y forma de ejercitar este derecho.
- f) En el caso de adhesión al sistema arbitral de consumo se indicará con la siguiente leyenda: «Este centro se encuentra adherido al sistema arbitral de consumo». Si la adhesión se hubiera realizado de forma condicionada, se indicarán expresamente las limitaciones de la oferta pública de sometimiento.
- g) Deberán incluirse las siguientes leyendas:
 - 1) «Las partes tienen derecho a exigir la formalización de un contrato».
 - 2) «Las enseñanzas impartidas por este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial».
 - 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... » (indíquese el lugar concreto).
 - 4) «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... » (indíquese el lugar concreto).
 - 5) «Existen hojas de reclamaciones a disposición del usuario que las solicite».

3. Toda la información indicada en este apartado deberá estar agrupada, a su vez, convenientemente destacada del resto de cualquier otra información o publicidad existente en el tablón de anuncios.

4. Los centros que celebren los contratos de enseñanza o realicen sus ofertas educativas a través de internet u otros sistemas a distancia deberán, asimismo, incluir en su dirección, páginas electrónicas u otros soportes en los que realicen la oferta, en posición suficientemente destacada, toda la información antes indicada para el tablón de anuncios.

Artículo 6. Folletos informativos

Los centros vienen obligados a tener a disposición del público folletos o documentos informativos sobre los cursos en los que se especifiquen, al menos en castellano, los siguientes extremos:

1. Folletos sobre información general:
 - a) Identificación del centro: Denominación, dirección y, en su caso, número de inscripción en el registro correspondiente.
 - b) Identificación de la persona física o jurídica titular o responsable del centro.

- c) Prestaciones pedagógicas o características de la enseñanza, haciendo constar que la enseñanza no es oficial.
- d) Denominación del curso, programa detallado del mismo y duración prevista, indicando las fechas de inicio y finalización, así como el número total de horas lectivas y, en su caso, de horas de prácticas.
- e) Material necesario.
- f) Horario previsto del curso y lugar en el que se va a impartir.
- g) En el caso de formación a distancia o no presencial se informará sobre:

1) Los materiales informáticos o audiovisuales o de cualquier otra índole que no se facilitan por el centro y que el alumno precisa para poder seguir el curso.

2) El sistema para contactar con el profesorado a distancia, así como para las gestiones administrativas y de atención al público, con expresión del coste por hora o minuto de la conexión en el caso de tarificación adicional, el tiempo necesario de comunicación estimado para el seguimiento del curso con aprovechamiento y la especificación de si dichos costes corren a cargo del alumno o están incluidos en el precio del curso.

- h) Número mínimo y máximo de alumnos por clase, en su caso.
- i) Plazo de inscripción, si lo hubiera.
- j) Características del derecho de reserva de plaza, en su caso.
- k) Indicación de la titulación académica o cualificación profesional de los profesores que van a impartir el curso.
- l) Derecho de desistimiento del alumno, en el caso que el alumno, por la forma utilizada en la negociación y contratación, goce de ese derecho.
- m) Causas, formalidades y consecuencias de la resolución del contrato, con mención clara, inequívoca y expresa al plazo mínimo de preaviso para que el contrato deje de surtir efectos entre ambas partes.
- n) Si se hiciera referencia a becas y bolsas de trabajo o sistemas similares, se especificará el baremo y demás condiciones de los mismos, señalando la existencia, en su caso, de convenio con alguna entidad o empresa, con indicación del lugar donde puede consultarse el contenido de dicho convenio.
- ñ) Precio del curso, con indicación de:
 - 1) Precio de los derechos de matrícula o inscripción y material didáctico, en su caso.
 - 2) Importe de cada mensualidad o período de facturación establecido, así como su fecha de vencimiento o precio total del curso, en su caso.
- o) Forma de pago.

Si se hiciera referencia a una Oferta de Empleo Público se hará constar expresamente si está o no en vigor.

2. Folleto de información para los casos de pago anticipado, pago aplazado y/o financiación:

- a) En el caso de que se pacte el abono de la totalidad del precio del servicio, deberá indicarse expresamente esta circunstancia. Asimismo, deberá indicarse si se exige el pago al contado o se prevé el pago aplazado y, en este último caso, si existe o no financiación.

- b) En caso de aplazamiento de pago, deberá indicarse el importe de las cuotas en que se divide el precio total, fechas de sus vencimientos y número de éstas.
- c) Cuando se haya previsto una fórmula de financiación, ya sea con el propio centro o con un tercero, además de la información prevista en este artículo, se dará una información clara, precisa e inequívoca sobre la naturaleza, modalidad y condiciones de financiación, en particular sobre los siguientes extremos:

- 1) Razón y domicilio social del prestamista.
- 2) En los casos en que expresamente se ofrezca la posibilidad de abonar el importe del curso a través de un crédito, se informará al cliente potencial sobre si resulta de aplicación la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Esta información se resaltarán de manera especial sobre el resto del texto informativo para facilitar al consumidor su lectura.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1995, de 23 de marzo, el prestador deberá entregar, en su caso, antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

- 3) El importe del desembolso inicial cuando exista, la parte que se aplaza y la parte financiada.

4) Cuando se trate de operaciones con interés fijo o variable, una relación del importe, el número y periodicidad o las fechas de los pagos que debe realizar el alumno para el reembolso de los plazos o del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de estos pagos cuando sea posible.

- 5) El tipo de interés nominal. En el supuesto de operaciones concertadas a interés variable se establecerá la fórmula para la determinación de aquél.

6) La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 18 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, mediante un ejemplo representativo, y de las condiciones en que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

7) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente.

8) La posibilidad de cesión del crédito a un tercero. Si el prestador cede el crédito a un tercero, deberá advertirse expresamente de ello al usuario, indicando, asimismo, el nombre o razón social del cesionario, así como la norma que en cada momento regule los derechos del usuario respecto a las cesiones de crédito.

9) Si el centro tiene concertado un seguro o aval para garantizar las cantidades anticipadas deberá informar de cual es la compañía aseguradora y del número de póliza correspondiente, o, en su caso, de la entidad financiera avalista.

En cualquier caso, deberá expresarse con claridad las consecuencias económicas derivadas del incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes.

Artículo 7. *Seguimiento de los alumnos y expedición de diplomas*

A petición de los alumnos o de sus representantes legales, los centros están obligados a expedir boletines o certificaciones sobre el rendimiento escolar y sobre el grado de asistencia.

La certificación sobre el rendimiento escolar deberá contener el grado de aprovechamiento del alumno.

En el supuesto de que se expida diploma o certificado, éste se realizará únicamente cuando se haya terminado el curso y figurará como mínimo la siguiente información:

- a) Denominación del centro y domicilio.
- b) Denominación y contenido del curso, número de horas lectivas y, en su caso, de horas de prácticas.
- c) La Leyenda: Enseñanza no reglada y sin carácter oficial en el anverso y de forma clara.
- d) Identificación del alumno a favor del que se expide.
- e) Lugar y fecha de expedición, certificación o acreditación de la asistencia o aptitud del alumno.
- f) Sello del centro y firma del Director del mismo.

Artículo 8. Contrato

1. Sin perjuicio de la posibilidad de que la contratación se pueda realizar mediante soporte electrónico según lo previsto en la legislación vigente, antes del comienzo de los cursos o clases todo centro deberá suscribir con el alumno un contrato de enseñanza en el que además de identificar a las partes, se especificarán los derechos y obligaciones que como consecuencia del mismo se deriven para cada uno de los contratantes. El contrato se extenderá por duplicado, entregándose un ejemplar al alumno o su representante legal y quedando el otro archivado en el centro, con la obligación de conservarlo a disposición de las autoridades competentes, al menos hasta tres años a contar desde la firma del contrato.

El contenido de las condiciones y estipulaciones del contrato se ajustará a lo dispuesto en la normativa aplicable, en especial a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Lo que significa que deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Buena fe y justo equilibrio entre las obligaciones de las partes, con exclusión, en todo caso, de cláusulas abusivas.

2. Junto con el contrato formalizado se entregará obligatoriamente al alumno los folletos mencionados en el artículo 6 de este Decreto. El contenido de estos folletos será exigible por los usuarios aunque no figure expresamente en el contrato celebrado, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El centro deberá entregar también, en su caso, una copia del contrato de financiación.

3. La exigencia de contrato individual y la obligación de emitir factura no existirá cuando el alumno realice el curso como parte de un programa formativo organizado por su empresa, organismo público u otra entidad y el curso sea totalmente gratuito para el alumno.

Artículo 9. Registro de alumnos y de certificados o diplomas

1. Los centros que impartan enseñanzas no regladas, dirigidas a la obtención de un título sin validez oficial deberán llevar un registro de alumnos matriculados que se conservará por el

centro, a disposición de las autoridades competentes, al menos durante cinco años contados a partir de su inscripción. Este registro, que se ajustará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus disposiciones de desarrollo, así como la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, estará actualizado y en el mismo figurarán la fecha de inscripción, nombre y apellidos del alumno, designación del curso, fecha de la firma del contrato y fecha, en su caso, de expedición de certificado o título.

2. Asimismo, deberán llevar un registro de los certificados o diplomas que expidan a los alumnos que se conservará por el centro, a disposición de las autoridades competentes, al menos durante cinco años contados a partir de su registro.

Artículo 10. *Factura o justificante de pago*

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en materia fiscal, tributaria y mercantil, el centro extenderá a favor de los alumnos factura, recibo o justificante por cada uno de los pagos efectuados por aquéllos, en los que en todo caso figurarán:

- a) En el caso de que no se emita factura, el número del justificante de pago.
- b) Razón y domicilio social y número o código de identificación fiscal del expedidor de la factura o justificante.
- c) Nombre y apellidos del alumno.
- d) Denominación del curso.
- e) Período de liquidación al que se refiere.
- f) Importe total desglosado por conceptos con expresión separada del IVA, en su caso.
- g) Lugar y fecha de emisión.

Artículo 11. *Hojas de reclamaciones*

Todos los centros que impartan enseñanzas no regladas, dirigidas a la obtención de un título sin validez oficial, tendrán a disposición de los usuarios «Hojas de reclamaciones», de acuerdo con lo establecido en el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, de la Comunidad de Madrid.

Artículo 12. *Infracciones y sanciones*

El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en esta disposición se considerará, en su caso, infracción en materia de consumo tipificada en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, calificándose en los términos contenidos en la misma.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Los cursos iniciados antes de la entrada en vigor de esta norma se registrarán por la normativa anterior a la misma.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Habilitación de desarrollo*

Se faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones precisas para desarrollar lo dispuesto en este Decreto.

Segunda. *Entrada en vigor*

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.