

CÓDIGO ÉTICO PARA CENTROS PRIVADOS QUE IMPARTEN ENSEÑANZA DE IDIOMAS PERTENECIENTES A LA Federación Española de Centros de Enseñanza de Idiomas (F.E.C.E.I.)

PRELIMINAR: El presente código ético es un desarrollo parcial de lo establecido en los Estatutos de la Federación Española de Centros de Enseñanza de Idiomas, con, entre otras finalidades, garantizar los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por los miembros de nuestra Federación; dentro de los compromisos asumidos por los citados miembros con sus alumnos o clientes respectivos.

Artículo 4º letras:

- a) “defensa de los intereses éticos de los Centros de Enseñanza de Idiomas”
- b) “velar por el prestigio de los Centros de Enseñanza de Idiomas”,
- c) “impedir la competencia desleal y las faltas de ética profesional”.

Artículo 10º nº 9: Los miembros deben ejercer la función docente con la debida ética profesional cumpliendo en todo momento la legislación vigente que sea de aplicación.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 1.1. El Centro utilizará un método de enseñanza apropiado a las capacidades y conocimientos que se pretende que alcancen los alumnos. En este sentido, el Centro se compromete a dar una información suficiente y fehaciente sobre las características del mismo.
- 1.2. El profesorado del Centro gozará de la titulación adecuada a la materia y al nivel que se pretenda impartir. Además de supervisar sus progresos los profesores facilitarán al alumno las orientaciones que necesite para llevar a buen fin sus estudios.
- 1.3. El Centro se compromete a establecer un número máximo de alumnos por cada clase o profesor que permita alcanzar los fines académicos previstos. Con este fin los grupos de alumnos deberán guardar la debida homogeneidad de conocimientos del idioma en su composición.
- 1.4. El Centro se compromete a facilitar a los alumnos un material de enseñanza suficiente y apropiado a las finalidades del curso, preparado por personas dotadas de la cualificación necesaria según cual sea el idioma impartido y el fin del curso. En el contrato que, en su caso, se suscriba con el alumno quedará reflejado el material que se entrega.

2. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

2.1. El Centro tendrá a disposición de los alumnos un servicio de información y orientación que, en todo momento, les brinde la oportunidad de conocer suficiente y adecuadamente las características de los cursos que se impartan, los conocimientos previos requeridos y que permita solventar todo tipo de incidencias y consultas que puedan surgir en torno a la prestación del servicio.

2.2. En particular, de forma visible y accesible, se informará sobre:

2.2.1. Denominación del Centro

2.2.2. Identificación de la persona física o jurídica titular o responsable del Centro

2.2.3. Relación de los idiomas que se imparten y de los niveles.

2.2.4. Horario de atención al público

2.2.5. Procedimiento para tramitar y resolver las reclamaciones

2.2.6. El derecho de revocación, en su caso.


2.2.7. El lugar concreto dónde se halla a disposición del público la información a que hace referencia el punto 3 del presente Código.

En un lugar visible y accesible, y de forma legible, se hará una indicación de que los certificados, diplomas o títulos expedidos carecen de validez oficial.



3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El Centro de enseñanza de idiomas no podrá exigir, como única fórmula de pago, el precio total del curso por adelantado, cuando la duración del curso equivalga a un curso escolar completo, es decir con una duración de al menos 9 meses.



En el caso de que el Centro de enseñanza prevea el pago del precio total del curso por adelantado, al contado o mediante cualquier fórmula de financiación por el propio Centro, así lo indicará expresamente y de forma clara en la información que se facilite al alumno.

En ningún caso podrá imponer al alumno una financiación con una entidad determinada ni ceder o subrogar el crédito a terceros.

En el caso que el Centro deje de prestar el servicio de enseñanza contratado, o el contrato se resuelva por cualquier causa no imputable al alumno, el Centro deberá establecer mecanismos para asegurar lo siguiente:

- a) La devolución del importe abonado por el alumno correspondiente a los periodos en que la prestación no se vaya a ejecutar o bien el importe correspondiente al periodo computado a partir de la fecha en que el contrato se resuelva;
- b) O, en el caso que exista financiación, el cese de la obligación de abonar los vencimientos de pago correspondientes a los periodos en los que la prestación no se realice, o devengados a partir de la fecha de resolución del contrato principal.

En el caso de que sea el alumno el que decida resolver, o dar por terminado el contrato, por causas ajenas al centro, no tendrá derecho a reclamar devolución alguna correspondientes a las clases o cursos consumidos o del mes corriente, ni tampoco a aquellas cantidades que se hubiese comprometido expresamente a abonar dentro de las condiciones pactadas con el centro.

3.1. INFORMACIÓN PREVIA SOBRE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

3.1.1. El Centro se compromete a facilitar de forma clara y suficiente, información por escrito sobre las modalidades y condiciones de contratación, en especial sobre:

- 3.1.1.1 Identificación del Centro contratante y de su titular o responsable
- 3.1.1.2 Tiempo estimado de duración del curso, horario del mismo y de la tutorías, días de impartición y programa del curso.
- 3.1.1.3 Prestaciones pedagógicas o características de la enseñanza, haciendo constar que la enseñanza no es oficial
- 3.1.1.4 Precio del mismo, total, trimestral o mensual, así como el precio por los derechos de matrícula o inscripción.
- 3.1.1.5. Precio del material didáctico, si éste no viniera incluido en el precio del curso. En otro caso deberá figurar desglosado de otros conceptos contenidos en el precio del curso.
- 3.1.1.6 Forma de pago
- 3.1.1.7 Derecho de desistimiento del alumno, en el caso que el alumno, por la forma utilizada en la negociación y contratación, goce de este derecho.
- 3.1.1.8 Causas, formalidades y consecuencias de la resolución de los contratos
- 3.1.1.9 Otros derechos y deberes de las partes

3.1.2. El Centro de enseñanza tendrá a disposición de los alumnos el modelo o modelos de contratos (condiciones generales del centro) que utilicen en sus relaciones con éstos. Igualmente, cuando proceda, tendrá a su disposición el documento en el que pueda formalizarse el derecho de desistimiento al que se refiere el apartado 2.1.5 anterior.

3.1.3. En el caso que se haya previsto una fórmula de financiación con el propio centro o se recomiende la contratación con un tercero, además de la información prevista en el punto 3.1.1, se dará una información clara, precisa e inequívoca sobre la naturaleza,

modalidad y condiciones de la financiación, y demás condiciones habituales sobre financiación.

3.2 MODELO DE CONTRATO. (CONDICIONES GENERALES)

3.2.1. El alumno podrá solicitar del Centro que se formalice mediante contrato escrito el curso al que se encuentre inscrito al tiempo de la solicitud. El contrato con el Centro se extenderán en tantos números de ejemplares como partes intervengan. El alumno dispondrá de una copia del mismo debidamente firmada por las partes contratantes junto con una copia de todos los documentos que acompañen al contrato. Asimismo, el alumno podrá exigir que por el centro se le expida un justificante, factura o documento que acredite el pago o pagos del servicio.

3.2.2. El Centro se compromete a utilizar en sus relaciones con sus clientes unos contratos por escrito acorde con la legislación vigente, en especial a la normativa de defensa de los consumidores y usuarios. Esto implica que:

- Las cláusulas del contrato se redactarán en un lenguaje concreto, claro y sencillo, facilitando su comprensión por el alumno.
- Se evitará el reenvío a textos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato. En ese caso se hará referencia de éstos en el documento contractual.
- No se utilizarán cláusulas abusivas

3.2.3. El modelo de contrato contendrá, al menos, las indicaciones que figuran en el punto 3.1.1

El Centro tendrá a disposición de los alumnos un modelo o modelos de contrato de financiación con los terceros con los que, en su caso, recomiende dicha contratación.

3.2.4. El centro se compromete a cumplir la normativa vigente de protección de datos personales

3.2.5 La contratación podrá realizarse a través de sistema electrónico y almacenarse en soporte informático, siempre con sujeción a la legislación vigente.

3.2.6 A elección del centro, se podrán expedir los contratos en lenguas distintas a la española, cuando las circunstancias del alumnado así lo aconseje. A los efectos de la interpretación sobre el contenido del contrato, prevalecerá, en todo caso, la versión en lengua castellana suscrita por el alumno.

4 PUBLICIDAD

4.1. La oferta, promoción y publicidad realizada por el centro cualquiera que sea el medio utilizado para efectuarla deberá ajustarse al principio de veracidad, no induciendo a error a los destinatarios de la misma.

4.2. El Centro no podrá utilizar denominaciones o expresiones que por su significado o por el idioma que se utilice, puedan inducir a engaño a confusión sobre la naturaleza o nacionalidad del Centro, la validez oficial de las enseñanzas que se impartan y de los títulos, certificados y diplomas que se expidan. En este sentido, hay que diferenciar claramente las enseñanzas con carácter oficial de las que no lo sean, en el caso que ambas se impartan en el mismo Centro.

4.3. La oferta, promoción y publicidad del Centro o de los servicios que preste, no podrán inducir a error a los destinatarios de los mismos, sobre la naturaleza y características del Centro, de los servicios que preste y de las titulaciones, certificados y diplomas que expida. En ese sentido no se pueden crear falsas expectativas culturales o profesionales

En particular no se pueden utilizar expresiones que induzcan al destinatario al convencimiento que esa enseñanza es oficial.

Asimismo no se puede hacer uso de un número de registro o autorizaciones de autoridades españolas o extranjeras de forma que induzca a pensar que existe un respaldo oficial hacia el Centro, cuando ello sea contrario, directa o indirectamente, a la verdad.

5 RECLAMACIONES

Las reclamaciones del alumno deberán ser formuladas por escrito dirigido al centro, con el que éste tome las medidas necesarias para atenderlas, si son justificadas.

El Centro pondrá toda la diligencia para que las reclamaciones de los alumnos sean resueltas en el plazo más breve posible que, en ningún caso excederá de 15 días.

El Centro tendrá a disposición de los alumnos Hojas de Reclamaciones conforme al modelo oficial.

En el caso que la reclamación no sea resuelta satisfactoriamente, sin perjuicio de otra acción que corresponda en Derecho, los alumnos podrán acudir a la Junta Arbitral.

Los centros se comprometen a aceptar el Sistema Arbitral de Consumo, como mecanismo de resolución de los conflictos que se pudieran plantear por lo que firmarán Ofertas Públicas de Sometimiento con las Juntas Arbitrales de Consumo.

6 COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Se constituirá un Comité Paritario de Seguimiento para la evaluación, seguimiento e interpretación del presente Código.

Este comité estará formado por 6 personas:

- 3 (tres) personas que representen a la F.E.C.E.I. en dicho comité. La comisión ejecutiva de dicha Federación designará por escrito de entre sus miembros a esas

tres personas. De dicha designación por escrito se dará traslado al Comité de Seguimiento.

- 3 (tres) personas que representen a las organizaciones de consumidores y usuarios. El Consejo de Consumidores y Usuarios, designará por escrito a sus tres representantes. De dicha designación por escrito se dará traslado al Comité de Seguimiento.

El desarrollo de las sesiones del comité de seguimiento se adecuará al orden del día previamente establecido por la presidencia. La presidencia de las sesiones será ostentada por la persona que ocupe la presidencia de FECEI, si es una de las tres personas elegidas para representar a dicha federación. En su defecto las tres personas que representen a FECEI elegirán cuál de ellas tres debe ostentar la presidencia, y en todo caso, cuál de las mismas ostentará las funciones de secretario.

Las principales funciones del Comité de Seguimiento serán:

1. Examinar el cumplimiento del presente Código Ético, por los miembros de la FECEI.
2. Prever, localizar y denunciar las malas prácticas del sector.
3. Recoger y fomentar iniciativas que se ajusten a las necesidades de los consumidores del sector y que redunden en una mejora de la calidad de los servicios que reciban los usuarios.

Dentro de cada año natural, el comité de seguimiento se reunirá al menos una vez cada seis meses. De las sesiones del comité de seguimiento se levantará acta de los temas tratados. Anualmente se elaborará una memoria que recoja las distintas actuaciones del comité de seguimiento, así como los aspectos más relevantes sobre la aplicación del presente código ético.

La pertenencia al comité de seguimiento tendrá siempre y en todo caso carácter gratuito. Cada organización o institución que participe en el comité de seguimiento sufragará los gastos de desplazamiento, y cualesquiera otros, en los que incurran, en su caso, los miembros que les representen y participen en las sesiones o reuniones del comité de seguimiento.

7 REGIMEN SANCIONADOR.

Cuando en las sesiones que celebre el comité de seguimiento, quede evidencia indubitada de que alguno o varios de los centros que formen parte de la F.E.C.E.I, o de una de sus asociaciones miembros, incumpla las obligaciones y principios esenciales del presente código ético, se requerirá al mismo para que adecue de forma inmediata su conducta o actividad al presente código.

La negativa del centro o centros requeridos a dar cumplimiento a lo solicitado por el comité de seguimiento, o la reiteración de dichos incumplimientos será motivo suficiente para que por el comité de seguimiento se solicite de los órganos

correspondientes de la F.E.C.E.I. el estudio de las sanciones previstas en los estatutos de la dicha federación, incluida la expulsión o cese del centro, centros o asociación como miembros de dicha Federación. En los casos en que, según lo indicado más arriba, por los órganos correspondientes de la F.E.C.E.I., se acuerde la expulsión de uno o varios de sus miembros, o de una asociación miembro de dicha federación, se dará traslado de dicha decisión al Instituto Nacional del Consumo para que por dicho organismo se adopten las decisiones que reglamentaria o legalmente corresponda.

8 MODIFICACION DEL CÓDIGO ÉTICO.

Cuando los cambios en el desarrollo de la actividad de enseñanza de idiomas así lo aconsejen, se podrá modificar el presente Código Ético. La modificación del presente Código Ético, deberá contar, en todo caso, con la aprobación de la Comisión Ejecutiva de la F.E.C.E.I..

Madrid 27 de Febrero de 2003

**Presidenta de la Federación Española de
Centros de Enseñanza de Idiomas
(F.E.C.E.I.)**



Fdo.: Esther Paredes Lagoa

**Directora General de Consumo
y Atención al Ciudadano**



Fdo.: M.ª Dolores Flores Cerdán