

MANUAL DE RECLAMACIONES A FORMACIONES ONLIE



LITIGIO ESTRATÉGICO Y
CUMPLIMIENTO GLOBAL

GUÍA MAESTRA: RESOLUCIÓN CONTRACTUAL Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS EN FORMACIONES ONLINE

Caso Práctico de Estudio: Operativa de Consumo ante una Academia Internacional LLC

Aviso Legal: *Este documento tiene un fin estrictamente informativo y relata procedimientos administrativos, normativas de consumo y normativas de protección de datos (RGPD). No constituye asesoramiento legal ni imputa la comisión de delitos a ninguna entidad específica. Su objetivo es guiar a los consumidores en la recopilación de pruebas para ejercer su derecho de resolución contractual ante discrepancias graves en la prestación de servicios digitales.*

INSTRUCCIÓN DE USO: *A lo largo de este documento encontrarás campos marcados en **[NEGRITA Y CORCHETES]**. Debes sustituir estos campos por los datos, porcentajes y números de cláusula exactos que aparezcan en el contrato que firmaste con la academia.*

INTRODUCCIÓN: EL CASO DE ÉXITO

La metodología detallada en este manual ha sido probada y ejecutada con éxito en un caso real durante 2026. El alumno adquirió un programa de mentoría empresarial B2B, formalizado bajo un contrato fraccionado en cuotas mensuales.

Ante el incumplimiento de la promesa de mentoría directa por parte del titular del contrato y la falta de resultados garantizados, el alumno logró la retrocesión íntegra de los fondos a través de su entidad bancaria mediante disputas de tarjetas (Chargeback), basando su caso en tres pilares irrefutables:

- **Vicio en el Consentimiento (Falta de Transparencia):** El contrato establecía que la empresa estaba representada por un mentor específico, figura central de la venta. Se demostró que la atención privada era delegada a terceros sin informar al consumidor.
- **Incumplimiento de Privacidad (RGPD y su Cláusula de Datos):** Se documentó cómo personas no autorizadas en el contrato contactaban al alumno por vías no oficiales (WhatsApp personal) para reclamar pagos, vulnerando la política de datos firmada y negándose a facilitar el contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO).
- **Cumplimiento Académico:** Se documentó el cumplimiento de los requisitos estrictos de asistencia y consumo de temario requeridos para la garantía.

A continuación, se detalla el protocolo exacto, fase por fase, para replicar este proceso de defensa del consumidor.

PLAYBOOK 1 (MESES 1 AL 3)

Si llevas menos de **[PLAZO DE GARANTÍA, EJ. 90 DÍAS]** dentro del programa, es muy probable que te encuentres en la posición de mayor fuerza táctica. Tu estrategia no es pelear por la "nulidad", sino por el **cumplimiento estricto**. El banco y las redes de pago protegen especialmente al consumidor que demuestra haber hecho "todo lo posible" por aprovechar el servicio antes de reclamar.

Si llevas menos de 14 días, no pierdas tiempo en fases; envía el Formulario de Desistimiento inmediatamente. Por ley (Ley General para la Defensa de los Consumidores), no tienes que dar explicaciones

Tu enfoque: Vamos a demostrar que eres el "alumno perfecto" (has visto los vídeos, has asistido a las sesiones) pero que la empresa ha fallado en dos puntos críticos:

1. **Identidad:** No te está atendiendo quien te prometieron (**[NOMBRE DEL MENTOR TITULAR]**).
2. **Resultados:** No has alcanzado la facturación de **[CANTIDAD PROMETIDA EN LA GARANTÍA]** a pesar de tu esfuerzo documentado.

Al estar dentro de los primeros 120 días, el banco procesará tu devolución casi de forma automática si presentas el dossier de evidencias que vamos a construir.

FASE 0: BLINDAJE ACADÉMICO Y EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El primer error que cometen los alumnos es pedir el dinero basándose en apreciaciones subjetivas ("no me gusta", "no funciona"). Las entidades bancarias rechazan estas disputas. Debes blindarte cumpliendo estrictamente el contrato de la academia (en sus cláusulas de requisitos y garantía) para activar el derecho al reembolso.

0.1 Recopilación de Evidencias de Consumo

- **Acción:** Realiza capturas de pantalla de la plataforma donde se vea la barra de progreso general superando el porcentaje exigido (**[PORCENTAJE DE CONSUMO EXIGIDO]** del contenido grabado) y los marcadores de cada lección completada, tal y como exige su **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE REQUISITOS ACADÉMICOS]**.
- **Asistencia en diferido:** El contrato suele exigir "asistir al **[PORCENTAJE DE ASISTENCIA EXIGIDA]** de las sesiones en directo". Si el contrato no especifica en ninguna cláusula que la asistencia deba ser estrictamente sincrónica, el consumo de la grabación es válido como asistencia basándose en el principio legal *Contra Proferentem* (las ambigüedades perjudican a quien redacta el contrato). Guarda capturas que demuestren el visionado.
- **Acreditación de Implementación:** Recopila capturas de tus herramientas (automatizaciones, CRM) y un informe de tu pasarela de pagos (Stripe/Banco) que demuestre fehacientemente que el rendimiento económico fue inferior a los **[CANTIDAD PROMETIDA EN LA GARANTÍA]** en **[PLAZO DE LA GARANTÍA]** garantizados en su **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE GARANTÍA]**.

0.2 Solicitud Formal de la Garantía

- **Misión:** Conseguir que nos devuelvan el dinero solicitando la garantía tras haber cumplido los requisitos.
- **Acción:** Escribir un correo de solicitud al canal oficial estipulado (ej. **[CORREO OFICIAL DE LA EMPRESA]**) adjuntando todas las evidencias posibles.

CORREO DE SOLICITUD DE GARANTÍA:

Asunto: RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE GARANTÍA DE RESULTADOS - [Tu DNI] - [Tu Nombre]

A la atención del Departamento de Soporte y Dirección de **[NOMBRE DE LA EMPRESA LLC SEGÚN CONTRATO]**:

Por la presente, yo, [TU NOMBRE COMPLETO], con DNI [TU DNI], comunico formalmente mi decisión de RESOLVER EL CONTRATO suscrito con fecha [FECHA DE CONTRATACIÓN], correspondiente al programa formativo, basándome en los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:

1. Incumplimiento Grave de la Oferta Contractual (Identidad)

Se ha constatado que el servicio de mentoría y acompañamiento directo vendido bajo la marca personal de **[NOMBRE DEL MENTOR TITULAR]** está siendo suplantado en los canales de comunicación privada por terceros no identificados. Esta falta de transparencia vulnera el derecho a la información del consumidor (Art. 13 y 14 del RGPD) y constituye un vicio en el consentimiento, ya que la figura del mentor titular fue el elemento determinante para la contratación inicial.

2. Ejecución de la Garantía de Resultados (Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE GARANTÍA])

Habiendo transcurrido el periodo de **[PLAZO DE LA GARANTÍA]** naturales desde el inicio del programa, y tras haber implementado íntegramente la metodología a través de mi negocio, certifico que el resultado económico ha sido inferior al objetivo mínimo garantizado de **[CANTIDAD PROMETIDA EN LA GARANTÍA]**. Por consiguiente, procedo a solicitar el reembolso íntegro de las cantidades abonadas.

3. Acreditación de Cumplimiento de Obligaciones (Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE REQUISITOS ACADÉMICOS])

Para evitar cualquier dilación indebida, adjunto a este correo el DOSSIER INTEGRAL DE EVIDENCIAS, el cual contiene la prueba documental y gráfica que acredita mi cumplimiento estricto de las obligaciones del alumno dictadas en su contrato:

- **Asistencia:** Registro superior al **[PORCENTAJE DE ASISTENCIA EXIGIDA]** de sesiones exigidas.
- **Consumo:** Progreso certificado superior al **[PORCENTAJE DE CONSUMO EXIGIDO]** de contenido grabado exigido.
- **Implementación:** Evidencia verificable de la operativa de mi negocio, incluyendo estrategias de captación y registros de ventas.
- **Conducta:** Declaración jurada de confidencialidad y uso personal de credenciales.

4. Acciones Legales y Administrativas

Les informo que, de forma paralela a esta comunicación:

- Se ha iniciado el trámite de reclamación ante mi entidad bancaria aportando las evidencias de incumplimiento de identidad.

- Se ha preparado la denuncia ante la AEPD por la gestión opaca de los datos personales y la falta de identificación de los encargados de tratamiento en soporte.

Exijo la confirmación de la orden de reembolso en un plazo máximo de 24 horas. En caso de silencio o negativa, procederé a elevar esta disputa a los Juzgados de **[CIUDAD DE LOS TRIBUNALES ESTIPULADA EN CONTRATO]**, tal como estipula la Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE JURISDICCIÓN]** de sus propios Términos y Condiciones.

Atentamente,

[TU NOMBRE COMPLETO] / DNI: [TU DNI]

FASE 1: AUDITORÍA DE IDENTIDAD, SOPORTE Y TRANSPARENCIA

Esta fase es crítica para fundamentar la nulidad del contrato ante las entidades bancarias y la AEPD. Las instituciones penalizan severamente la opacidad en el tratamiento de datos.

OBJETIVO A: EL MENTOR TITULAR

- **Misión:** Probar que el mentor titular no atiende a los alumnos.
- **Acción:** Escribe al canal privado de soporte o del mentor.
 - *"Hola [NOMBRE DEL MENTOR]. Tengo un bloqueo personal/mental muy fuerte que me impide avanzar. Necesito tu consejo directo, pero me da vergüenza contarlo si lo va a leer tu equipo. Por favor, mándame una nota de audio rápida de 5 segundos diciendo mi nombre para confirmar que eres tú y me quedo tranquilo para soltarlo. Es urgente."*
- **Resultado:** Si responden con texto, evasivas o es otro quien contesta -> CAPTURA DE PANTALLA. Esta es la prueba de que el mentor vendido no presta el servicio.

OBJETIVO B: EQUIPO TÉCNICO

- **Misión:** Conseguir una llamada para que admitan o duden sobre la identidad del mentor.
- **PASO 1: EL MENSAJE PARA AGENDAR LLAMADA**
 - *"Hola [NOMBRE TÉCNICO], estoy totalmente atascado. He seguido el tutorial paso a paso pero el flujo me da un error que no entiendo y tengo a mi cliente esperando. Explicártelo por aquí es un lío. Por favor, ¿podemos hacer una llamada de 5 minutos para compartirte pantalla? Solo necesito que lo mires un segundo y me desbloquee."*
- **PASO 2: LA CONSULTA DIRECTA (En la llamada)**

Una vez resuelto el problema, plantea uno de estos escenarios y haz silencio absoluto:

 - *Escenario 1:* "[Técnico], gracias. Oye, una cosa... Por WhatsApp '[Mentor]' me dijo lo contrario a lo que tú acabas de hacer. ¿Tú ves lo que me escribe [Mentor]? Porque me da la sensación de que quien contesta ahí no es él. ¿Es él de verdad o tenéis a un asistente?" (SILENCIO INCÓMODO: Aguanta 10 segundos).
 - *Escenario 2:* "Pagué esto por la mentoría de [Mentor], pero siento que le hablo a un bot. Tú que estás dentro... ¿Él realmente entra en las cuentas de los alumnos o ni las mira? Dímelo de tú a tú, porfa."
 - *Escenario 3:* "Qué rápido lo has visto tú. Llevo días esperando que [Mentor] me conteste y me manda mensajes genéricos de 'ánimo'. Dime la verdad... ¿Los mensajes son realmente suyos o me escribe alguien del equipo?"

OBJETIVO C: RESPONSABLE DE ESTRATEGIA

- **Misión:** Que admita que el equipo sostiene el negocio mientras el titular es solo una imagen ausente.
- **PASO 1: EL MENSAJE PARA AGENDAR LLAMADA**

- *"Hola [NOMBRE ESTRATEGA], te escribo a ti porque eres el único que controla de estrategia. Estoy muy frustrado, no consigo resultados y siento que lo que hago no tiene sentido. ¿Podemos agendar una llamada rápida de 10 min? Necesito que alguien con criterio (tú) me diga si voy bien, porque por el chat me dan respuestas genéricas que no me sirven."*
- **PASO 2: LA CONSULTA DIRECTA (En la llamada)**
 - *Escenario 1: "Tú controlas mucho más que [Mentor]. Sus mensajes son súper básicos. ¿Realmente él intenta ayudar a los alumnos? Parece que me escribe un bot o alguien sin ganas."*
 - *Escenario 2: "Compré esto por las sesiones con [Mentor]. Han pasado meses y nada. ¿Existen esas sesiones o me mintieron en la venta? Dímelo tú, ¿[Mentor] aparece o no?"*
 - *Escenario 3: "Estoy por pedir el reembolso. No por ti, sino por [Mentor]. ¿Quién contesta su WhatsApp? ¿Es un closer? ¿Es una IA? Porque él no es. Si me confirmas que NO es él, igual me quedo por ti, pero no quiero que me mientan."*
 - *Escenario 4: "Quiero montar una agencia como la vuestra: un frontman que venda y un equipo que haga el trabajo real. Como hacéis vosotros, ¿no? [Mentor] es la imagen y vosotros entregáis el servicio. ¿Me recomiendas ese modelo?"*

OBJETIVO D: DETECCIÓN DE FUGAS DE DATOS Y VULNERACIÓN CONTRACTUAL

La **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]** del contrato suele establecer de forma muy restrictiva con quién se comparten tus datos (ej. "Los datos podrán comunicarse a métodos de pago utilizados como Stripe, PayPal, etc.").

- **El Error del Comercio:** Ante un retraso en los pagos, es habitual que la academia utilice a terceras personas no identificadas para contactar al alumno a través de números de teléfono personales (WhatsApp), incumpliendo su propia cláusula.
- **La Acción Estratégica:** Ante un mensaje de cobro por WhatsApp de una persona desconocida, NUNCA reconozcas deudas ni converses amistosamente. Responde citando su propia cláusula: ***"Según la Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS] de nuestro contrato, mis datos solo pueden ser cedidos a plataformas de pago. Exijo el contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO) y la base legal por la cual una persona física ajena al contrato tiene mi historial financiero"***. Si no te facilitan el DPO o evaden la pregunta, captura la conversación. Acabas de documentar una infracción grave de privacidad y acoso extraoficial.

FASE 2: EL DISPARO LEGAL (DENUNCIA AEPD)

Objetivo: Obtener el sello oficial basándose en la gestión opaca de los datos y la incertidumbre sobre la identidad de quien los procesa. Un contrato con vicios de privacidad carece de validez ante el banco.

Paso a paso en la Sede Electrónica:

1. **Acceso:** Entra en la Sede Electrónica de la AEPD.
2. **Trámite:** Selecciona "Reclamaciones" y luego "Área de videovigilancia, publicidad y servicios de internet".
3. **Categoría:** Elige la opción "Protección de datos en internet".
4. **Identificación:** Es obligatorio identificarse mediante Certificado Digital o DNI electrónico (a través de Cl@ve).
5. **Datos del Reclamado:** (Extrae estos datos de la **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES]** de tu contrato firmado)
 - Razón Social: **[NOMBRE DE LA EMPRESA LLC SEGÚN CONTRATO]**
 - CIF/Registro: **[NÚMERO FISCAL DEL CONTRATO]**
 - Domicilio: **[DIRECCIÓN COMPLETA DE LA EMPRESA]**
 - Email: **[CORREO OFICIAL DE SOPORTE]**
6. **Hechos a denunciar:**

"La empresa comercializa una mentoría personalizada bajo la figura de D. **[NOMBRE DEL MENTOR TITULAR]**, requiriendo al alumno compartir información profesional y estratégica privada a través de canales de mensajería. Denuncio la vulneración del principio de transparencia y el derecho a la información (Art. 13 y 14 del RGPD), ya que existen indicios fundados de que la identidad del interlocutor es suplantada por terceros no identificados sin mi consentimiento. Al negarse el comercio a verificar fehacientemente la identidad del humano que procesa mis datos, incurren en una gestión opaca de la información personal y una brecha en la confidencialidad de las comunicaciones, vulnerando mi privacidad y seguridad jurídica. Asimismo, incumple su propia Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]** cediendo mi número a terceros no identificados para gestiones de cobro por vías no oficiales (WhatsApp), negándose a facilitar el contacto del DPO."
7. **Finalización:** Firma la solicitud y descarga el Justificante de Presentación.

Documentos que necesitaremos adjuntar al trámite (PDF individuales):

- **01_CONTRATO_ORIGINAL.pdf:** El documento PDF de la contratación donde aparece el nombre del mentor, la empresa y la Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]**.
- **02_EVIDENCIA_IDENTIDAD.pdf:** Captura del chat donde se realiza la petición de audio de 5 segundos y el comercio se niega o responde un tercero. Captura de los cobros extraoficiales por WhatsApp.
- **03_TRANSCRIPCION_LLAMADA.pdf:** Documento con la transcripción de las llamadas donde se admite la delegación (indicar minuto y segundo exacto).
- **04_EMAIL_RESOLUCION.pdf:** Copia del correo electrónico de baja (Fase 3).
- **05_COPIA_DNI.pdf:** Escaneo de tu DNI por ambas caras.

FASE 3: EL CORREO DE RUPTURA (LA BAJA)

Con las pruebas académicas y el justificante oficial, es el momento de romper la relación contractual.

Destinatario: [CORREO OFICIAL DE SOPORTE Y FACTURACIÓN ESTIPULADO EN EL CONTRATO]

Asunto: RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO GRAVE Y VULNERACIÓN DE PRIVACIDAD - [Tu DNI]

Cuerpo del mensaje:

"A la atención de [NOMBRE DE LA EMPRESA LLC]:

Comunico la RESOLUCIÓN IRREVOCABLE del contrato suscrito con fecha [FECHA] por motivos de extrema gravedad imputables a la empresa:

1. **Suplantación de Identidad y Falta de Transparencia:** Se ha verificado que la identidad del mentor titular es suplantada en las comunicaciones privadas por terceros no identificados. Esto supone un incumplimiento de la oferta esencial y una vulneración de mi derecho a saber quién accede a mi información profesional privada.
2. **Riesgo Legal y Vulneración de la Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS] (RGPD):** Al ocultar la identidad real de los encargados de tratamiento que operan los canales de soporte y ceder ilegalmente mis datos para cobros extraoficiales a personas no autorizadas en el contrato, la empresa rompe la cadena de confidencialidad obligatoria, haciendo el servicio inutilizable por la falta de garantías en la protección de mi intimidad y la de mi negocio.
3. **Falsedad en la Venta:** Las promesas verbales de acompañamiento directo por el mentor titular resultaron ser falsas, viciando el consentimiento desde el inicio.
4. **Irregularidades Fiscales (Opcional):** Se ha detectado que la facturación de este servicio no cumple con la normativa vigente en materia del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) para prestaciones de servicios digitales a residentes en la Unión Europea. De no resolverse este reembolso de forma inmediata, elevaré una consulta y denuncia formal ante la Agencia Tributaria.

Como prueba de la determinación de esta parte, se adjuntan los siguientes documentos probatorios:

- Justificante de la denuncia interpuesta ante la AEPD por infracción de los principios de transparencia y confidencialidad.
- Dossier de evidencias que demuestran la suplantación de identidad y el incumplimiento de servicio.

- Comprobante de reembolso previo ya emitido por mi entidad bancaria/Visa en relación a la primera cuota de este mismo contrato, confirmando el criterio de nulidad (Añadir solo si aplica).

Exijo el reembolso íntegro de las cantidades restantes en 24h o ejecutaré la ampliación de la disputa bancaria aportando toda la documentación adjunta.

Atentamente,

[Tu Nombre]"

Lista de archivos a adjuntar al correo:

1. **Justificante AEPD:** El PDF con el código de barras del trámite.
2. **EVIDENCIA_FRAUDE.pdf:** El dossier con capturas de los chats, negativas de audio y transcripciones que prueban la suplantación y la fuga de datos.
3. **Copia del Contrato:** El archivo original firmado.

FASE 4: LA DISPUTA BANCARIA (CHARGEBACK)

Dirígete al soporte de tu banco y abre una disputa por cada una de las cuotas pagadas.

- **Argumento para el banco:** "Servicio no prestado según lo descrito y contrato nulo por vulneración grave de su propia Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]** de protección de datos".
- **El Efecto Dominó:** Si el banco falla a tu favor en la disputa de la primera cuota, utiliza ese comprobante de devolución como "precedente vinculante" para reclamar todas las demás cuotas restantes aportándolo al expediente.

ANEXOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

ANEXO A: LOS PLAZOS LEGALES DE VISA Y MASTERCARD

Atención: Las disputas bancarias (Chargebacks) no pueden iniciarse en cualquier momento. Por norma general de las redes de pago (Visa/Mastercard), dispones de un plazo máximo de **120 días** desde la fecha de la transacción (o desde la fecha en que descubriste el incumplimiento del servicio) para iniciar la reclamación.

Si el pago es fraccionado en cuotas mensuales, cada cuota tiene su propio reloj de 120 días. Actúa con celeridad en cuanto reúnas las pruebas de falta de transparencia; no esperes a terminar los meses de formación.

ANEXO B: ESTRUCTURA DEL ARCHIVO ZIP (EL EXPEDIENTE PERFECTO)

Nunca envíes imágenes sueltas al banco, ya que los agentes revisan cientos de casos y desestiman los expedientes desordenados. Organiza tus pruebas en un único archivo comprimido (.zip) o en un PDF unificado con un índice claro:

-  **Carpeta 1: CONTRATO Y RESOLUCIÓN**
 - 01_Contrato_Firmado.pdf
 - 02_Email_Resolucion_Contrato.pdf (Tu correo exigiendo la baja - Fase 3).
-  **Carpeta 2: EVIDENCIAS DE INCUMPLIMIENTO (SOPORTE/RGPD)**
 - 03_Prueba_Opacidad_Soporte.pdf (Capturas de identidad, audios denegados y transcripciones).
 - 04_Prueba_Fuga_Datos.pdf (Capturas de mensajes extraoficiales de cobro vulnerando la Cláusula de Datos y negativas a proporcionar el DPO).
-  **Carpeta 3: RESPALDO INSTITUCIONAL**
 - 05_Justificante_Denuncia_AEPD.pdf (El sello oficial del proceso administrativo abierto).
 - 06_Precedentes_Devolucion.pdf (Si aplica, comprobante de cuotas ya devueltas por el banco).

ANEXO C: LA REGLA DEL SILENCIO ESTRATÉGICO

Una vez que envíes el correo formal de resolución de contrato (Fase 3), **se acabaron las comunicaciones informales**.

1. **No atiendas llamadas telefónicas** para "negociar" o "ver tu caso". Las palabras no dejan rastro útil para el banco y pueden ser usadas en tu contra, además de que el contrato suele indicar en cláusulas como la **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE GRABACIÓN DE COMUNICACIONES]** que grabarán la llamada.
2. **Contactos extraoficiales:** Si te escriben por WhatsApp para cobrar cuotas pendientes, no converses. Exige el DPO y bloquea. Toda la comunicación posterior debe ser exclusivamente por escrito a través del correo oficial de la academia o a través del canal de disputas de tu entidad financiera.

ANEXO D: LA LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO VINCULADOS

Si no pagaste con tarjeta de crédito/débito directa, sino que financiaste el curso a través de una entidad de crédito ofrecida por la academia, tu caso se rige por la **Ley de Contratos de Crédito al Consumo (Art. 29)**.

La ley establece que el contrato de la academia y el del préstamo son "contratos vinculados". Esto significa que **si el contrato principal (el curso) se anula o resuelve por incumplimiento, el contrato de financiación se anula automáticamente**.

- **¿Qué hacer?:** En la Fase 4, en lugar de (o además de) ir a tu banco, debes enviar el correo de Resolución de Contrato (Fase 3) directamente al departamento de atención al cliente de la **financiera**, indicando: *"Notifico la resolución del contrato principal por incumplimiento y vulneración de derechos, por lo que solicito la paralización inmediata de los cobros y la anulación del préstamo vinculado según el Art. 29 de la Ley 16/2011, de Contratos de Crédito al Consumo. Adjunto las pruebas del incumplimiento y la denuncia ante la AEPD"*.

ANEXO E: PRESERVACIÓN DE EVIDENCIAS DIGITALES (LA OFERTA INICIAL)

Las academias online suelen modificar sigilosamente los textos de sus páginas de venta o sus Términos y Condiciones cuando empiezan a recibir reclamaciones por falsa promesa. Para demostrar la "Falsedad en la Venta" debes congelar la promesa original.

- **Acción:** Antes de enviar tu primer correo de queja, entra en la página web donde te vendieron el programa. Haz capturas de pantalla completas donde se lea explícitamente el nombre del mentor, la promesa garantizada y el "acompañamiento directo".
- **Herramienta Pro:** Utiliza la web **Archive.org (Wayback Machine)** para guardar una copia con fecha y hora inalterable de la página de ventas. Esta es una prueba pericial gratuita que los bancos y las autoridades de consumo aceptan como válida frente a cualquier cambio posterior que haga la empresa.

ANEXO F: TÁCTICAS DE INTIMIDACIÓN Y LISTAS DE MOROSIDAD

Es altamente probable que, al resolver el contrato y paralizar los pagos, recibas correos amenazantes del departamento legal de la empresa o de agencias de recobro externas, amenazando con demandas o con incluirte en ficheros de morosidad (ASNEF/Equifax).

- **Mantén la calma, es un procedimiento automatizado para generar miedo.**
- **Sobre los Ficheros de Morosos:** La ley prohíbe terminantemente incluir a un consumidor en un fichero de morosos si la deuda está **"en disputa"**. Como tú ya has enviado el correo formal de resolución y tienes una reclamación en el banco y en la AEPD, esa deuda es legalmente "litigiosa". Si te incluyen en una lista de morosos estando la deuda en disputa, podrás demandarles por intromisión al derecho al honor y reclamar indemnizaciones de miles de euros.
- **Respuesta estándar:** Si recibes amenazas de recobro, responde una única vez: *"La supuesta deuda se encuentra formalmente en disputa legal y administrativa (Adjunto denuncia AEPD y Resolución). Cualquier inclusión en ficheros de solvencia patrimonial será denunciada y se exigirán daños y perjuicios"*.

ANEXO G: NEUTRALIZAR LA DEFENSA DEL "LOG DE ACCESO" (Fraude Amistoso)

Cuando inicies la disputa bancaria (Fase 4), la academia intentará defenderse enviando al banco tus registros de conexión (dirección IP y porcentaje de vídeos vistos) para acusarte de "Fraude Amistoso" (consumir el producto y luego pedir el dinero).

- **La Estrategia de Anticipación:** Debes adelantarte a esta jugada. En tu escrito inicial al banco, incluye textualmente este párrafo:
*"Informo a esta entidad de que **SÍ he accedido a la plataforma y he consumido el contenido, ya que el propio contrato me obligaba a hacerlo (Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE REQUISITOS ACADÉMICOS]) para no perder el derecho a la garantía. Mi reclamación no es por 'servicio no entregado digitalmente', sino porque el servicio prestado es un fraude en sus condiciones esenciales** (suplantación de identidad del mentor) y el contrato es **nulo de pleno derecho por vulneración grave del RGPD. Cualquier registro de acceso que aporte el comercio solo demuestra mi cumplimiento contractual, no convalida la nulidad legal de sus actos.**"*
Con este párrafo, desactivas por completo su única defensa ante Visa/Mastercard.

ANEXO H: LA "BALA DE PLATA" FISCAL (Irregularidades en Facturación e IVA)

Muchas academias operan bajo figuras corporativas opacas (como las LLC estadounidenses) vendiendo a consumidores europeos. Es muy común que cometan errores graves de facturación, como no cobrar el IVA correspondiente al país del comprador o emitir recibos simples sin validez fiscal en lugar de facturas legales.

- **La Acción:** Revisa el recibo de pago o la factura que te enviaron. Si detectas que no hay un desglose de impuestos europeo (IVA) o que la factura no cumple con la normativa de tu país, añade este punto al **Correo de Ruptura (Fase 3)**:
*"4. **Irregularidades Fiscales:** Se ha detectado que la facturación de este servicio no cumple con la normativa vigente en materia del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) para prestaciones de servicios digitales a residentes en la Unión Europea. De no resolverse este reembolso de forma inmediata, elevaré una consulta y denuncia formal ante la **Agencia Tributaria (Hacienda)** para la investigación de sus obligaciones tributarias y de facturación en el territorio nacional."*
Esta mención suele provocar que el departamento legal de la empresa autorice el reembolso casi al instante para evitar auditorías fiscales.

PLAYBOOK 2: (MESES 4 AL 6)

Si llevas más de **[PLAZO DE GARANTÍA, EJ. 90 DÍAS]** dentro del programa, es muy probable que te encuentres en una de estas dos situaciones:

1. **El Muro de la Garantía:** Has solicitado el reembolso por falta de resultados y la academia te lo ha denegado alegando que "el plazo ha expirado" o que "no has cumplido el 100% de los requisitos técnicos" (como un número específico de llamadas o sesiones).
2. **La Zona de Inercia:** Sientes que el servicio no es lo que te prometieron, pero has dejado pasar los meses por falta de tiempo o por la esperanza de que "mejoraría", y ahora crees que legalmente ya no tienes derecho a reclamar nada.

Tu nueva estrategia: A partir de este momento, vamos a dejar de pelear en el terreno de la empresa. Ya no vamos a discutir si "el curso es bueno" o si "has aplicado bien el método". En este Playbook, el foco se desplaza de los resultados a la **VALIDEZ DEL CONTRATO**.

Si la academia utilizó la figura de un **[MENTOR TITULAR]** como reclamo principal de venta, pero la entrega real del servicio ha sido delegada de forma opaca en un equipo de soporte, el contrato sufre de un **Vicio en el Consentimiento**. Legalmente, esto significa que el contrato es nulo desde su origen porque fuiste inducido a error sobre una condición esencial de la compra.

El objetivo de esta ruta: No es pedir una "devolución por cortesía", es notificar la **Nulidad Retroactiva**. Vamos a demostrar que el contrato carece de fuerza legal por suplantación de identidad y vulneraciones graves de privacidad (RGPD), lo que obliga a la retrocesión de todas las cuotas, incluso aquellas que el banco considere "fuera de plazo".

Prepárate para dejar de ser una "víctima de un mal servicio" y convertirte en un **auditor de un contrato ilegal**.

FASE 1: AUDITORÍA DE IDENTIDAD Y TRANSPARENCIA

Necesitas pruebas gráficas de que el mentor titular no es quien gestiona tu servicio.

OBJETIVO A: TEST DE AUDIO DEL MENTOR

- **Acción:** Escribe al canal privado de soporte o del mentor.
 - *"Hola **[NOMBRE DEL MENTOR]**. Tengo un bloqueo personal muy fuerte que me impide avanzar. Necesito tu consejo directo, pero me da vergüenza contarlo si lo va a leer tu equipo. Por favor, mándame una nota de audio rápida de 5 segundos diciendo mi nombre para confirmar que eres tú y me quedo tranquilo para soltarlo. Es urgente."*
- **Resultado:** Si responden con texto o es otro quien contesta -> CAPTURA DE PANTALLA.

OBJETIVO B: LA LLAMADA TÉCNICA (AUDITORÍA DE STAFF)

- **Acción:** Pide una llamada rápida de 5 min al equipo técnico para "desatascar un error". Una vez en la llamada, plantea esto:
 - *"Gracias por la ayuda. Oye, una cosa... Por el chat **[NOMBRE DEL MENTOR]** me dijo algo distinto. ¿Tú ves lo que me escribe él? Me da la sensación de que quien contesta ahí no es él. Tú que estás dentro... ¿Él realmente entra en los chats de los alumnos o es un asistente?"* (Aguanta 10 segundos de silencio para forzar la respuesta).

OBJETIVO C: DETECCIÓN DE FUGAS DE DATOS (CLÁUSULA 8)

- Si te contactan personas no identificadas en el contrato para temas de pagos por WhatsApp, responde: *"Según la Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]**, mis datos solo pueden ser comunicados a plataformas de pago oficiales. Exijo el contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO) y la base legal por la cual usted tiene acceso a mi historial financiero"*. Captura la respuesta.

FASE 2: EL DISPARO LEGAL (DENUNCIA AEPD)

Este paso te otorga el "sello institucional" necesario para que el banco proceda con el Chargeback de cuotas antiguas.

Paso a paso en la Sede Electrónica de la AEPD:

1. Ve a "Reclamaciones" > "Protección de datos en internet".
2. **Datos del Reclamado:** Extrae los datos de la **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES]**.
3. **Hechos a denunciar:**
"La empresa comercializa una mentoría bajo la figura de D. **[NOMBRE DEL MENTOR TITULAR]**, requiriendo compartir información privada. Denuncio la vulneración del principio de transparencia (Art. 13 y 14 del RGPD), ya que la identidad del interlocutor es suplantada por terceros no identificados. Asimismo, incumplen su Cláusula **[NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS]** cediendo mi número a terceros para gestiones de cobro extraoficiales, negándose a identificar fehacientemente al encargado de tratamiento."
4. **Finalización:** Firma y descarga el Justificante de Presentación.

FASE 3: EL CORREO DE NULIDAD CONTRACTUAL

No pidas permiso para marcharte; notifica la ilegalidad del contrato.

Destinatario: [CORREO OFICIAL DE SOPORTE Y FACTURACIÓN]

Asunto: NOTIFICACIÓN DE NULIDAD CONTRACTUAL POR VICIO EN EL CONSENTIMIENTO Y VULNERACIÓN RGPD - [Tu DNI]

Cuerpo del mensaje:

"A la atención del departamento legal de [NOMBRE DE LA EMPRESA LLC]:

Comunico la **NULIDAD DE PLENO DERECHO** del contrato suscrito con fecha [FECHA]. No apelo a su política de garantías, sino a la ilegalidad manifiesta de la prestación del servicio:

1. **Vicio en el Consentimiento (Suplantación):** Se ha verificado que la identidad del mentor titular es suplantada en las comunicaciones por terceros. Compré bajo una falsa premisa de atención personal por el representante legal citado en la Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE IDENTIFICACIÓN], lo que invalida el contrato desde el origen.
2. **Vulneración de la Cláusula [NÚMERO DE CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS] (RGPD):** Han cedido ilegalmente mis datos para cobros extraoficiales a personas no autorizadas, rompiendo la cadena de confidencialidad.
3. **Irregularidades Fiscales:** Se ha detectado que la facturación no cumple con la normativa de IVA para servicios digitales a residentes en la UE.

Adjunto justificante de denuncia ante la AEPD. Exijo el reembolso retroactivo e íntegro de TODAS las cantidades abonadas en 24h. De lo contrario, ejecutaré la disputa bancaria por fraude y elevaré el caso a la Agencia Tributaria.

Atentamente, [Tu Nombre]"

FASE 4: LA DISPUTA BANCARIA (CHARGEBACK POR FRAUDE)

Para cuotas antiguas, el argumento debe ser "**Fraude / Vicio Oculto / Contrato Nulo**".

- **Argumento para el banco:** "El contrato es nulo desde su origen por suplantación de identidad y vulneración grave de la ley de protección de datos. El comercio ocultó las condiciones reales del servicio (Vicio Oculto). Aporto denuncia de la AEPD y pruebas periciales de la oferta inicial."
- **Importante:** Solicita la retrocesión de **todas** las cuotas, no solo la última.

ANEXOS TÉCNICOS DE BLOQUEO (JAQUE MATE)

ANEXO A: EL HACK DE LOS 120 DÍAS (Fecha de Descubrimiento)

Si el banco rechaza cuotas antiguas alegando el límite de 120 días, apela con este texto:

*"Rechazo la resolución. Según la normativa internacional de Visa/Mastercard para disputas por 'Fraude o Vicio Oculto', el plazo de 120 días comienza desde la **FECHA DE DESCUBRIMIENTO** del engaño, no desde la fecha del cargo. He documentado y descubierto la suplantación de identidad en fecha [FECHA RECIENTE], por lo que la disputa está en tiempo para la totalidad de los cargos."*

ANEXO B: NEUTRALIZAR EL "LOG DE ACCESO"

Si la academia dice al banco que "ya viste los vídeos", añade esto a tu reclamación:

"El acceso a la plataforma se realizó bajo el engaño de que el servicio era prestado por el titular prometido. Al descubrir la suplantación de identidad y la gestión opaca de mis datos, he paralizado el uso de inmediato. El consumo parcial de una plataforma no convalida un contrato nulo por vicio en el consentimiento."

ANEXO C: PRESERVACIÓN DIGITAL (Archive.org)

Utiliza **Archive.org (Wayback Machine)** para guardar una copia de la página de ventas tal y como estaba cuando compraste. Esto prueba que te prometieron "Atención directa de [NOMBRE DEL MENTOR]" y servirá como prueba de la **Falsedad en la Venta** ante el banco.

ANEXO D: LEY DE CONTRATOS VINCULADOS (Financieras)

Si pagas a plazos con una financiera externa (Sequra, Pepper, etc.), envíales el correo de la Fase 3 exigiendo la paralización de cobros apelando al **Art. 29 de la Ley 16/2011 de Contratos de Crédito al Consumo**. Si el contrato principal es nulo, el préstamo se anula automáticamente.

ANEXO E: LA BALA DE PLATA FISCAL

Si detectas que tus facturas no tienen el IVA desglosado correctamente o faltan datos fiscales de la LLC, el párrafo 3 del Correo de Ruptura (Fase 3) es tu mayor palanca de presión. A ninguna LLC le interesa una auditoría de Hacienda por el IVA europeo de cientos de alumnos.

ANEXO F: TÁCTICAS DE INTIMIDACIÓN (ASNEF)

Si amenazan con ficheros de morosos, responde una única vez: *"La supuesta deuda está en disputa legal y administrativa (Denuncia AEPD adjunta). Cualquier inclusión en ficheros de solvencia será denunciada por intromisión al derecho al honor, exigiendo daños y perjuicios"*.

ANEXO G: LA REGLA DEL SILENCIO

Una vez enviado el correo de la Fase 3, **corta toda comunicación telefónica**. Si te llaman, diles que "solo atiendes comunicaciones por escrito por consejo de tu asesor". No les des la oportunidad de grabarte o manipularte emocionalmente.

PLAYBOOK 3: (MESES 7 A 12+)

Si llevas más de 7 meses, tu fuerza ya no reside en la "Garantía de Resultados" de los 90 días, sino en la **Nulidad Absoluta**. Vamos a demostrar que el contrato es inválido porque la empresa ha mantenido un engaño (suplantación de identidad) y una gestión ilegal de datos durante un año entero.

Al haber pagado una cantidad elevada (ej. **[CANTIDAD TOTAL ABONADA HASTA HOY]**), el riesgo fiscal para una LLC que no factura correctamente el IVA en Europa es su mayor punto débil. Esta guía busca que la empresa prefiera devolverte el dinero antes que enfrentarse a una inspección de Hacienda o de la AEPD por un caso de larga duración.

FASE 0: AUDITORÍA RETROACTIVA DE CUMPLIMIENTO

Aunque haya pasado el plazo, necesitamos demostrar que tú cumpliste tu parte para que el banco vea "buena fe" por tu parte y "mala fe" por la de ellos.

0.1 Certificación de Actividad

- **Acción:** Realiza capturas de pantalla de la plataforma que demuestren que viste los vídeos ([**PORCENTAJE DE CONSUMO**]) y que asististe a las sesiones.
- **La Prueba del "Dossier Olvidado":** Si en su día pediste ayuda y no te contestaron, o te dieron respuestas genéricas, rescata esas capturas. Servirán para demostrar que el servicio fue defectuoso desde el inicio.

0.2 Solicitud de Certificado (El "Ancla")

- **Acción:** Escribe un correo breve a soporte: *"Solicito que se me envíe un certificado de finalización o un registro de mi actividad académica detallada para mis archivos personales"*.
- **Objetivo:** Si te lo dan, tienes la prueba oficial de que cumpliste con todo. Si no te lo dan, tienes otra prueba de servicio deficiente para el banco.

FASE 1: AUDITORÍA DE IDENTIDAD Y GESTIÓN DE DATOS

Vamos a probar que el **[NOMBRE DEL MENTOR TITULAR]** ha sido una figura ausente de forma sistemática durante todo el año.

1.1 El Test de Identidad Final

- **Acción:** Envía un mensaje directo al canal de soporte:
*"Hola **[NOMBRE DEL MENTOR]**. Llevo casi un año en el programa y estoy preparando un resumen de mi experiencia. Antes de cerrar esta etapa, necesito verificar una duda de privacidad sobre mi contrato. Por seguridad, por favor, envíame un breve audio de 5 segundos confirmando tu identidad y citando mi nombre. No aceptaré respuestas de texto de tu equipo por la sensibilidad de la información que voy a compartir."*
- **Resultado:** Tras 7-12 meses, si siguen sin poder enviarte un audio, la prueba de **Suplantación de Identidad** es irrefutable ante cualquier tribunal o entidad bancaria.

1.2 Auditoría de la Cláusula de Datos (Cláusula **[NÚMERO]**)

- **Acción:** Si te contactaron por WhatsApp para cobros, identifica si la persona que te escribió está en el contrato. Si es una persona externa (ej. una agencia de cobros o un asistente no nombrado), captura la conversación. Han vulnerado la privacidad de tus datos financieros durante meses.

FASE 2: EL DISPARO LEGAL (DENUNCIA AEPD)

Al llevar tanto tiempo, la infracción es "continuada", lo que agrava la posible sanción.

- **Hechos a denunciar:** *"Denuncio que durante **[NÚMERO DE MESES]** la entidad **[NOMBRE DE LA EMPRESA LLC]** ha gestionado mis datos profesionales de forma opaca, suplantando la identidad del mentor titular y permitiendo que terceros no autorizados accedieran a mi historial de pagos y contacto, infringiendo el RGPD y su propia Cláusula **[NÚMERO]**."*
- **Justificante:** El PDF de la AEPD es tu pase para detener los pagos en la financiera.

FASE 3: EL CORREO DE RESOLUCIÓN Y AMENAZA FISCAL (EL "BOTÓN NUCLEAR")

Este es el correo que forzará el reembolso. Ya no negociamos, exigimos.

Destinatario: [CORREO DE SOPORTE Y FACTURACIÓN]

Asunto: RESOLUCIÓN RETROACTIVA DE CONTRATO NULO Y AVISO DE ACCIONES FISCALES - [Tu DNI]

Cuerpo del mensaje:

"A la atención de la dirección de [NOMBRE DE LA EMPRESA LLC]:

Comunico la RESOLUCIÓN TOTAL Y RETROACTIVA del contrato suscrito con fecha [FECHA] por **Nulidad de Pleno Derecho**. Motivos:

1. **Suplantación Sistémica:** Se ha verificado que durante todo el periodo lectivo, la identidad del mentor titular ha sido suplantada, viciando el consentimiento.
2. **Vulneración de Privacidad Continuada:** Gestión ilegal de datos personales infringiendo el RGPD. Adjunto justificante de denuncia ante la AEPD.
3. **Irregularidades Fiscales Graves:** Se ha auditado la facturación recibida ([**ADJUNTAR NÚMEROS DE FACTURA**]) y se ha constatado que no cumplen con la normativa europea de IVA para servicios digitales. La ausencia de desglose de impuestos y de identificación fiscal válida en la UE supone una irregularidad que informaré a la **Agencia Tributaria** en caso de no alcanzar un acuerdo inmediato.

EXIGENCIA: Solicito el reembolso del [**80-100%**] de las cantidades abonadas ([**CANTIDAD TOTAL**] €) en un plazo de 48h. De lo contrario, iniciaré la disputa bancaria por fraude y tramitaré la denuncia fiscal por impago de impuestos indirectos en España.

Atentamente, [Tu Nombre]"

FASE 4: RECUPERACIÓN DE FONDOS (RUTA DUAL)

RUTA A: La Financiera (Sequra / Pepper / Cetelem)

Si tienes cuotas pendientes, envía el correo de la Fase 3 a la financiera:

- *"Notifico que el contrato que financia este crédito es nulo por fraude y suplantación. Según el **Art. 29 de la Ley 16/2011**, al anularse el contrato principal, el préstamo queda cancelado. Adjunto denuncia ante la AEPD."*

RUTA B: El Banco (Chargeback de "Fecha de Descubrimiento")

Para las cuotas de hace más de 4 meses, usa el **Anexo G**:

- *"Solicito la retrocesión de los cargos de los últimos **[NÚMERO]** meses. Aunque algunos superen los 120 días, la normativa de Visa establece que el plazo comienza desde la **FECHA DE DESCUBRIMIENTO** del vicio oculto. He descubierto la suplantación de identidad en fecha **[FECHA RECIENTE]**, por lo que la reclamación está en tiempo."*

ANEXOS TÉCNICOS DE ALTO IMPACTO

ANEXO D: LEY DE CONTRATOS VINCULADOS

Es tu mejor arma para dejar de pagar las cuotas que te queden. Las financieras temen financiar servicios que están bajo denuncia administrativa (AEPD).

ANEXO G: NEUTRALIZAR EL "LOG DE ACCESO"

Si te dicen: "¡Pero si viste el 100% de los vídeos!", responde:

"Consumí el contenido bajo la creencia errónea de que el servicio era legal. El acceso a una plataforma digital no valida un contrato que es nulo por suplantación de identidad del mentor. Es como pagar por un médico y que te atienda un bot; que hayas entrado a la consulta no significa que el servicio sea válido."

ANEXO H: LA BALA DE PLATA FISCAL

La mayoría de estas LLC no están dadas de alta en el sistema OSS (One Stop Shop) de la UE para pagar el IVA. Si tu factura no dice "IVA 21%" (o el de tu país), están en una situación de riesgo fiscal masivo. Recordárselo es la forma más rápida de que te devuelvan el dinero para que no les denuncies a Hacienda.

ANEXO F: TÁCTICAS DE INTIMIDACIÓN (ASNEF)

Si te amenazan con ficheros de morosos por no pagar lo que queda, diles: *"Una deuda en disputa legal (AEPD y Hacienda) no puede incluirse en ficheros de solvencia. Si lo hacen, la demanda por daños al honor será millonaria"*. (Esto les frena en seco).