



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS

TITULO: AUTOSERVICIOS DE LAVANDERIAS-COMPROBACIÓN
INCUMPLIMIENTOS C 06-20

COMUNIDAD AUTÓNOMA: País Vasco

OBJETIVO:

Ante el crecimiento del sector de autoservicios de lavanderías, se ha visto la necesidad de controlar que las empresas que operan en el mismo, ponen en conocimiento del consumidor y usuario, toda la información necesaria para la adecuada protección de sus derechos y sus legítimos intereses económicos.

Por ello, en 2020 se llevó a cabo una campaña informativa cuyo objetivo era comprobar que la información suministrada en los establecimientos dedicados al autoservicio de lavanderías se ajustaba a la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios. De esta manera, se realizaron 25 actuaciones por protocolo y en todas ellas se dieron incumplimientos; se enviaron los correspondientes apercibimientos otorgando un plazo de subsanación, y ahora se ha tratado de comprobar si se han corregido los incumplimientos detectados.

El objetivo de la campaña ha sido comprobar que los establecimientos que presentaban incumplimientos en 2020 y que fueron apercibidos han corregido dichos incumplimientos.

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:

Se han visitado los 25 locales visitados en 2020 y apercibidos.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %: 7 (28 %)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %: 18 (72%)

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

El incumplimiento más frecuente ha sido que la máquina no expide ticket del servicio prestado o no consta en el establecimiento de forma visible y comprensible información sobre la manera de proceder de las personas consumidoras para obtener ticket/factura o justificante del servicio (44%).

Otros incumplimientos destacables:

- Permite la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el servicio solicitado (30%).
- Consta la identidad del empresario: razón social, nombre comercial, su dirección completa y número de teléfono (28%).
- Se informa sobre el procedimiento para atender las reclamaciones, quejas y consultas de los consumidores y usuarios incluyendo: la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico (20%).
- Se informa de los servicios prestados y sus características principales (8%).

Nota: Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas