

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2020.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Peluquerías y servicios de manicura-pedicura: información al consumidor.

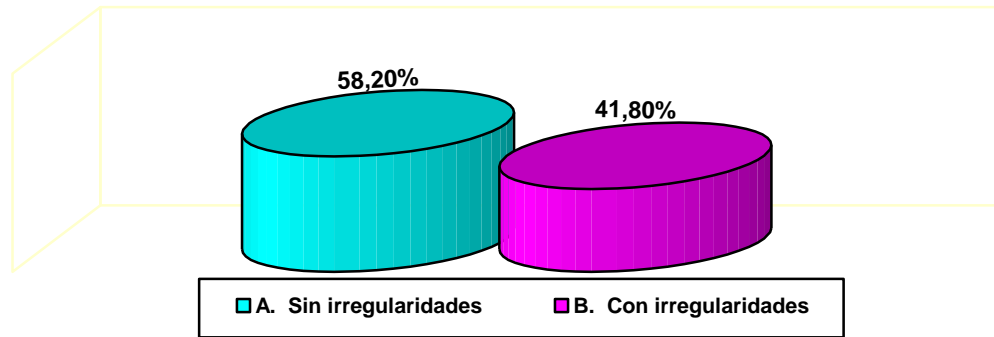
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estas empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Canarias Cantabria Ceuta Extremadura Madrid Murcia Melilla	Canarias Cantabria Ceuta Extremadura Madrid Murcia
Nº servicios a controlar	120	122

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

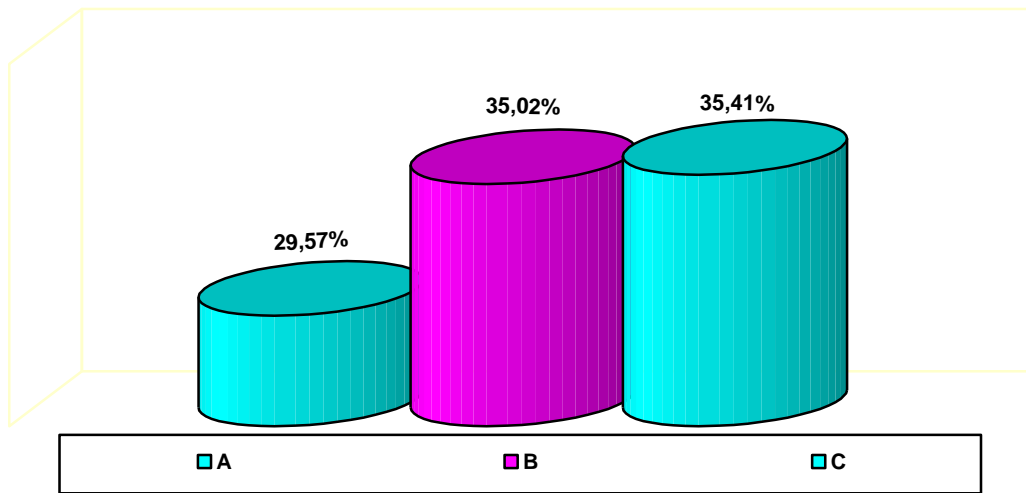
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	122	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	71	58,2 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	51	41,8 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información general del establecimiento. (76)
- 2.- Información previa a la prestación del servicio. (90)
- 3.- Facturación al consumidor o usuario. (91)



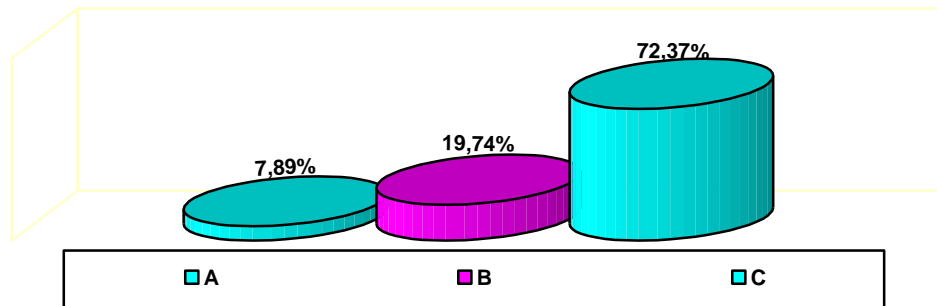
- A.- Información general del establecimiento.
B.- Información previa a la prestación del servicio.
C.- Facturación al consumidor o usuario.

El total de irregularidades ha sido de 257.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

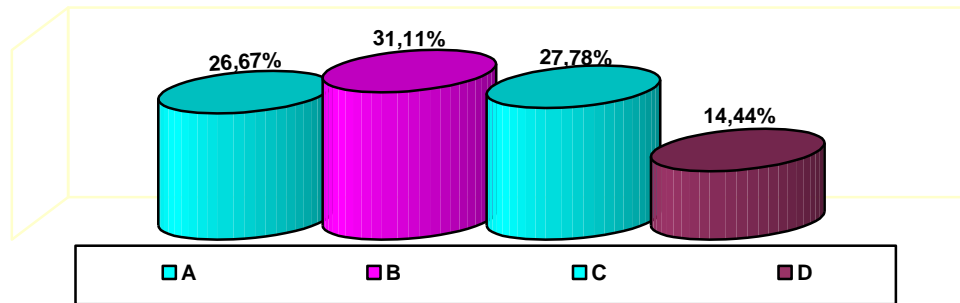
Las irregularidades encontradas en relación con la información general del establecimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura el horario comercial de forma visible desde el exterior. (6)
- B. No dispone de hojas de reclamaciones conforme a los modelos oficiales en materia de consumo. (15)
- C. Las hojas de reclamaciones no se encuentran cumplimentadas con los datos identificativos del establecimiento. (55)

2.- INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

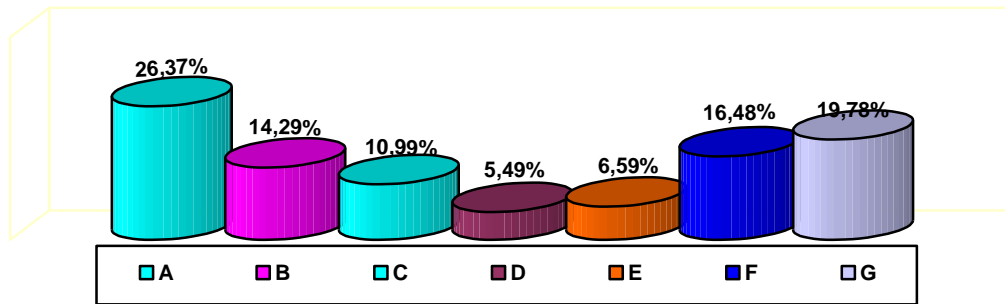
Las irregularidades encontradas en relación con la información previa a la prestación del servicio, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No tiene expuesta la relación de servicios que ofrece, de forma clara y comprensible, incluyendo sus características esenciales. (24)
- B. Los servicios que ofrece no tienen expuestos, de forma clara y comprensible, el precio final completo, incluidos los impuestos de cada uno de ellos. (28)
- C. En el supuesto de disponer el establecimiento para su venta de productos de peluquería y/ o manicura-pedicura no figura, de forma visible, su precio final de venta de forma que el consumidor no necesite aclaración del vendedor para conocerlo. (25)
- D. No se facilita información, de forma clara y comprensible, sobre procedimientos (medios) de pago aceptados. (13)

3.- FACTURACIÓN AL CONSUMIDOR O USUARIO

Las irregularidades encontradas en relación con la facturación al consumidor o usuario, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se emite factura por los servicios prestados o en su caso, por el producto o productos objetos de venta. (24)
- B. No consta en la factura el número y, en su caso, la serie. (13)
- C. No consta en la factura la descripción del servicio prestado y/o del bien o producto adquirido y desglose de los importes correspondientes. (10)
- D. No figura en la factura el importe total con indicación del tipo impositivo/s en su caso aplicado y opcionalmente, también la expresión IVA/ IGIC incluido. (5)
- E. No consta en la factura la fecha de expedición. (6)
- F. No consta en la factura el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del establecimiento. (15)
- G. No consta en la factura el número de identificación fiscal. (18)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.