

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2021.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Autoescuelas o escuelas particulares de conductores.

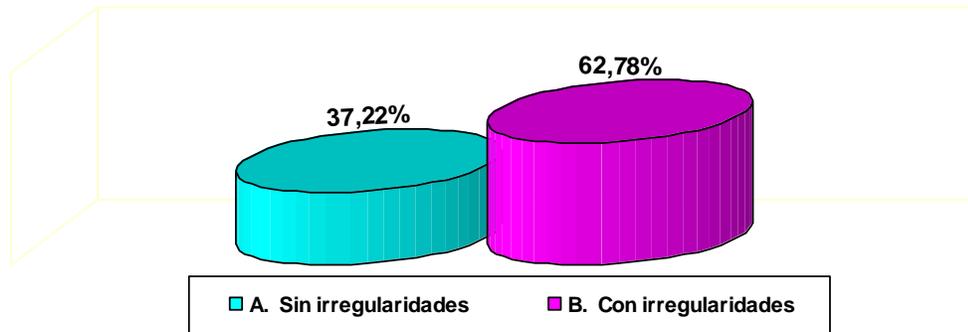
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Cantabria Castilla-La Mancha Cataluña Extremadura Madrid Murcia La Rioja	Cantabria Castilla-La Mancha Cataluña Extremadura Madrid Murcia La Rioja
Nº servicios a controlar	185	223

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

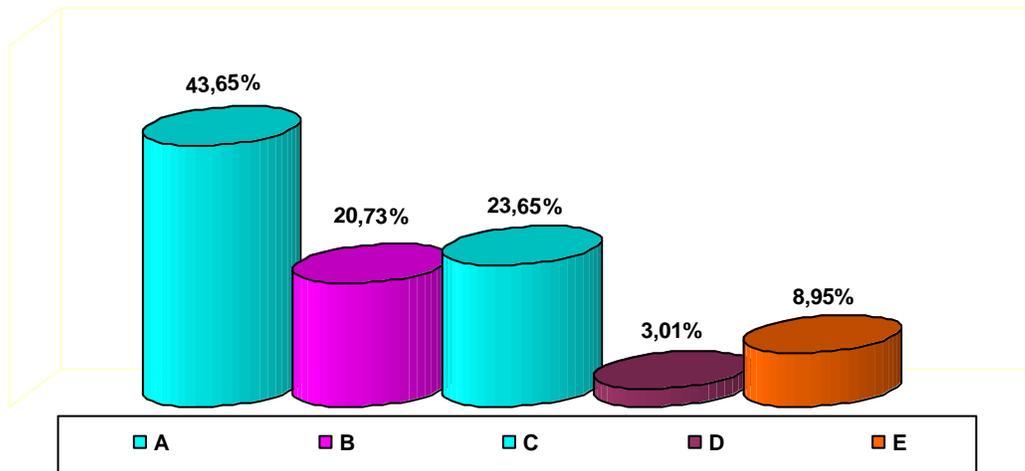
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	223
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	83 37,22 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	140 62,78 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios previa a la contratación. (478)
- 2.- Documentación contractual. (227)
- 3.- Factura o justificante de pago. (259)
- 4.- Hojas de reclamaciones. (33)
- 5.- Otras consideraciones documentales. (98)



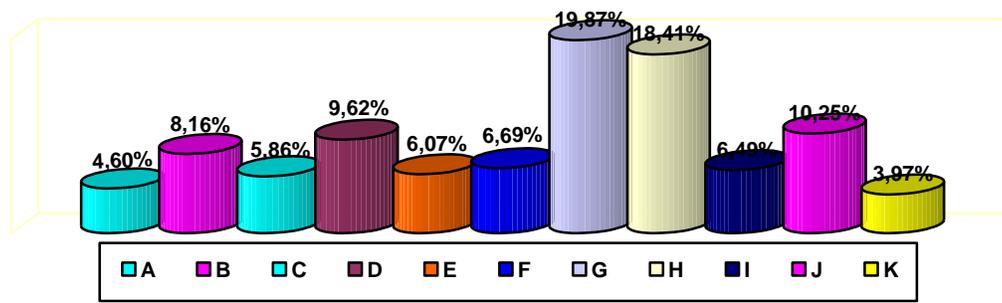
- A.- Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios previa a la contratación.
B.- Documentación contractual.
C.- Factura o justificante de pago.
D.- Hojas de reclamaciones.
E. - Otras consideraciones documentales

El total de irregularidades ha sido de 1095.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN NECESARIA EN LA OFERTA COMERCIAL DE BIENES Y SERVICIOS PREVIA A LA CONTRATACIÓN

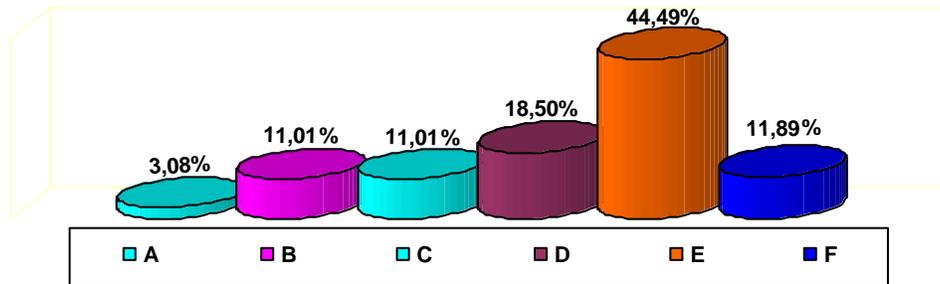
Las irregularidades encontradas en relación con la información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios previa a la contratación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura el nombre/razón social/nombre comercial de la empresa. (22)
- B. No figura la dirección completa del empresario y su número de teléfono. (39)
- C. No figuran las características esenciales del servicio. (28)
- D. No se informa del precio final completo, incluidos los impuestos y tasas. (46)
- E. En el precio final no se desglosan, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta. (29)
- F. En el precio final no figuran, en su caso, los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares o cualquier otro gasto adicional. (32)
- G. No se indican los procedimientos de pago y ejecución. (95)
- H. No figura la duración del contrato. (88)
- I. No figura la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no haya sido la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación. (31)
- J. No consta el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios (dirección postal, N° de teléfono y/o dirección de correo electrónico). (49)
- K. En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una o varias líneas telefónicas, a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, no se cumple que al menos, el uso de una de las líneas no podrá suponer para aquellos, un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. (19)

2.- DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

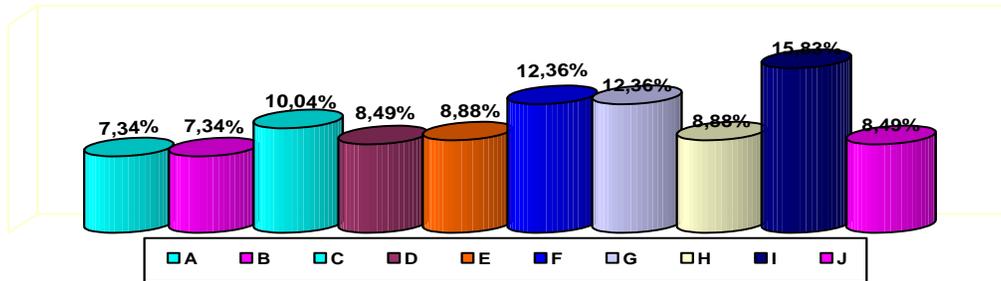
Las irregularidades encontradas en relación con la documentación contractual, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se suscribe con cada alumno un contrato de enseñanza, en el que se especifiquen los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. (7)
- B. El contrato no está redactado de forma clara, sencilla y concreta. (25)
- C. Los contratos no son de comprensión directa y carecen de reenvíos a textos o documentos, que no se facilitan previa o simultáneamente a la conclusión de los mismos, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual. (25)
- D. Los contratos no son accesibles y legibles, de forma que permitan al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del mismo, sobre su existencia y contenido. (42)
- E. Las condiciones generales de los contratos no cumplen la exigencia de no incorporar cláusulas abusivas. (101)
- F. No se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación. (27)

3.- FACTURA O JUSTIFICANTE DE PAGO

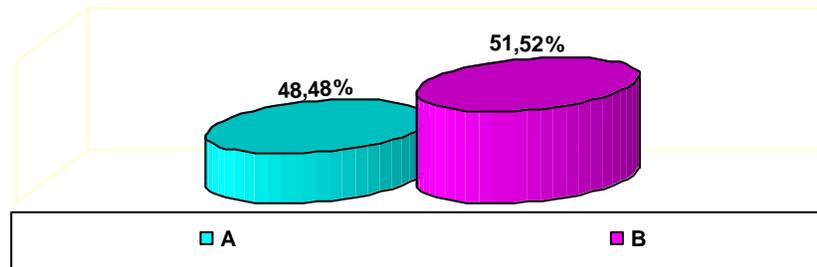
Las irregularidades encontradas en relación con la factura o justificante de pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. El centro no expide facturas/facturas simplificadas o justificantes de cada uno de los pagos efectuados. (19)
- B. Las facturas no se expiden en papel, a salvo conste consentimiento previo y expreso del consumidor para su expedición en formato electrónico. (19)
- C. En las facturas o justificantes de los pagos no figura número y, en su caso, serie. (26)
- D. No figura fecha de expedición. (22)
- E. No figura fecha de la operación, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura. (23)
- F. No figura NIF (número de identificación fiscal) de quien expide la factura. (32)
- G. No figura nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide la factura. (32)
- H. No figura descripción del servicio prestado. (23)
- I. No figura tipo impositivo aplicado. (41)
- J. No figura contraprestación o importe total. (22)

4.- HOJAS DE RECLAMACIONES

Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

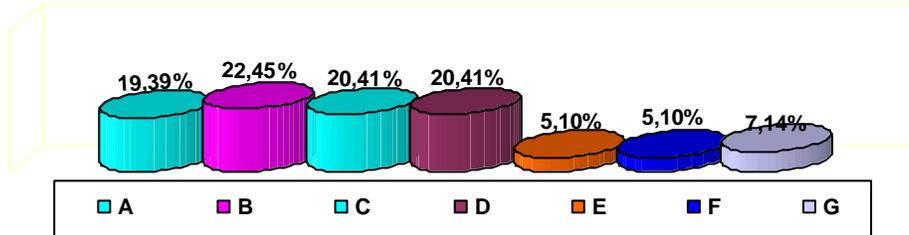


A. No dispone de hojas de reclamaciones. (16)

B. El centro no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones. (17)

5.- OTRAS CONSIDERACIONES DOCUMENTALES

Las irregularidades encontradas en relación con otras consideraciones documentales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No dispone de autorización de apertura previa expedida por la Jefatura Provincial de Tráfico. (19)
- B. No se expone al público, en un lugar fácilmente accesible y visible, una copia de la autorización de apertura. (22)
- C. El personal directivo no dispone de autorización para el ejercicio de sus funciones. (20)
- D. El personal docente no dispone de autorización para el ejercicio de sus funciones. (20)
- E. No existe un registro de alumnos matriculados en la escuela. (5)
- F. No se conserva el registro de alumnos en el centro, durante un plazo de cuatro años, contados a partir de la última inscripción realizada en el mismo. (5)
- G. No se cumplimentan fichas teóricas y prácticas de cada alumno. (7)

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.