

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2021.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Lavanderías de autoservicio. Información al usuario y precios.

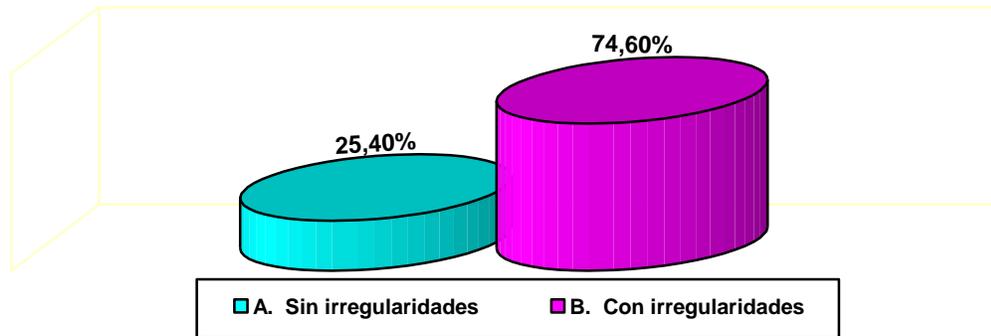
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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 Cataluña Murcia Melilla	Canarias Cataluña Murcia Melilla
Nº servicios a controlar	61	63

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

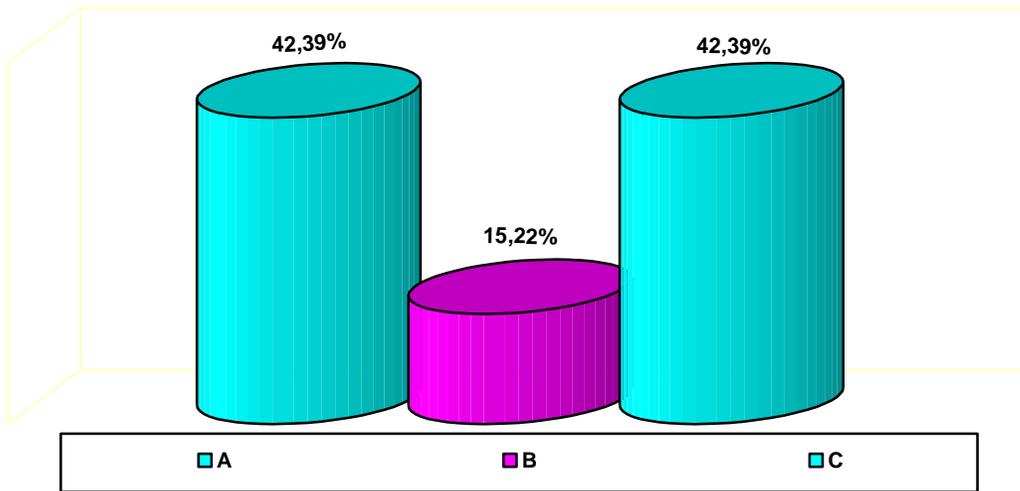
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>63</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>16 25,40 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>47 74,60 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

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

- 1.- Derechos de información. (39)
- 2.- Intereses económicos. (14)
- 3.- Reclamaciones. (39)



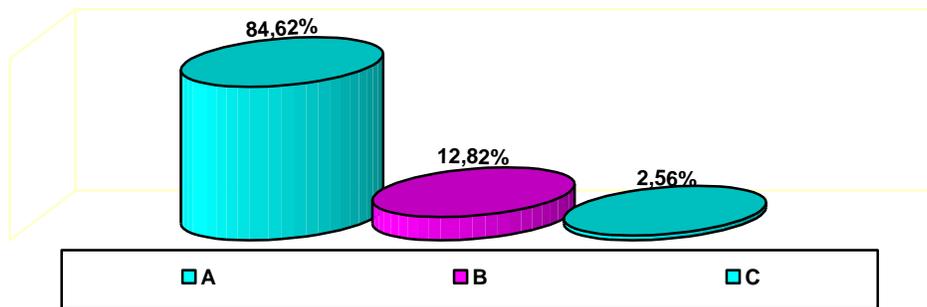
- A.- Derechos de información.  
B.- Intereses económicos.  
C.- Reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 92.

## **C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS**

### **1.- DERECHOS DE INFORMACIÓN**

Las irregularidades encontradas en relación con los derechos de información, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Consta la identidad del prestador del servicio: razón social, nombre comercial, dirección completa. (33)
- B. Informa sobre la existencia y condiciones de servicios posventa y garantías comerciales (si procede). (5)
- C. Informa del precio final completo incluidos impuestos, de cada uno de los servicios ofertados. (1)

## **2.- INTERESES ECONÓMICOS**

Número de irregularidades por no permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el producto/servicio solicitado: 14 (100%).

## **3.- RECLAMACIONES**

Número de irregularidades por no existir procedimiento para atender las reclamaciones o consultas incluyendo: dirección postal, nº de teléfono, nº de fax o dirección de correo electrónico: 39 (100%).

## **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.