

**TITULO: CAMPAÑA AUTONÓMICA DE VIGILANCIA Y CONTROL
DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO**

AÑO DE REALIZACIÓN: 2021

COMUNIDAD AUTÓNOMA: CASTILLA Y LEÓN

OBJETIVO:

El objetivo principal de la campaña se dirige a la protección de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios en la contratación de servicios prestados a domicilio para verificar que la información relativa a la oferta y publicidad que estas empresas dirigen al usuario sobre los servicios que prestan sea clara, comprensible y no induzca a error; que las tarifas usuales en el servicio a realizar, precio por servicios concretos y tarifas de materiales y piezas se anuncien correctamente y se correspondan con lo ofertado y presupuestado; que se entregue al consumidor, en su caso, presupuesto previo y que éste sea correcto; que se haga entrega de factura o justificante de pago por los servicios prestados; que el prestador del servicio cumpla con lo relativo a la garantía; que disponga y anuncie hojas de reclamaciones.

INSPECCIÓN:

CASTILLA Y LEÓN	
TOTAL ESTABLECIMIENTOS	INDETERMINADO
Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:	31

Se han inspeccionado **31** establecimientos con una actividad a nivel minorista en el área de prestación de servicios a domicilio.

RESULTADOS:

En la campaña se ha controlado un total de **31** establecimientos y se ha realizado **31** actuaciones de inspección de los servicios objeto de esta campaña.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %:

Establecimientos correctos
5
%
16'14

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON INCUMPLIMIENTOS Y %:

Establecimientos con incumplimientos
26
%
83'86

Los **principales incumplimientos** detectados, han sido los siguientes:

- Incumplimientos en las disposiciones que rigen la información en el establecimiento, local o dependencia abierta al público: Información del derecho del usuario a un presupuesto previo por escrito y del precio que puede cobrarse por su elaboración si no es aceptado; la existencia de tarifas de materiales y piezas a disposición del usuario; información acerca del período de garantía de los servicios prestados, Precio de la mano de obra y otros conceptos.
- Incumplimientos en las disposiciones que rigen el presupuesto previo: No figura fecha aproximada de inicio y finalización del

servicio; no indica el período de garantía del servicio, ni el período de validez del presupuesto; no cumplimentar fecha y firma del prestador del servicio; no figurar fecha y firma de recepción del presupuesto por el usuario, Fecha y firma de aceptación del presupuesto por el usuario; y carecer de las leyendas obligatorias

- Incumplimiento de las obligaciones en materia de facturación: No se desglosa el precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar; no indicar el periodo de garantía del servicio y el contenido de la misma; falta de fecha y firma del prestador del servicio; carecer de las leyendas obligatorias.

En función de los resultados obtenidos en las actuaciones de inspección, se han tomado las siguientes **decisiones**:

- En **5** actuaciones se ha tomado la decisión de archivo, por no apreciarse infracción alguna a la normativa vigente;
- En **23** actuaciones, la decisión ha sido de **apercibimiento**, al tratarse de infracciones de escasa entidad, bastando con una advertencia por escrito, para que rectifiquen y subsanen las deficiencias encontradas;
- En **3** actuaciones se ha propuesto la apertura de **expediente sancionador**.