

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2019.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Aparcamientos y/o garajes de vehículos: información y precios.

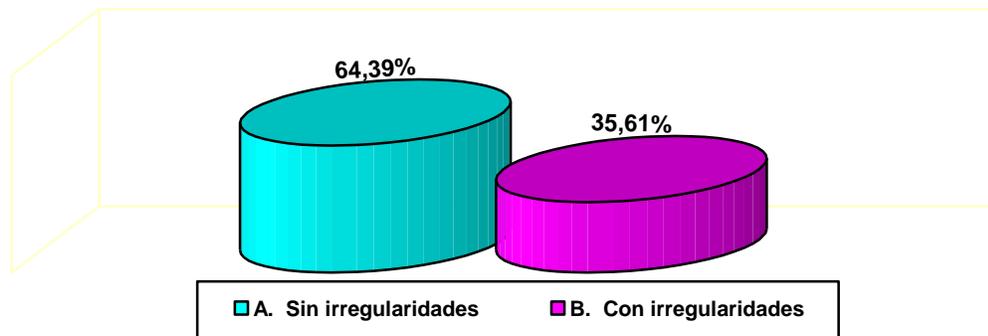
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Asturias Castilla-La Mancha Castilla y León Extremadura Ceuta	Asturias Castilla-La Mancha Castilla y León Extremadura Ceuta
Nº servicios a controlar	139	132

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

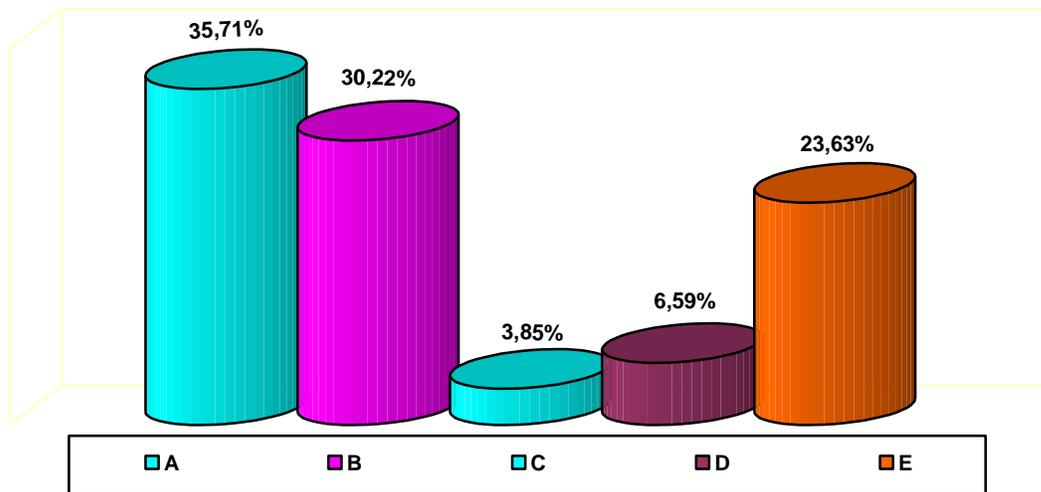
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	132
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	85 64,39 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	47 35,61 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información al usuario. (65)
- 2.- Justificante o resguardo de aparcamiento. (55)
- 3.- Precios. (7)
- 4.- Hojas de reclamaciones. (12)
- 5.- Factura simplificada. (43)



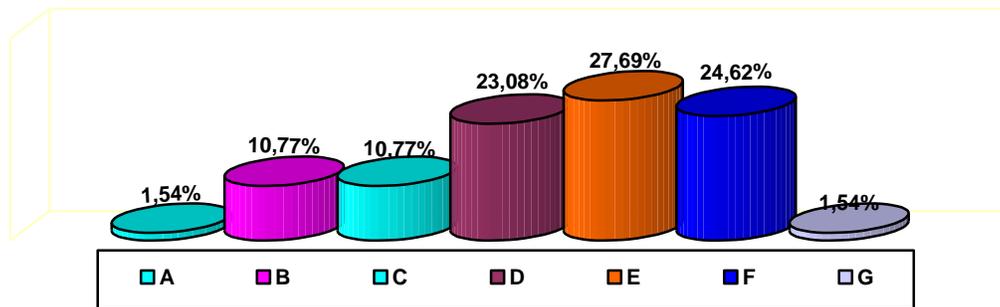
- A.- Información al usuario.
B.- Justificante o resguardo de aparcamiento.
C.- Precios.
D.- Hojas de reclamaciones.
E.- Factura simplificada.

El total de irregularidades ha sido de 182.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN AL USUARIO

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

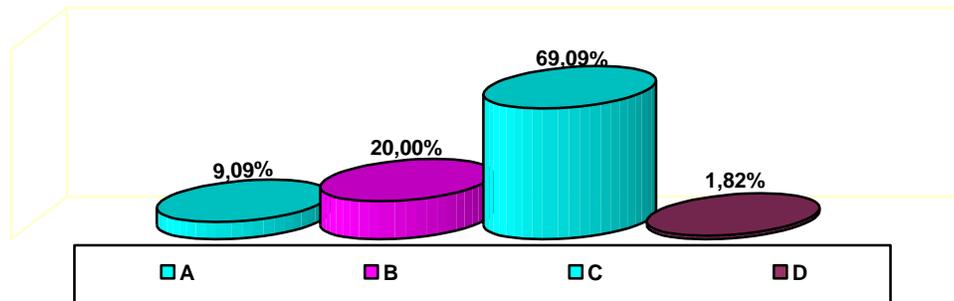


No se indica por cualquier medio que posibilite su conocimiento antes de contratar y de manera fácilmente perceptible:

- A. Los precios del aparcamiento. (1)
- B. Los horarios comerciales del aparcamiento. (7)
- C. Las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluido si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo. (7)
- D. En caso de que se anuncie la prestación de algún servicio especial de restitución y responsabilidad de accesorios no fijos y extraíbles distintos de los señalados en el primer párrafo del apartado 1.c) del artículo 3.2 Ley 40/2002, de 14 de noviembre, se informa suficientemente en el exterior del aparcamiento de forma que permita identificar correctamente la prestación del servicio especial, sobre su utilización y coste. (15)
- E. Se cumple con la prohibición de anunciar la exoneración del establecimiento de la responsabilidad respecto al robo o daños a terceros y del incumplimiento, total o parcial de las obligaciones previstas en la Ley. (18)
- F. En caso de ser necesario el acceso para conocer las condiciones y no conformidad con ellas, se puede abandonar el aparcamiento sin coste para el consumidor puesto que no se ha producido la efectiva prestación del servicio. (16)
- G. Se informa la identidad del responsable del aparcamiento. (1)

2.- JUSTIFICANTE O RESGUARDO DE APARCAMIENTO

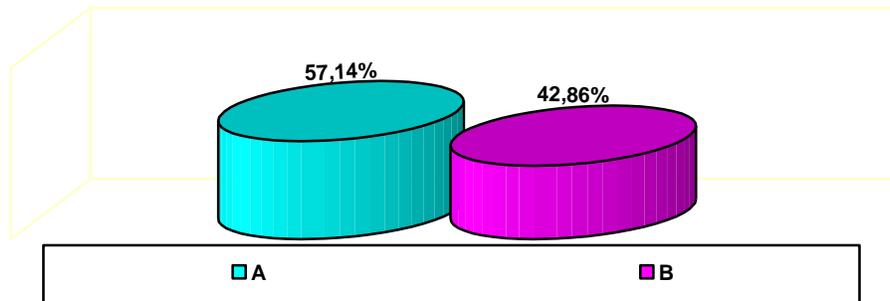
Las irregularidades encontradas en relación con el justificante o resguardo de aparcamiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se entrega al usuario en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos, un justificante o resguardo del aparcamiento. (5)
- B. En el justificante entregado al usuario del aparcamiento no se hace constar, en todo caso, la identificación del vehículo: matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación. (11)
- C. En el justificante no se hace constar si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo, estando exentos de dicha obligación de identificación los aparcamientos de uso exclusivo para clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento. (38)
- D. En el caso de estacionamiento rotatorio, no se hace constar en dicho justificante, además el día, hora y minuto de entrada. (1)

3.- PRECIOS

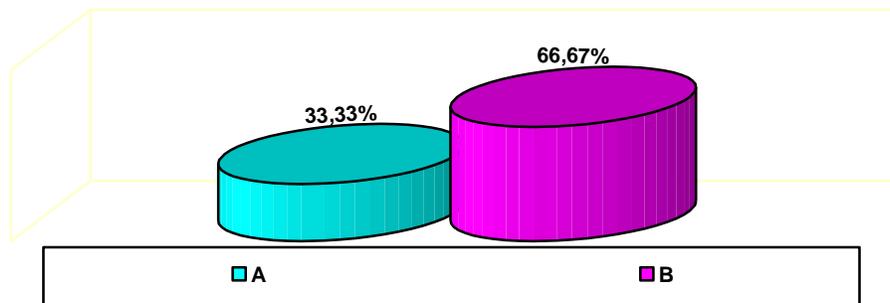
Las irregularidades encontradas en relación con los precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. En la modalidad de estacionamiento rotatorio el precio no se indica por minuto de estacionamiento. (4)
- B. En la modalidad de estacionamiento rotatorio no se cumple con la prohibición de redondear a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas. (3)

4.- HOJAS DE RECLAMACIONES

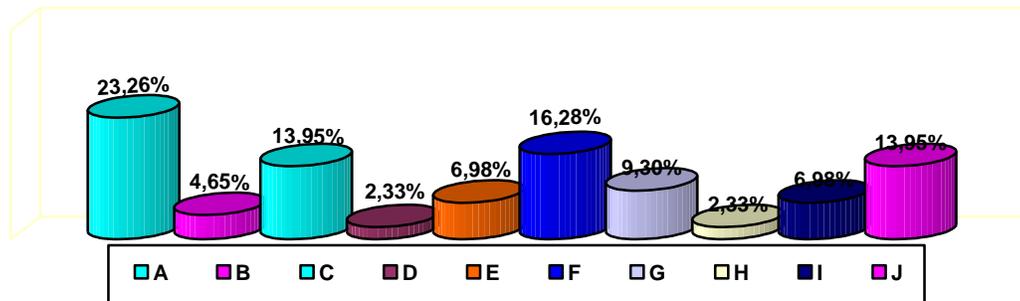
Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No dispone de formularios de reclamaciones. (4)
- B. No informan de la existencia de formularios u hojas de reclamaciones. (8)

5.- FACTURA SIMPLIFICADA

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



A. No cumple con la obligación de entregar siempre factura simplificada. (10)

En la factura simplificada no consta:

- B. Número y, en su caso, serie. (2)
- C. Fecha de operación, pero sólo si es diferente a la fecha de expedición. (Se trata de la fecha en que se ha realizado el servicio o se ha ordenado el pago por adelantado). (6)
- D. NIF (número de identificación fiscal) de quien expide la factura. (1)
- E. Nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide la factura. (3)
- F. Descripción del servicio o bienes y sus precios. (7)
- G. Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión "IVA incluido". (4)
- H. Contraprestación o importe total. (1)
- I. Se respeta la prohibición de usar las denominaciones de facturas distintas a las reglamentarias que induzca a error al comprador, en sus características, efectos, propiedades. (Ej.: proforma, prefactura o similares, acrónimos). (3)
- J. Se cumple con la obligación de que toda la información que figura a disposición del usuario, en el justificante o resguardo de aparcamiento y/o en la factura simplificada no induzca a error al consumidor. (6)

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.