

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2018.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Contratación de servicios que conllevan la retención en tarjetas de crédito a modo de fianza o garantía.

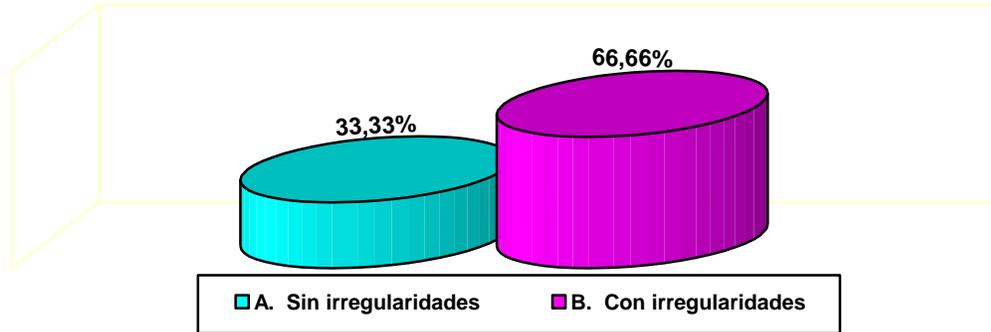
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Castilla-La Mancha Cataluña Galicia La Rioja	Castilla-La Mancha Cataluña Galicia
Nº servicios a controlar	53	20

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE SEVICIOS CONTROLADOS:	20	
Nº DE SEVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	6	33,33
Nº DE SEVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	14	66,66



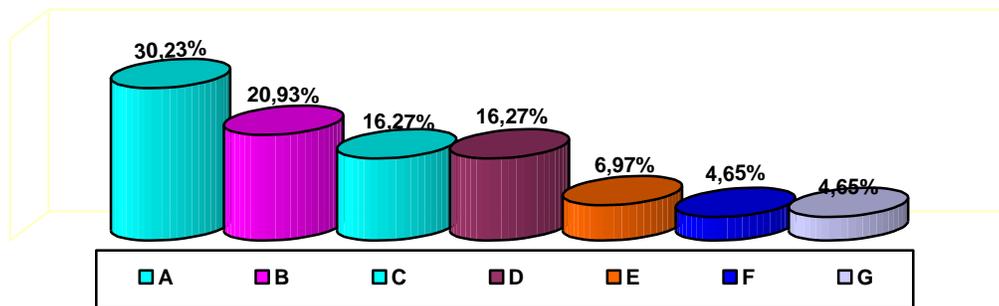
B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

La información precontractual y/o documentación contractual.

Nº total de irregularidades detectadas: 43

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

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



A.- No se informa de los mecanismos de reclamación que dispone el usuario en caso de disconformidad. (13)

B.- No se informa del derecho del usuario al acceso a la documentación acreditativa de los gastos soportados por el empresario, derivados del incumplimiento contractual (factura de reparación de vehículo, etc.). (9)

C.- No se informa del derecho del usuario a comprobar el objeto sobre el que se presta el servicio, en el momento de la finalización de la relación de consumo con la presencia simultánea del empresario (revisión ocular del vehículo). (7)

D.- No se informa del plazo exacto o de la fecha exacta en la que se ordenará el desbloqueo en la tarjeta bancaria del importe objeto de retención: plazo meramente orientativo. (7)

E.- No se informa detalladamente de las circunstancias que motivarán la no devolución total o parcial del importe objeto de retención (existencia de daños en el vehículo, imposición de una sanción administrativa de tráfico, etc.) (3)

F.- No se informa de la motivación que genera la retención temporal del importe económico (reparación de los daños del vehículo, reparación de averías). (2)

G.- No se informa del importe exacto objeto de retención o bien la de su forma de cálculo, cuando aquel sea variable. (2)

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.