

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2018.

**OBJETIVO:** Control general.

**DENOMINACIÓN:** Lavanderías de autoservicio. Información de los servicios, precio, instrucciones de uso, hoja de reclamaciones y recibo.

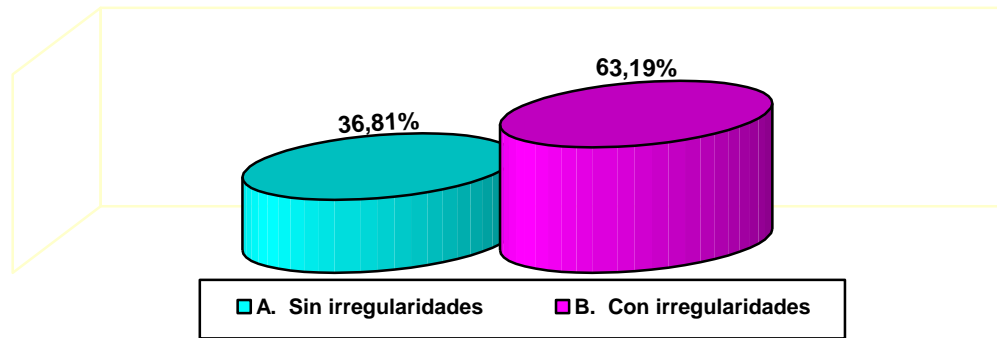
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Comprobar la información disponible, la existencia de hojas de reclamaciones y la entrega de recibo.

| ASPECTOS SIGNIFICATIVOS  | ACTIVIDADES INSPECTORAS  |  |
|--------------------------|--|--|
|                          | PROGRAMACIÓN   | REALIZADO  |
| CC.AA Participantes      | Islas Baleares<br>Cantabria<br>C. Valenciana<br>Galicia<br>La Rioja<br>Madrid<br>Murcia<br>Navarra | Islas Baleares<br>Cantabria<br>C. Valenciana<br>Galicia<br>La Rioja<br>Madrid<br>Murcia<br>Navarra |
| Nº servicios a controlar | 138  | 144  |

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

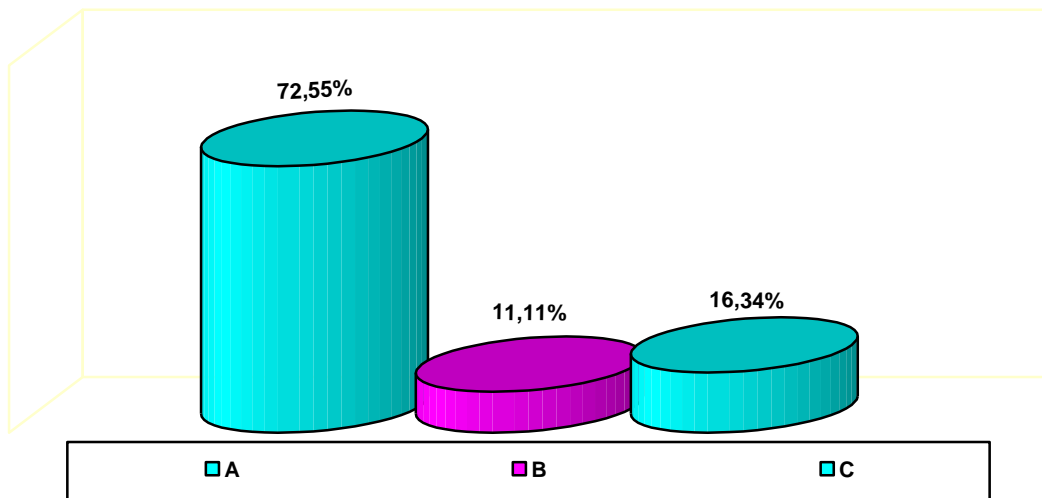
|  |            |              |
|--|------------|--------------|
| <b>Nº DE SEVICIOS CONTROLADOS:</b>                 | <b>144</b> |              |
| <b>Nº DE SEVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b> | <b>53</b>  | <b>36,81</b> |
| <b>Nº DE SEVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b> | <b>91</b>  | <b>63,19</b> |



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

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

- 1.- Derecho de información. (111).
- 2.- Intereses económicos. (17).
- 3.- Reclamaciones. (25).



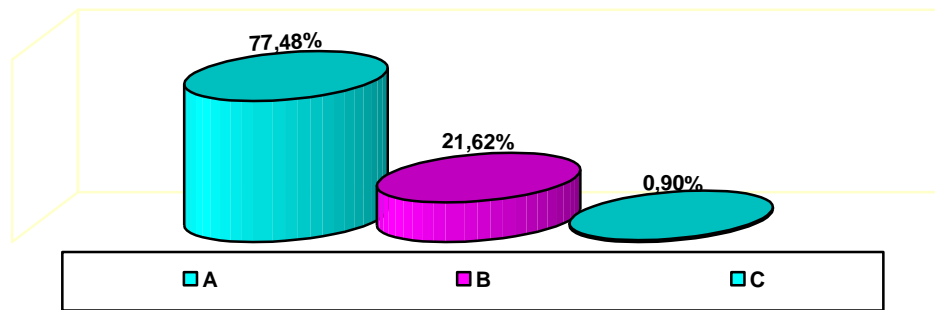
A.- Derecho de información.  
B.- Intereses económicos.  
C.- Reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 153.

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

### **1.- DERECHO DE INFORMACIÓN**

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



A.- No consta la identidad del prestador del servicio: razón social, nombre comercial y dirección completa. (86)  
B.- No informa sobre la existencia y condiciones de servicios posventa y garantías comerciales, si procede. (24)  
C.- No informa del precio final completo, incluidos los impuestos de cada uno de los servicios prestados. (1)

## **2.- INTERESES ECONÓMICOS**

Las 17 irregularidades encontradas en relación con los intereses económicos, lo son por no permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el producto/servicio solicitado.

## **3.- RECLAMACIONES**

Las 25 irregularidades encontradas en relación con las reclamaciones, lo son por no existir procedimiento para atender las reclamaciones o consultas, incluyendo la dirección postal, nº de teléfono, nº de fax o dirección de correo electrónico.

## **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.