

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2019.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de guarderías y escuelas infantiles privadas.

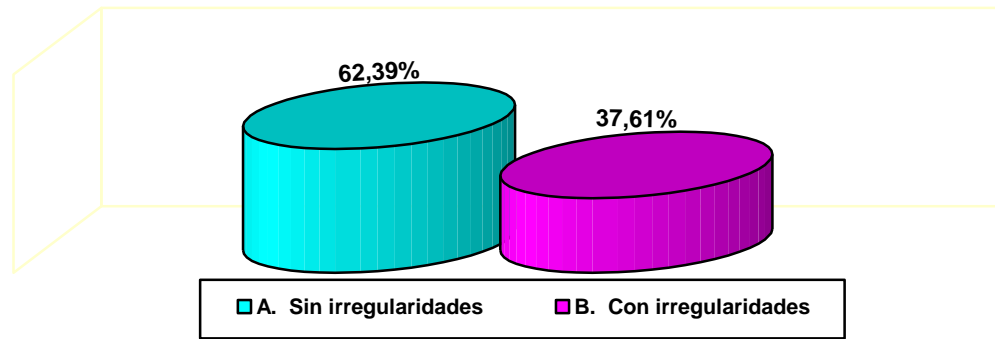
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas en este tipo de servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Canarias Castilla-La Mancha Madrid Murcia	Canarias Castilla-La Mancha Madrid Murcia
Nº servicios a controlar	105	117

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

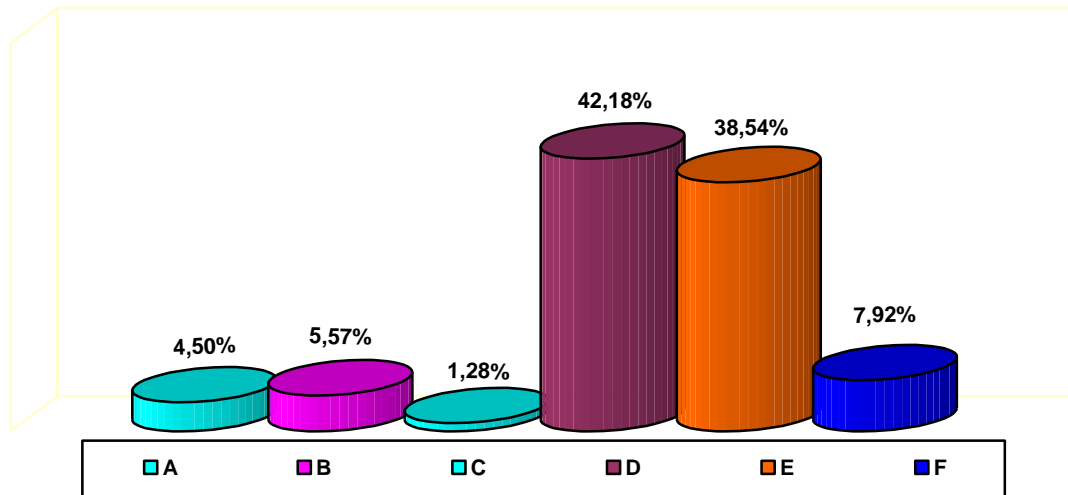
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	117
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	73 62,39 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	44 37,61 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

1. Denominación del centro y autorización. (21).
2. Precios. (26).
3. Personal a cargo de los menores. (6).
4. Contrato. (197).
5. Pago y facturación (si el pago es en metálico). (180).
6. Hojas de reclamaciones. (37).



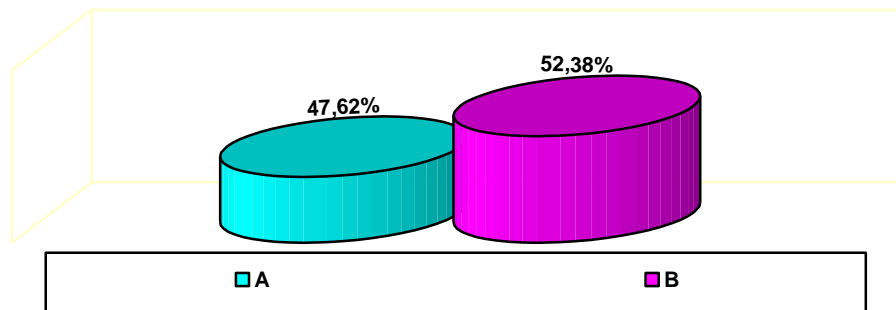
- A.- Denominación del centro y autorización.
B.- Precios.
C.- Personal a cargo de los menores.
D.- Contrato.
E. - Pago y facturación (si el pago es en metálico).
F. - Hojas de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 467.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- DENOMINACIÓN DEL CENTRO Y AUTORIZACIÓN

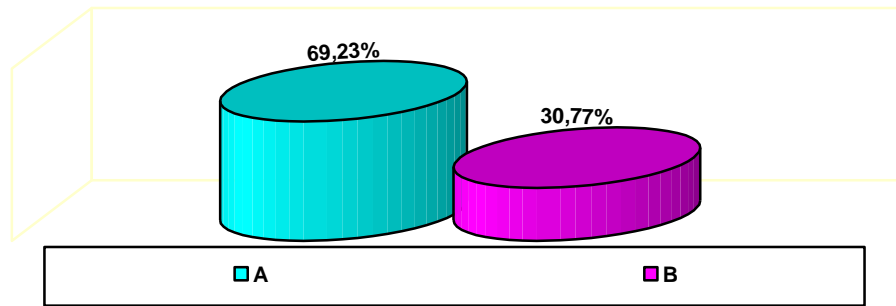
Las irregularidades encontradas en relación con la denominación del centro y autorización, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. El Centro no se denomina conforme la normativa. (10)
- B. No dispone de la autorización administrativa correspondiente para el ejercicio de su actividad. (11)

2.- PRECIOS

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



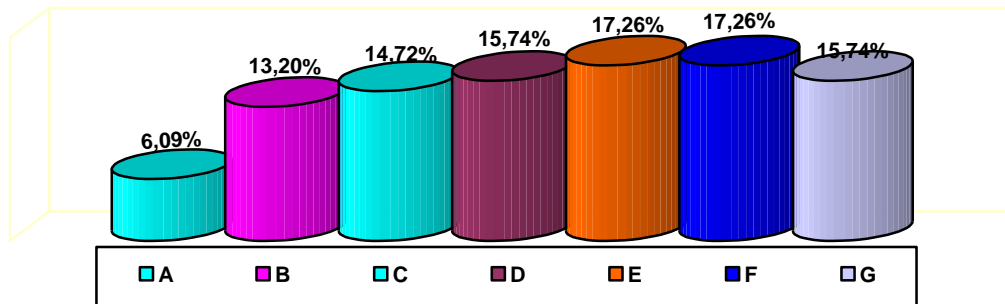
- A. No se exhibe el precio de los servicios que habitualmente presta (18)
- B. En la oferta comercial no existe la información necesaria de las características esenciales del servicio de una forma adecuada a su naturaleza (Horarios, idiomas, etc.) (8)

3.- PERSONAL A CARGO DE LOS MENORES

Número de irregularidades porque el personal encargado de los menores no posee el título de Maestro con la correspondiente especialización en Educación Infantil o de otro título equivalente (Técnicos Especialistas en Jardín de Infancia o Educadores Infantiles): 6 (100%).

4.- CONTRATO

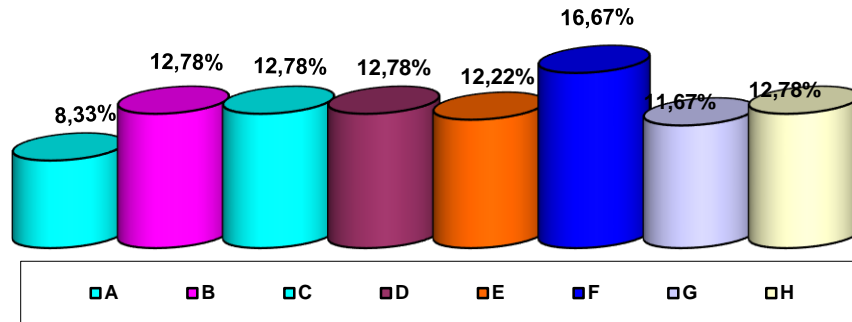
Las irregularidades encontradas en relación con el contrato, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se firma ningún tipo de contrato entre las partes. (12)
- B. No figura la identificación de las partes. (26)
- C. No figuran los derechos y obligaciones de las partes. (29)
- D. Su contenido y estipulaciones no se ajustan a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos. (31)
- E. No se entrega copia del contrato incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor, cuando las mismas sean utilizadas en el contrato. (34)
- F. No se informa en el documento contractual, de forma clara, comprensible y precisa, de las fórmulas de resolución del contrato. (34)
- G. No se entrega confirmación documental de la contratación realizada y, en su caso, del contrato de financiación. (31)

5.- PAGO Y FACTURACIÓN (SI EL PAGO ES EN METÁLICO)

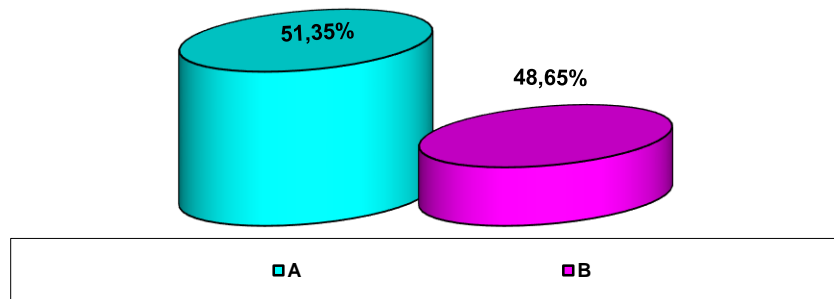
Las irregularidades encontradas en relación con el pago y facturación (si el pago es en metálico), se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se expiden facturas o, en su caso, justificantes de cada uno de los pagos efectuados. (15)
- B. No figura el número y, en su caso, serie de la factura. (23)
- C. No figura el NIF (número de identificación fiscal) de quien expide la factura. (23)
- D. No figura el nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide. (23)
- E. No figura la descripción del servicio o bienes y sus precios. (22)
- F. No figura el tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión IVA incluido. (30)
- G. No figura la contraprestación por su importe total. (21)
- H. No se respeta la prohibición de usar las denominaciones de facturas distintas a las reglamentarias que induzca a error al pagador (Ej.: proforma, prefactura o similares). (23)

6.- 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 hojas de reclamaciones. (19)
- B. El establecimiento no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones. (18)

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.