

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2018.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios de manicura/pedicura: información al consumidor.

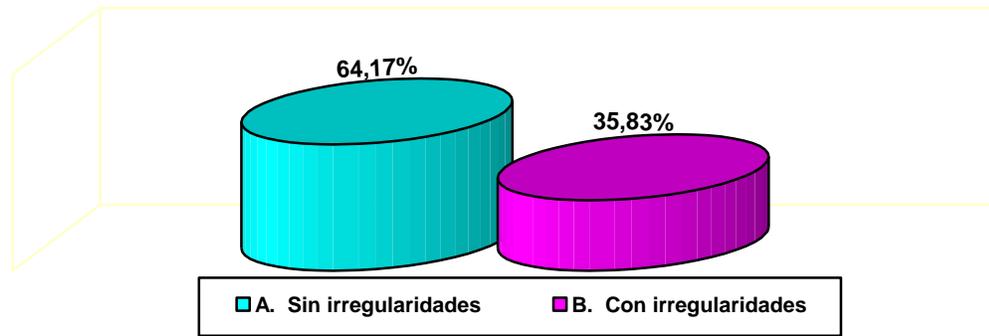
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Castilla-La Mancha Galicia Madrid Murcia Ceuta	Castilla-La Mancha Galicia Madrid Murcia Ceuta
Nº servicios a controlar	95	134

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

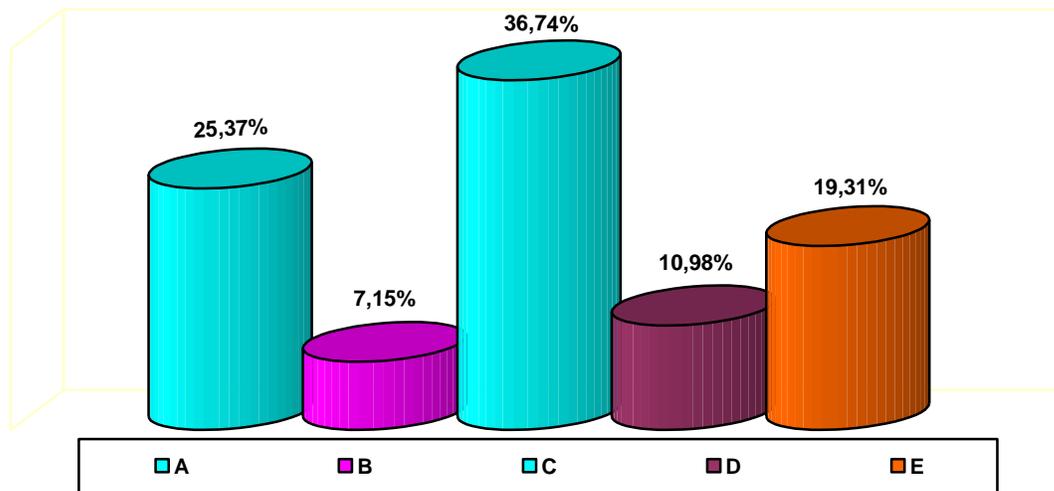
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	134	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	86	64,17
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	48	35,83



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información en la oferta comercial y previa al contrato. (67).
- 2.- Confirmación documental de la contratación realizada. (19).
- 3.- Factura simplificada. (98).
- 4.- Presentación de precios de los servicios en el establecimiento. (29).
- 5.- Hojas de reclamaciones. (51).



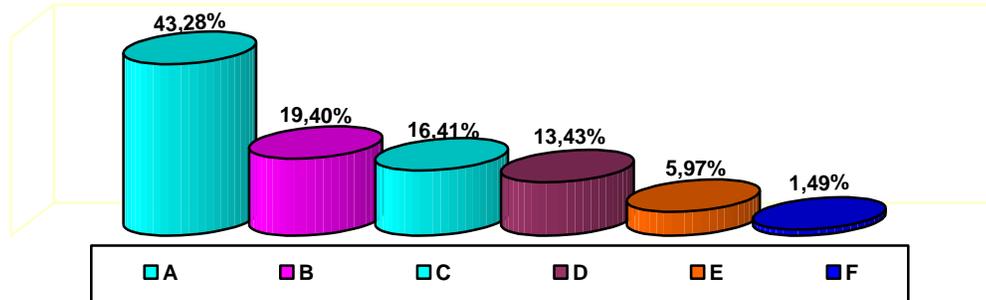
- A.- Información en la oferta comercial y previa al contrato.
B.- Confirmación documental de la contratación realizada.
C.- Factura simplificada.
D.- Presentación de precios de los servicios en el establecimiento.
E.- Hojas de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 264.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN EN LA OFERTA COMERCIAL Y PREVIA AL CONTRATO

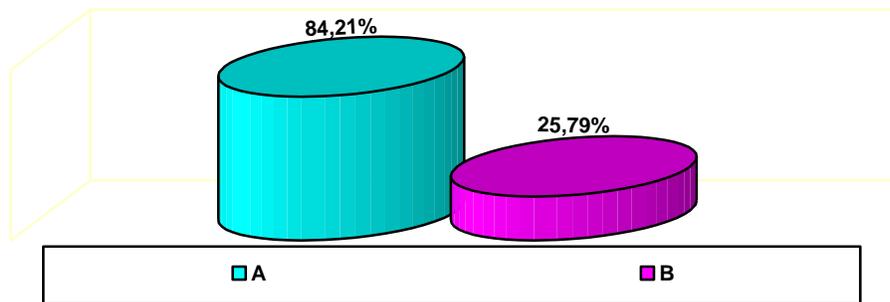
Las irregularidades encontradas en relación con la información en la oferta comercial y previa al contrato, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta la identificación de la póliza de seguro de responsabilidad civil (si la hay). (29)
- B.- No consta la identidad del prestador del servicio: razón social, nombre comercial, dirección completa. (13)
- C.- No consta el precio final completo, incluidos impuestos de cada uno de los servicios, (11)
- D.- No consta la información sobre los procedimientos de pago aceptados. (9)
- E.- No consta la relación de servicios prestados y sus características principales. (4)
- F.- No consta la indicación, en su caso, sobre su adhesión (veraz) a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos y la forma de acceder a dicho sistema. (1)

2.- CONFIRMACIÓN DOCUMENTAL DE LA CONTRATACIÓN REALIZADA

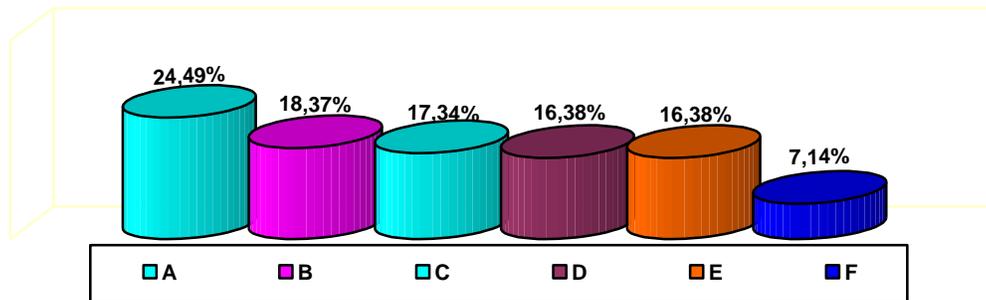
Las irregularidades encontradas en relación con la confirmación documental de la contratación realizada, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales del servicio. (16)
B.- En caso de utilizar condiciones generales de contratación, el recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales del servicio, no figuran aceptadas y firmadas por el consumidor. (3)

3.- FACTURA SIMPLIFICADA

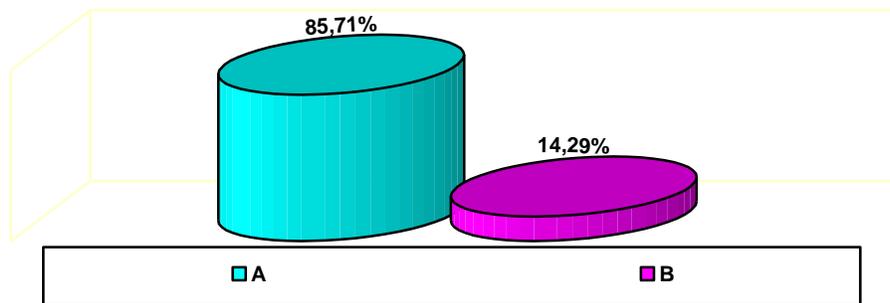
Las irregularidades encontradas en relación con la factura simplificada, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No figura el importe total con indicación del IVA soportado. (24)
- B.- No consta nombre y apellidos, razón o denominación social del prestador del servicio. (18)
- C.- No consta número y, en su caso, serie. (17)
- D.- No consta descripción del servicio prestado y desglose de los importes (si procede). (16)
- E.- No consta número de identificación fiscal. (16)
- F.- No consta fecha de expedición. (7)

4.- PRESENTACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO

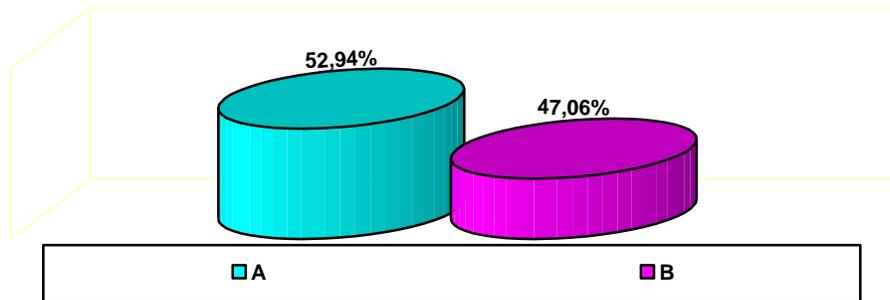
Las irregularidades encontradas en relación con la presentación de precios de los servicios en el establecimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- Los precios de los servicios no se prestan mediante anuncios perfectamente visibles para la clientela. (18)
B.- En la información de precios no figuran relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, con inclusión de toda carga o gravamen sobre los mismos). (11)

5.- 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 exhibe el cartel anunciador de las hojas de reclamaciones. (27)
B.- No dispone de hojas de reclamaciones. (24)

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.