

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2018.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Servicios de reparación urgente a domicilio

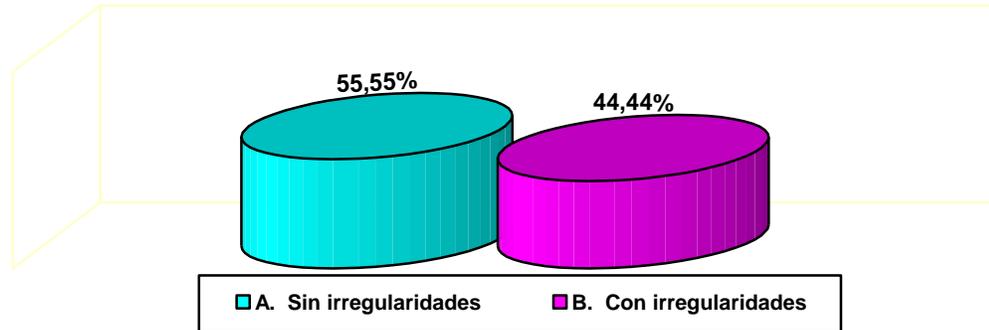
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Aragón Castilla y León Extremadura Murcia	Aragón Extremadura Murcia
Nº servicios a controlar	180	63

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

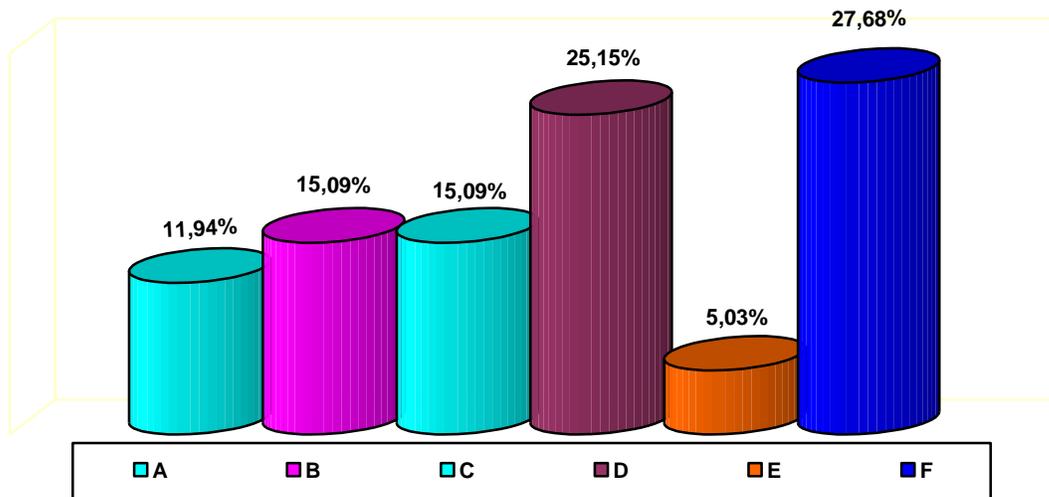
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>63</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>28</b>	<b>44,44</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>35</b>	<b>55,55</b>



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

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

- 1.- Información general. (19).
- 2.- Reclamaciones. (24).
- 3.- Presupuestos. (24).
- 4.- Orden de trabajo. (40).
- 5.- Facturas. (8)
- 6.- Garantías. (44)



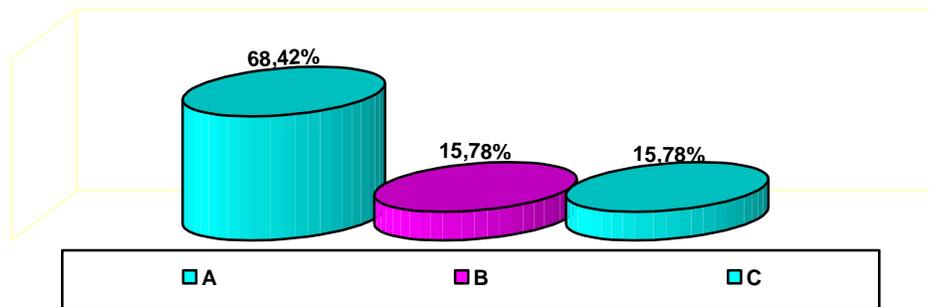
- A.- Información general.  
 B.- Reclamaciones.  
 C.- Presupuestos.  
 D.- Orden de trabajo.  
 E.- Facturas.  
 F.- Garantías.

El total de irregularidades ha sido de 159.

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

### **1.- INFORMACIÓN GENERAL**

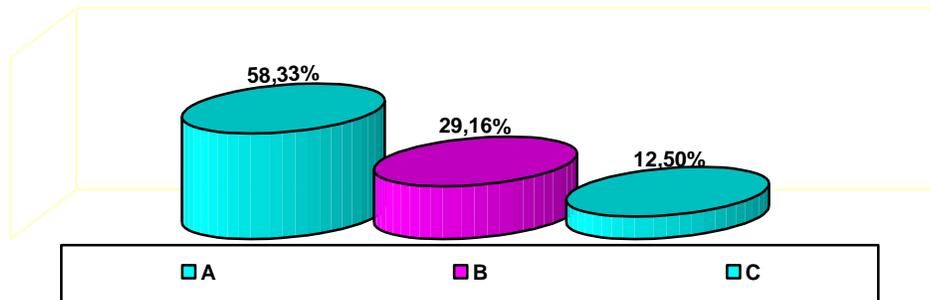
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se exhibe el precio de los servicios que habitualmente presta (tarifa por tiempo, desplazamiento, etc.). (13)  
B.- No consta la identificación completa de la empresa. (3)  
C.- La empresa, en su caso, no se encuentra debidamente autorizada y/o registrada para el ejercicio de la actividad. (3)

## 2.- RECLAMACIONES

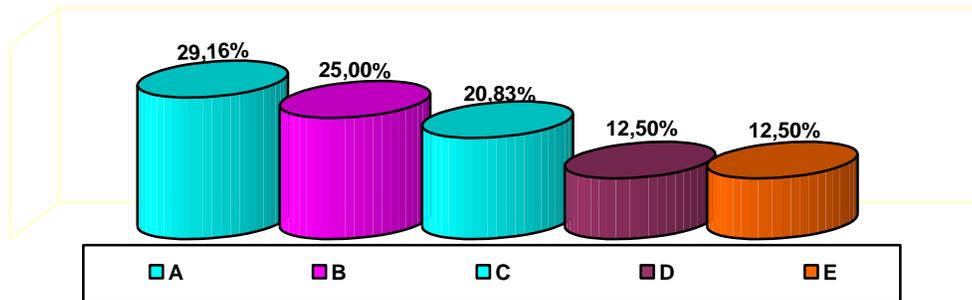
Las irregularidades encontradas en relación con las reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No dispone de hojas de reclamaciones. (14)  
B.- El establecimiento no exhibe el cartel anunciador de las hojas de reclamaciones. (7)  
C.- No se pone a disposición de los usuarios la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico en la que el usuario pueda imponer quejas o reclamaciones o solicitar información. (3)

### **3.- PRESUPUESTOS**

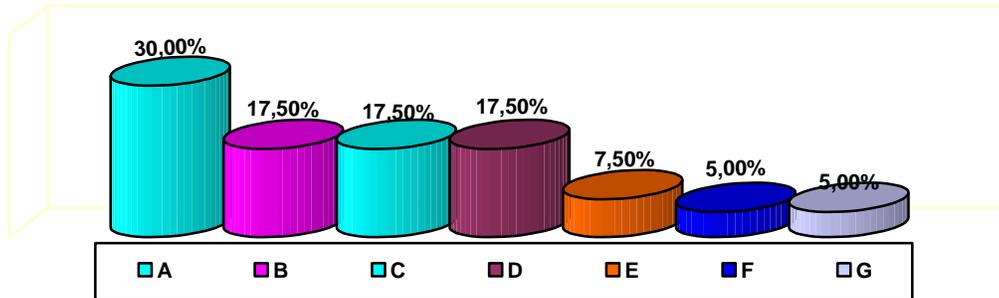
Las irregularidades encontradas en relación con los presupuestos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se especifica el precio de la mano de obra. (7)
- B.- No figura el precio total del presupuesto, impuestos y precio final tras la aplicación de los impuestos. (6)
- C.- No se confecciona presupuesto previo por escrito (salvo por una renuncia previa). (5)
- D.- No figura la denominación completa de la empresa. (3)
- E.- No se especifica la cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear. (3)

#### **4.- ORDEN DE TRABAJO**

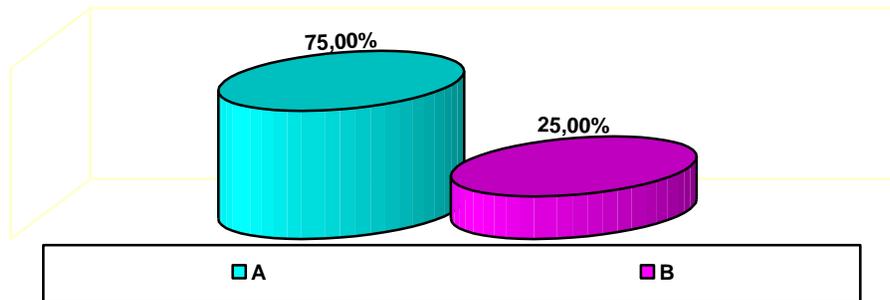
Las irregularidades encontradas en relación con la orden de trabajo, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta el período de garantía del servicio. (12)
- B.- Obtenida la renuncia firmada al presupuesto previo, no se entrega al usuario una orden de trabajo. (7)
- C.- En su caso, no consta Número de Inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales del Departamento de Industria u órgano competente en la materia. (7)
- D.- No consta la fecha prevista de inicio y finalización del trabajo. (7)
- E.- No consta el nombre y apellidos o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio. (3)
- F.- No consta el nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que éste sea distinto al de su domicilio. (2)
- G.- No consta la descripción del trabajo. (2)

## **5.- FACTURAS.**

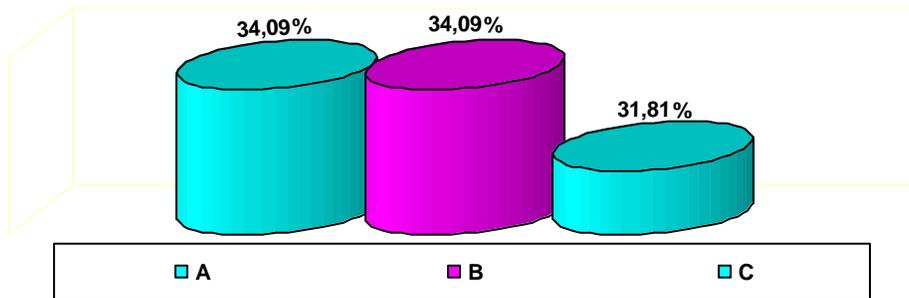
Las irregularidades encontradas en relación con las facturas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- La factura no es detallada ni desglosa el coste de mano de obra, materiales, etc. (6)  
B.- La factura y el concepto de la factura no coincide con el importe y elementos presupuestados, en su caso. (2)

## **6.- GARANTÍAS.**

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



A.- El prestador del servicio no entrega por escrito una garantía de los trabajos efectuados, ni está incorporada en la propia factura u otro documento que quede en poder del usuario. (15)  
B.- No figuran los derechos del titular de la garantía. (15)  
C.- No consta la duración de la misma. (14)

## **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.