

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2019.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Servicios funerarios.

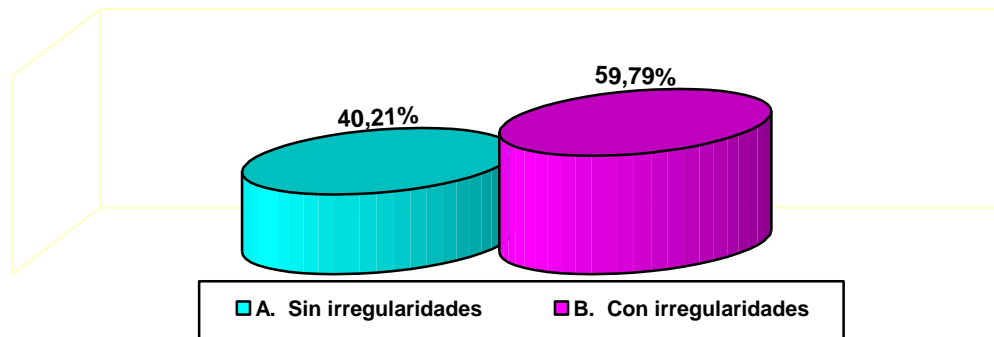
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Cantabria Castilla y León Cataluña Navarra	Cantabria Castilla y León Navarra
Nº servicios a controlar	105	97

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

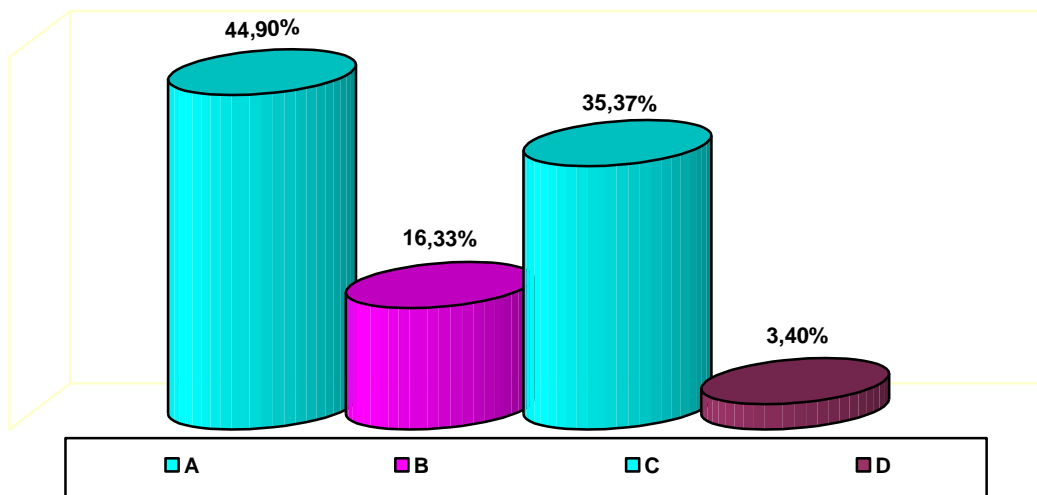
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	97	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	39	40,21 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	58	59,79 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información general. (66).
- 2.- Hojas de reclamaciones. (24).
- 3.- Contrato. (52).
- 4.- Factura. (5)



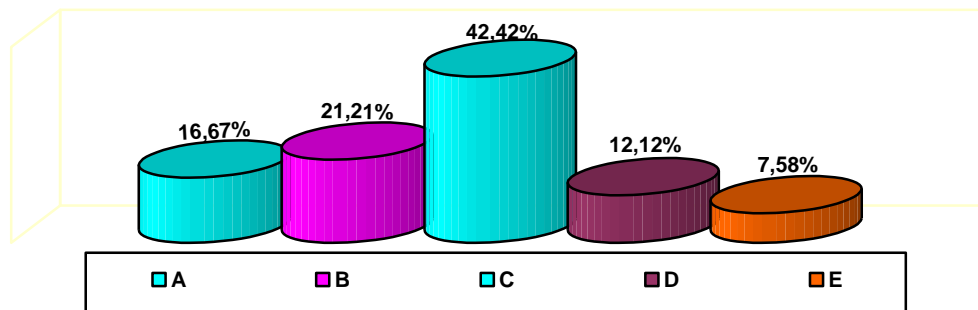
- A.- Información general.
B.- Hojas de reclamaciones.
C.- Contrato.
D.- Factura.

El total de irregularidades ha sido de 147.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL

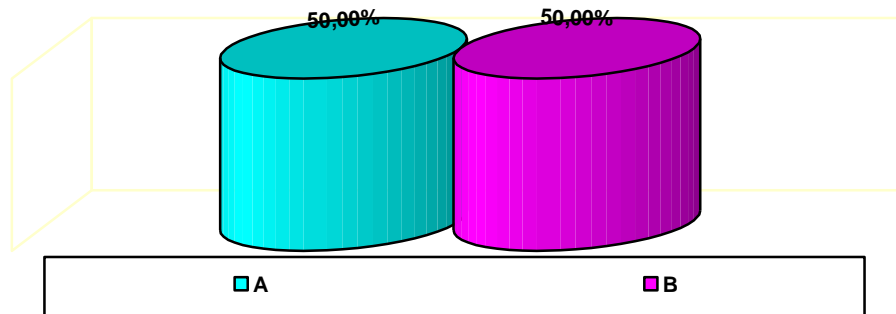
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No consta la identificación completa de la empresa. (11)
- B. 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 interponer quejas o reclamaciones o solicitar información. (14)
- C. En su caso, la empresa no se encuentra debidamente autorizada y/o registrada para el ejercicio de la actividad. (28)
- D. No se exhibe el precio de los servicios que habitualmente presta. (8)
- E. En la oferta comercial no existe la información necesaria de las características esenciales del servicio de una forma adecuada a su naturaleza. (5)

2.- HOJAS DE RECLAMACIONES

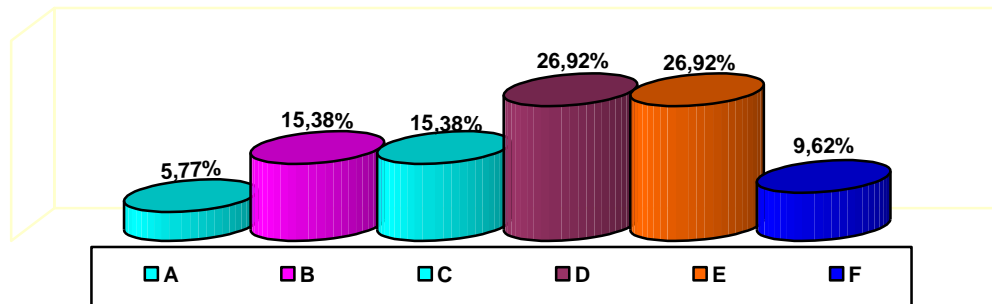
Las irregularidades encontradas en relación con las hojas de reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No dispone de hojas de reclamaciones. (12)
- B. El establecimiento no exhibe el cartel anunciador de hojas de reclamaciones. (12)

3.- CONTRATO

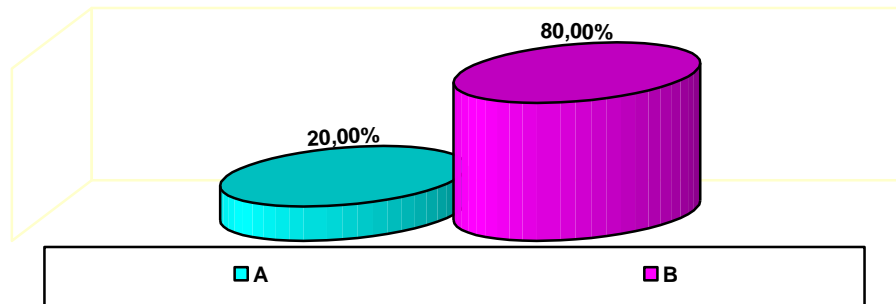
Las irregularidades encontradas en relación con el contrato, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura la identificación de las partes. (3)
- B. No figuran los derechos y obligaciones. (8)
- C. Su contenido y estipulaciones no se ajustan a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos. (8)
- D. 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. (14)
- E. No se informa en el documento contractual, de forma clara, comprensible y precisa, de las fórmulas de resolución del contrato, y en caso de que se contemple el derecho al desistimiento del mismo, forma y plazo de ejercicio. (14)
- F. No se entrega confirmación documental de la contratación realizada y, en su caso, del contrato de financiación. (5)

4.- FACTURA

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



- A. No figura el nombre y apellidos, razón o denominación social de quien la expide. (1)
- B. No figura la descripción del servicio o bienes y sus precios. (4)

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.