

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2017.**

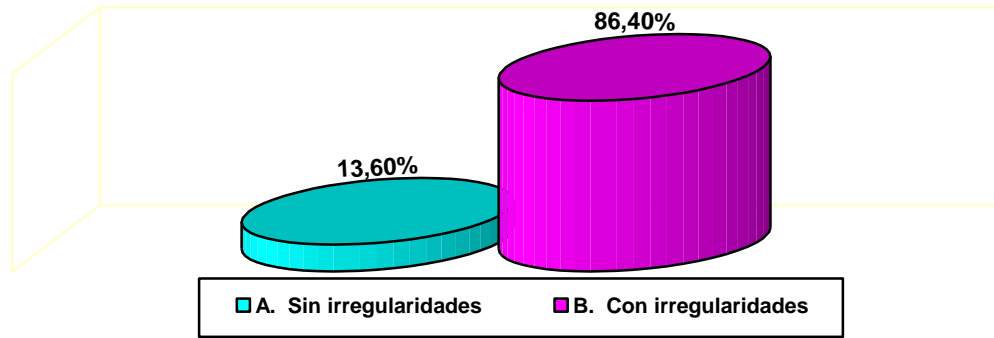
**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Centros de belleza y estética.**

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Aragón Cantabria Castilla-La Mancha Ceuta Galicia Murcia La Rioja	Aragón Cantabria Castilla-La Mancha Ceuta Galicia Murcia
Nº servicios a controlar	165	228

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

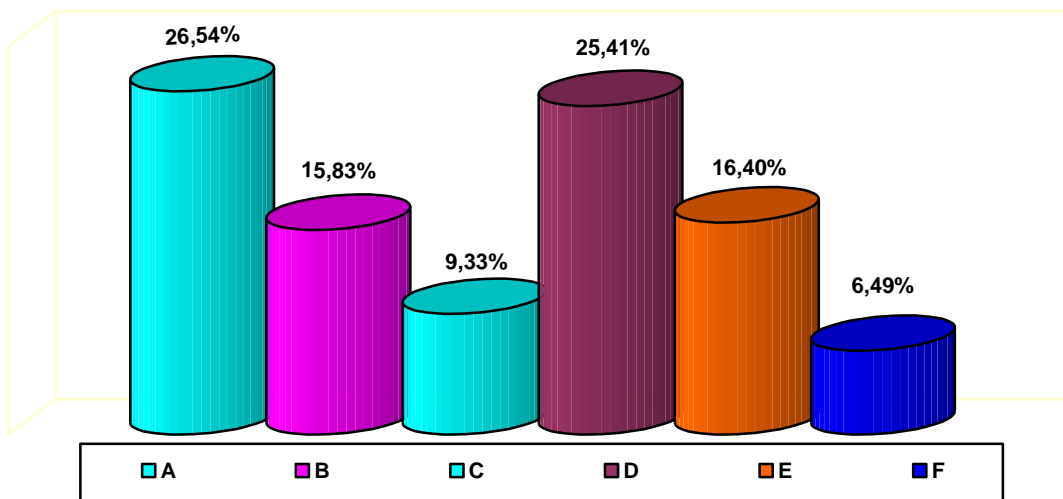
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>228</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>31 13,60 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>197 86,40 %</b>



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

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

- 1.- Información de la oferta comercial y previa al contrato. (Art. 20, 21, 60 y 60 bis del RDL 1/2007) (327 irregularidades).
- 2.- Procedimientos de pago/Financiación/Presupuestos (195 irregularidades).
- 3.- Confirmación documental de la contratación realizada (Art. 63 RDL 1/2007) (115).
- 4.- Contenido de la factura (313).
- 5.- Publicidad y marcado de precios (202).
- 6.- Hojas de reclamaciones (80).



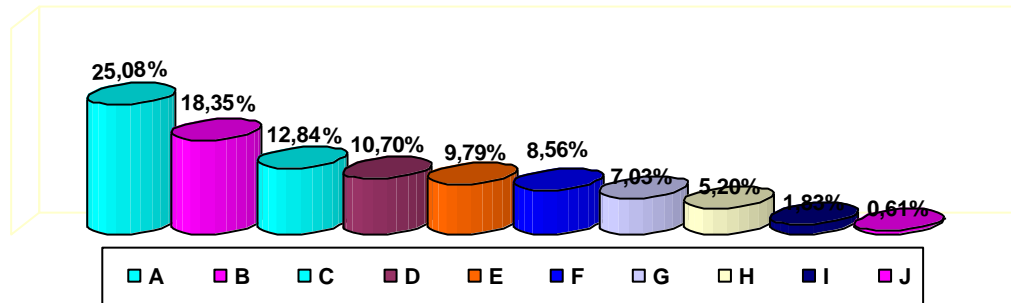
- A.- No hay información de la oferta comercial y previa al contrato. (Art. 20, 21, 60 y 60 bis del RDL 1/2007).  
 B.- No figuran procedimientos de pago/Financiación/Presupuestos.  
 C.- Confirmación documental de la contratación realizada (Art. 63 RDL 1/2007).  
 D.- Contenido de la factura  
 E.- Publicidad y marcado de precios.  
 F.- Hojas de reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 1.232.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- INFORMACIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL Y PREVIA AL CONTRATO.

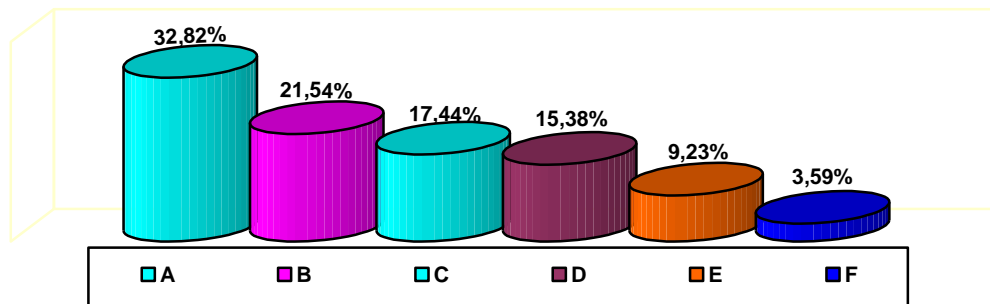
Las irregularidades encontradas en cuanto Información de la oferta comercial y previa al contrato, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta el procedimiento para atender las reclamaciones o consultas incluyendo: dirección postal, nº de teléfono, nº de fax o dirección de correo electrónico. (82)
- B.- No consta el precio final completo incluidos impuestos, de cada uno de los servicios. (60)
- C.- No consta la relación de servicios prestados y sus características principales. (42)
- D.- No consta la denominación del centro. (35)
- E.- No consta la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales, (si procede), consultas. (32)
- F.- No consta la identidad del prestador del servicio: razón social, nombre comercial, dirección completa. (28)
- G.- No consta la fecha de la prestación, duración del contrato y condiciones de resolución. (23)
- H.- No consta la identificación de la póliza de seguro de responsabilidad civil (si la hay). (17)
- I.- No consta la existencia del derecho de desistimiento, el plazo y la forma de ejercitarlo. (6)
- J.- No consta la indicación sobre su adhesión (veraz) a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos y la forma de acceder a dicho sistema. (2)

## 2-. PROCEDIMIENTOS DE PAGO/FINANCIACIÓN/PRESUPUESTOS

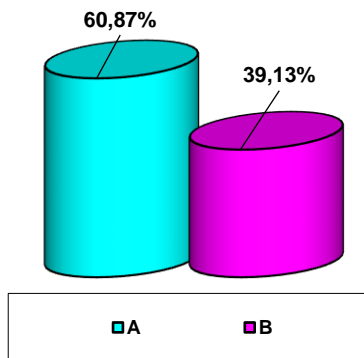
Las irregularidades encontradas en procedimientos de pago/ financiación/ presupuestos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se proporciona presupuesto gratuito y por escrito. (64)  
B.- No se informa previamente sobre la posibilidad de gastos adicionales (si procede). (42)  
C.- No consta información sobre condiciones de financiación (si procede): Importe, comisiones, TAE, nº de plazos y periodicidad. (34)  
D.- El presupuesto no refleja el servicio, características e importe desglosado. (30)  
E.- En el presupuesto no constan la fecha, lugar y firma o sello del prestador. (18)  
F.- No consta información sobre procedimientos de pago aceptados, plazos de entrega y ejecución. (7)

### **3.- CONFIRMACIÓN DOCUMENTAL DE LA CONTRATACIÓN REALIZADA (ART. 63 RDL 1/2007).**

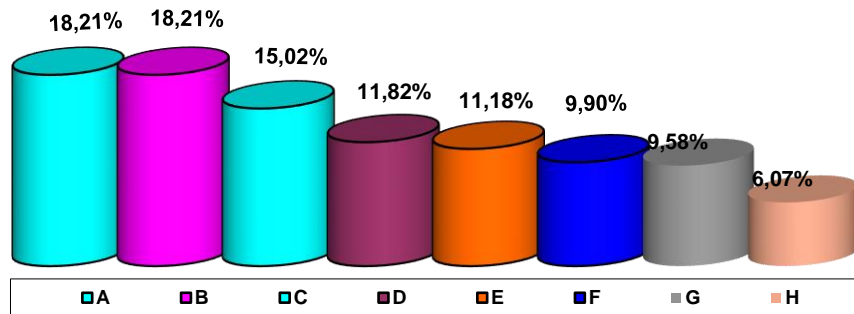
Las irregularidades encontradas en confirmación documental de la contratación realizada (Art. 63 RDL 1/2007), se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales del servicio, aceptadas y firmadas por el consumidor. (70)  
B.- No se entrega de factura, factura simplificada o justificante de pago, gratuitamente y en papel. (45)

#### 4.- CONTENIDO DE LA FACTURA

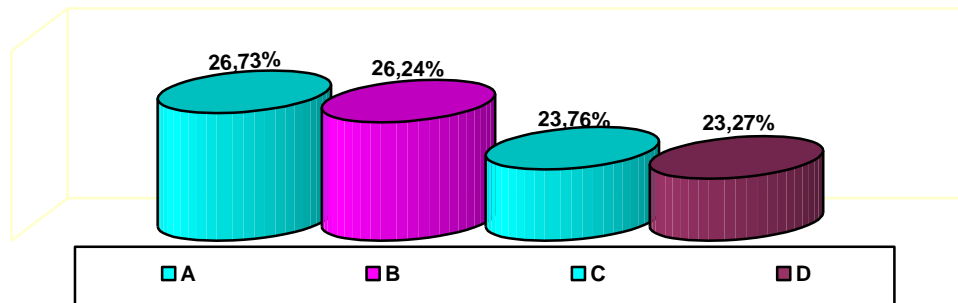
Las irregularidades encontradas en contenido de la factura, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta número de identificación fiscal. (57)
- B.- No consta domicilio. (57)
- C.- No consta nombre y apellidos, razón o denominación social del prestador del servicio. (47)
- D.- No consta fecha de expedición. (37)
- E.- No figura el importe total con indicación del IVA soportado. (35)
- F.- No consta número y, en su caso, serie. (31)
- G.- No consta descripción del servicio prestado y desglose de los importes (si procede). (30)
- H.- No constan los datos identificativos del consumidor. (19)

## 5.- PUBLICIDAD Y MERCADO DE PRECIOS

Las irregularidades encontradas en publicidad y mercado de precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

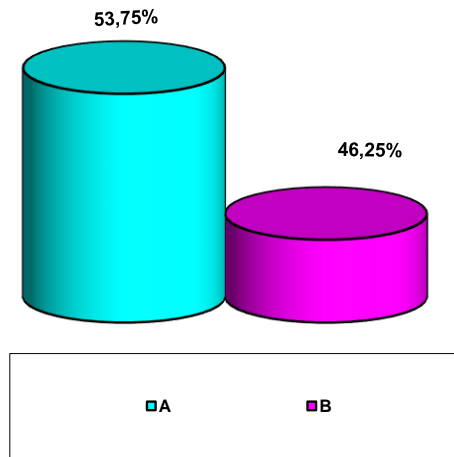


- A.- No se exhibe de forma visible la relación de servicios ofertados y sus precios finales impuestos incluidos.
- B.- En el material promocional no e indican los precios de cada servicio.
- C.- Si hay artículos a la venta, no consta el P.V.P. en cada producto
- D.- No se puede ver el PVP de los artículos a la venta en escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial.



## 6.- HOJAS DE RECLAMACIONES

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



A.- No dispone de hojas de reclamaciones. (43)  
B.- No exhibe el cartel anunciador de las mismas. (37)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos 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.