

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2017.

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

**DENOMINACIÓN:** Residencia de personas mayores: condiciones generales de los contratos y facturación.

### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes en los contratos y facturación que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

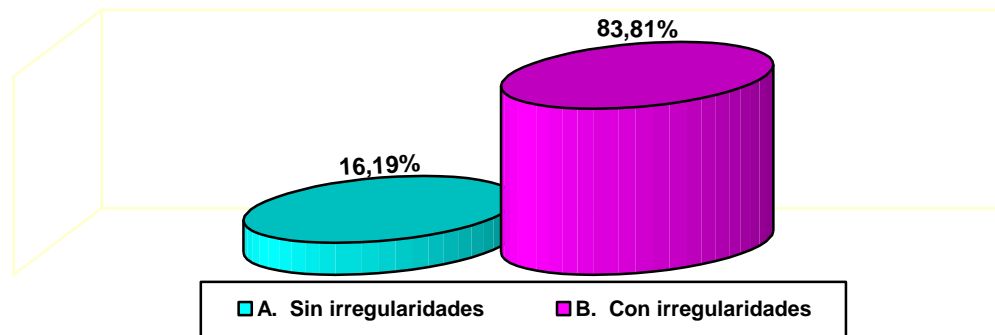
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Cantabria G. Valenciana Madrid Murcia	Cantabria G. Valenciana Madrid Murcia
Nº servicios a controlar	65	105

### A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

**Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:** **105**

**Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):** **17 16,19 %**

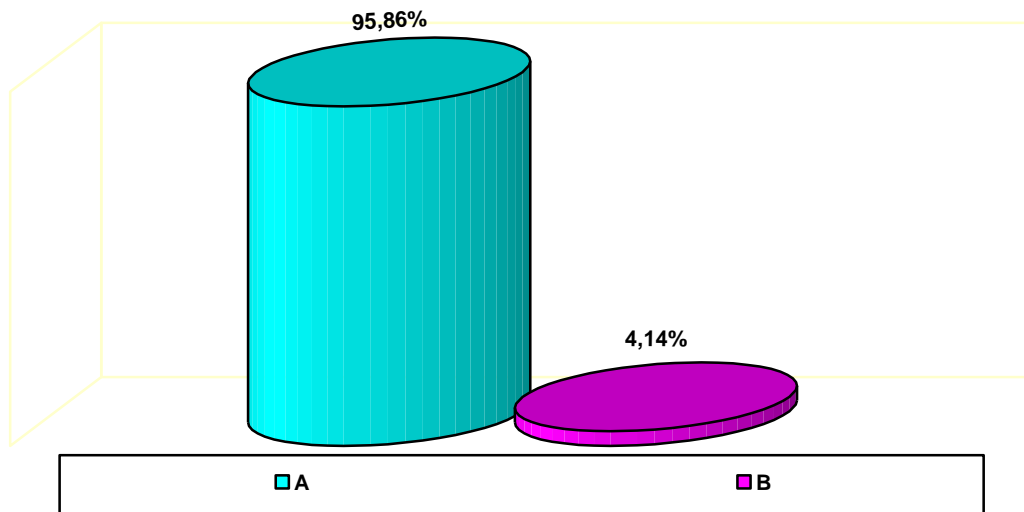
**Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):** **88 83,81 %**



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

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

- 1.- CONTRATO. (463) irregularidades
- 2.- FACTURACIÓN. (20) irregularidades



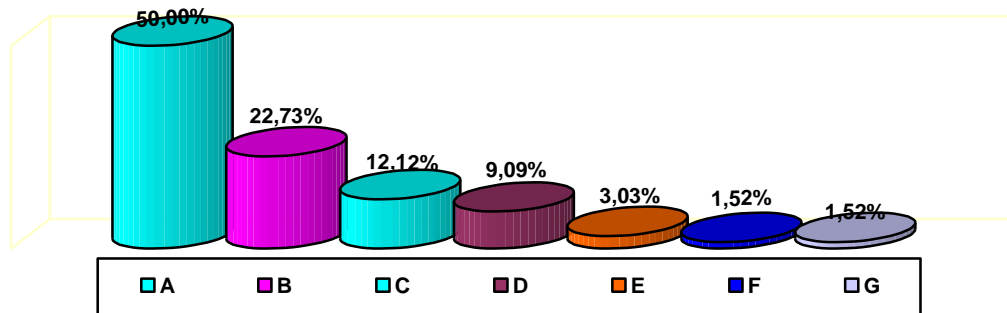
A.- Contrato.  
B.- Facturación.

El total de irregularidades ha sido de 483.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- CONTRATO

Las irregularidades encontradas en "Contrato" en cuanto a Cuestiones Generales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- Nº de irregularidades por no informar el contrato del procedimiento para presentar reclamaciones. (33)

B.- Nº de irregularidades por no informar el contrato de su duración o carácter indefinido. (15)

C.- Nº de irregularidades por no identificar con claridad la empresa, a través de su nombre o denominación social y CIF. (8)

D.- Nº de irregularidades por no detallar los servicios contratados y el precio correspondiente. (6)

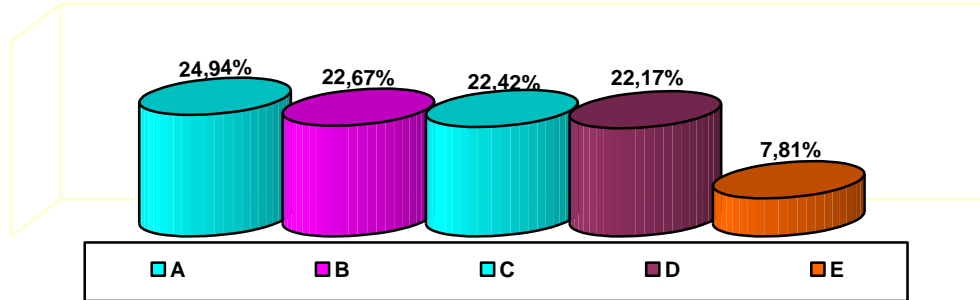
E.- Nº de irregularidades por no recoger el contrato con claridad la fórmula por la que el consumidor puede poner fin al mismo. (2)

F.- Nº de irregularidades por identificar al residente y a su representante, en su caso. (1)

G.- Nº de irregularidades por no entregar al consumidor un ejemplar del contrato, así como, en su caso, del Reglamento de Régimen Interior, de la Carta de Servicios, o de cualquier otro documento referido en el texto del Contrato. (1)

El total de irregularidades encontradas en "Contrato" en cuanto a Cuestiones Generales han sido de 66.

Las irregularidades encontradas en "Contrato" en cuanto a Existencia de Cláusulas Abusivas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



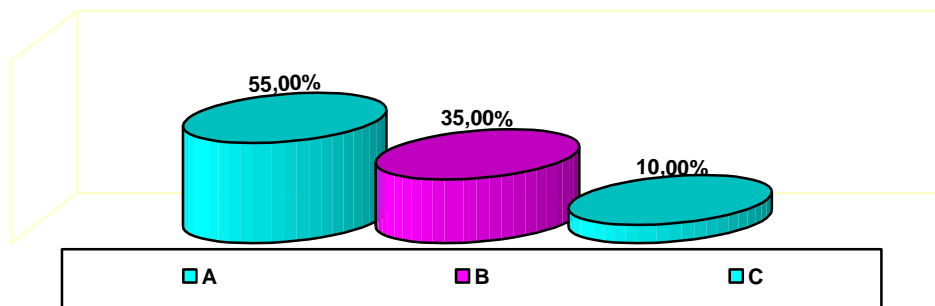
- A.- Nº de irregularidades por permitir, a voluntad del empresario, cargos adicionales sobre el consumidor. (99)
- B.- Nº de irregularidades por imponer penalidades y "fianzas" por parte del usuario si decide terminar su relación en la Residencia que se consideren desproporcionados. (90)
- C.- Nº de irregularidades por no incluir en la documentación contractual cláusulas que vinculen al contrato a la voluntad del empresario. (89)
- D.- Nº de irregularidades por excluir cualquier responsabilidad del comerciante o limitar los derechos legales del consumidor, ante incumplimientos o limitaciones en el servicio contratado. (88)
- E.- Nº de irregularidades por imponer al consumidor Tribunales distintos a los correspondientes a su domicilio habitual (normalmente el consumidor tiene derecho, pero no la obligación, de utilizar como propio domicilio el de la residencia). (31)

El total de irregularidades encontradas en "Contrato" en cuanto a Existencia de Cláusulas Abusivas han sido de 397

## 2.- FACTURACIÓN.

El total de irregularidades encontradas en "Facturación" han sido de 20

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



- A.- Nº de irregularidades por no corresponder el coste financiero al consumidor por el servicio principal al precio contratado (no incluyendo la parte cofinanciada pública). (11)
- B.- Nº de irregularidades por no corresponder los cargos a un desglose claro de los conceptos que permita su determinación inequívoca (p. ej. hay un concepto de "otros gastos" o "varios". (7)
- C.- Nº de irregularidades por no recoger la factura el CIF y el nombre de la empresa. (2)

## **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.