

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2018.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Estaciones de servicio de lavado de vehículos.
Comprobación de la veracidad de lo anunciado (duración del ciclo de lavado, inflado, aspirado, etc.).

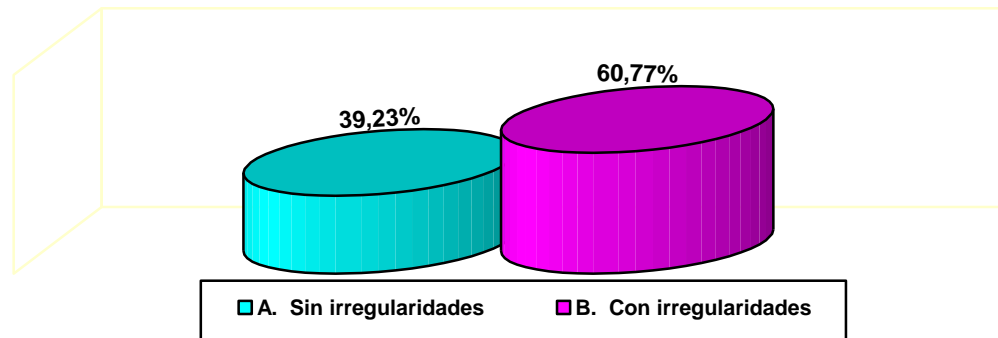
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Extremadura Murcia Navarra La Rioja C. Valenciana Melilla	Extremadura Murcia Navarra La Rioja C. Valenciana Melilla
Nº servicios a controlar	121	130

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE SEVICIOS CONTROLADOS:	130	
Nº DE SEVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	51	39,23
Nº DE SEVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	79	60,77



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

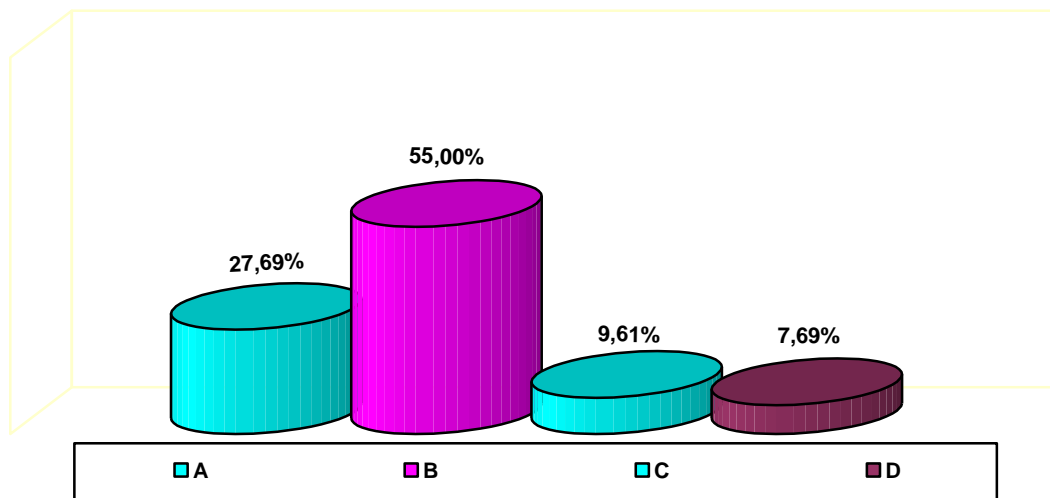
Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

En cuanto al lavado (260 irregularidades):

- 1.- Sistema de lavado. (72).
- 2.- Condiciones generales. (143).
- 3.- Reclamaciones. (25).
- 4.- Cláusulas abusivas. (20).

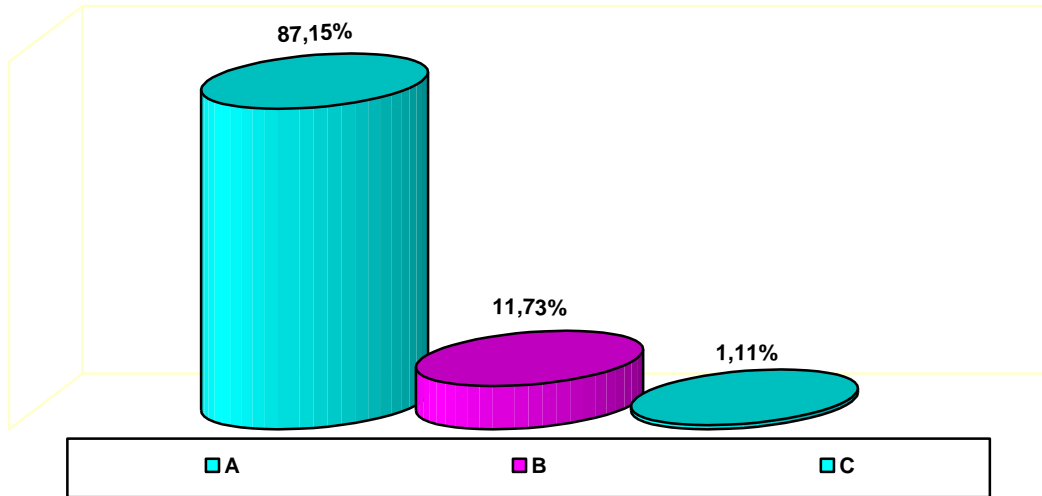
En cuanto al aspirado (179 irregularidades):

- 1.- Condiciones generales. (156).
- 2.- Reclamaciones. (21).
- 3.- Cláusulas abusivas. (2).



Lavado:

- A.- Sistema de lavado.
- B.- Condiciones generales.
- C.- Reclamaciones.
- D.- Cláusulas abusivas.



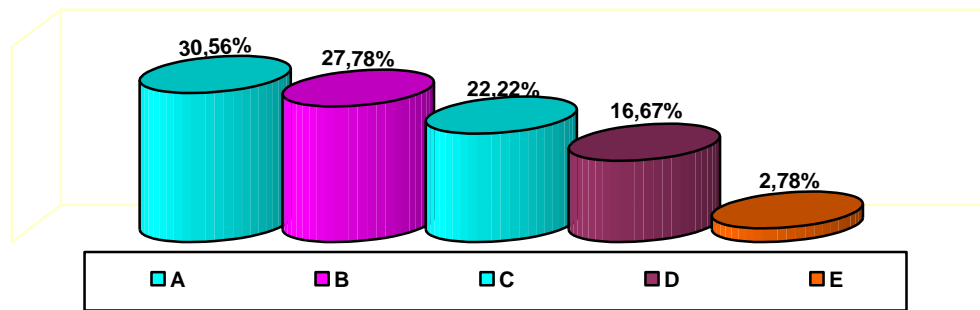
Aspirado:
A.- Condiciones generales.
B.- Reclamaciones.
C.- Cláusulas abusivas.

El total de irregularidades ha sido de 439.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LAVADO

1.- SISTEMA DE LAVADO

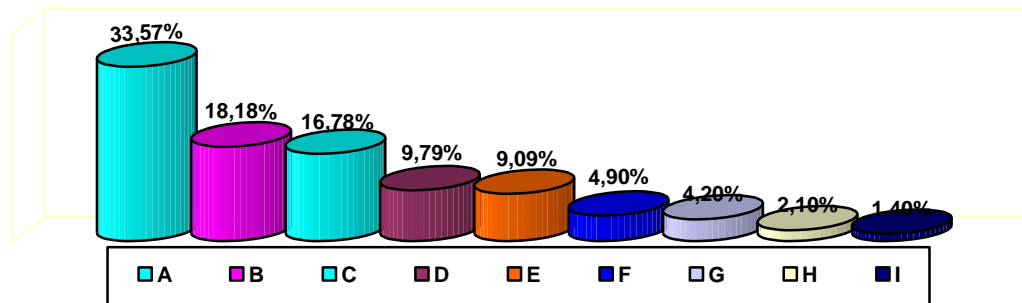
Las irregularidades encontradas en relación con el sistema de lavado, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No existe túnel/tren de lavado. (22)
- B.- No existe puente de lavado. (20)
- C.- No existe lavado mecánico. (16)
- D.- No existe box de lavado. (12)
- E.- No existe lavado manual. (2)

2.- CONDICIONES GENERALES

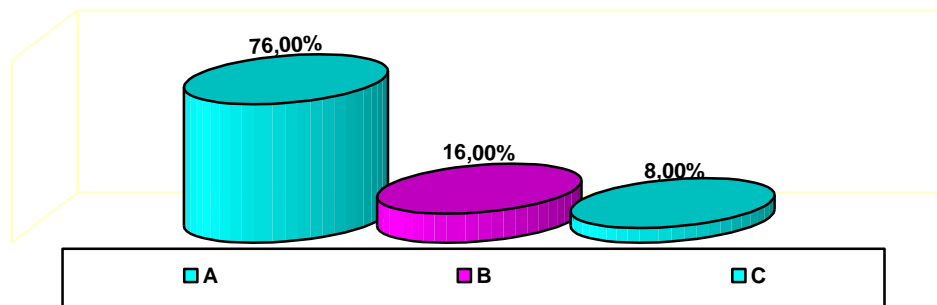
Las irregularidades encontradas en relación con las condiciones generales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No figura el nombre, razón social y domicilio completo del empresario y, en su caso, el nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa. (48)
- B.- No figura el precio final completo, incluidos los impuestos, de cada uno de los servicios ofertados. (26)
- C.- Se trata de una instalación de autoservicio. (24)
- D.- No figuran los procedimientos de pago. (14)
- E.- En el caso de no facilitarse el servicio solicitado, no se permite la recuperación automática del importe introducido. (13)
- F.- En el caso de figurar información sobre los ciclos de lavado, no se procede a efectuar comprobación de un ciclo tipo de lavado. En virtud de la citada medición, la correspondencia entre la duración indicada y la duración comprobada no es conforme. (7)
- G.- No figuran las características de los servicios ofertados. (6)
- H.- No figuran instrucciones o indicaciones para su correcto uso. (3)
- I.- Las indicaciones no figuran, al menos, en castellano, lengua oficial del Estado. (2)

3.- RECLAMACIONES

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



- A.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no existe la información necesaria para interponer reclamaciones o plantear consultas incluyendo: dirección postal, nº de teléfono, nº de fax, en su caso, y dirección de correo electrónico. (19)
- B.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no está visible para los consumidores y usuarios la información de la existencia de las hojas de reclamaciones. (4)
- C.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no existen hojas de reclamaciones reglamentarias a disposición de los consumidores y usuarios. (2)

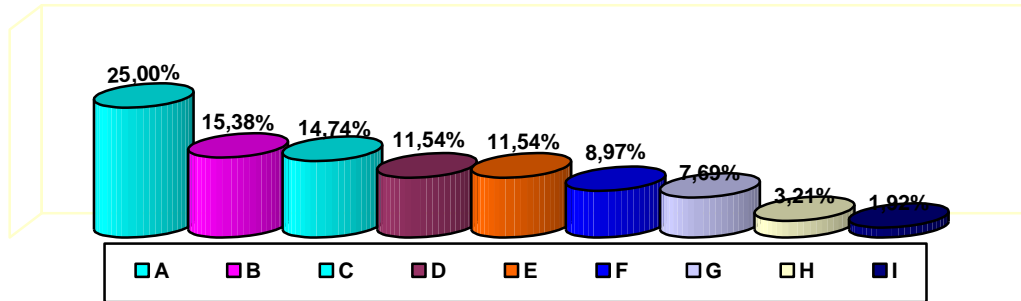
4.- CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Ha habido 20 irregularidades en relación con las cláusulas abusivas por no cumplir con la prohibición de no anunciar, visible al público, la exoneración del establecimiento de la responsabilidad respecto a posibles daños en el vehículo.

D.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN ASPIRADO

1.- CONDICIONES GENERALES.

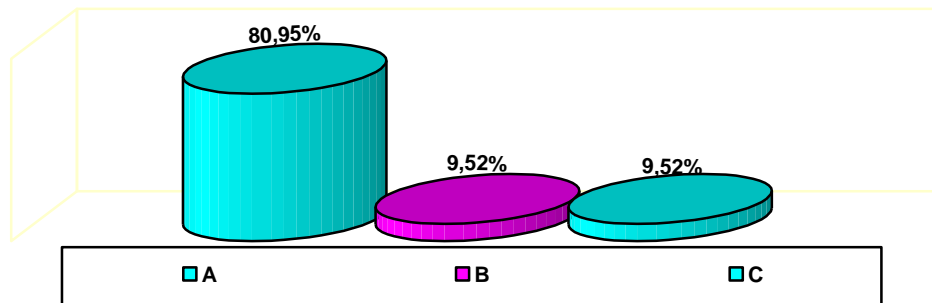
Las irregularidades encontradas en relación con las condiciones generales, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No figura el nombre, razón social y domicilio completo del empresario y, en su caso, el nombre, razón social y dirección completa del empresario por cuya cuenta actúa. (39)
- B.- Se trata de una instalación de autoservicio. (24)
- C.- No figuran las instrucciones o indicaciones para su correcto uso. (23)
- D.- No figuran las características de los servicios ofertados. (18)
- E.- No figura el precio final completo, incluidos los impuestos, de cada uno de los servicios ofertados. (18)
- F.- En el caso de no facilitarse el servicio solicitado, no se permite la recuperación automática del importe introducido. (14)
- G.- En el caso de figurar información sobre los ciclos de aspirado, no se procede a efectuar comprobación de un ciclo tipo de aspirado. En virtud de la citada medición, la correspondencia entre la duración indicada y la duración comprobada no es conforme. (12)
- H.- No figuran los procedimientos de pago. (5)
- I.- Las indicaciones no figuran, al menos, en castellano, lengua oficial del Estado. (3)

2.- RECLAMACIONES

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



- A.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no existe la información necesaria para interponer reclamaciones o plantear consultas incluyendo: dirección postal, nº de teléfono, nº de fax, en su caso, y dirección de correo electrónico. (17)
- B.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no está visible para los consumidores y usuarios la información de la existencia de las hojas de reclamaciones. (2)
- C.- En el caso de tratarse de una instalación de autoservicio, no existen hojas de reclamaciones reglamentarias a disposición de los consumidores y usuarios. (2)

4.- CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Ha habido 2 irregularidades en relación con las cláusulas abusivas por no cumplir con la prohibición de no anunciar, visible al público, la exoneración del establecimiento de la responsabilidad respecto a posibles daños en el vehículo.

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.