

TITULO: **Campaña Autonómica de la existencia del certificado/etiqueta de eficiencia energética y control de contrato de exclusividad venta/alquiler de pisos,**

AÑO DE REALIZACIÓN: **2017**

COMUNIDAD AUTÓNOMA: **CASTILLA Y LEÓN**

OBJETIVO:

Con la presente Campaña, se pretende que todos los sectores empresariales o profesionales que realizan este tipo de actividad, cuando recojan bienes u objetos, formalicen, en los supuestos previstos en la normativa vigente, el Presupuesto previo, y el preceptivo Resguardo de Depósito, en concreto:

- a) Comprobar la idoneidad del **presupuesto previo**, por escrito, como instrumento para facilitar el conocimiento detallado del coste de los servicios demandados que se deseen contratar, y para vincular dicho importe al que posteriormente será facturado, sin olvidar el compromiso de ejecución del servicio, en las fechas más aproximadas, o el derecho a la garantía, en los supuestos de reparación de bienes de naturaleza duradera.

- b) Comprobar que los **resguardos de depósito**, son documentos informativos y justificativos de la entrega del bien y de las operaciones realizadas.
- c) Disponibilidad de las Hojas de reclamaciones
- d) Comprobar el anuncio de los precios.
- e) Comprobar la entrega de la factura simplificada y que esta reúna los requisitos reglamentarios.

Así se inspeccionó:

	CASTILLA Y LEÓN
TOTAL ESTABLECIMIENTOS	250

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:

Se han inspeccionado 250 establecimientos con una actividad a nivel minorista servicios.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %:

Establecimientos correctos
41
%
16'4

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES Y %

Establecimientos con irregularidades
209
%
83'6

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

En la Campaña se ha controlado un total de 250 establecimientos y se han realizado 496 actuaciones de inspección, en dos protocolos, uno sobre las "condiciones técnicas de venta y facturas" y otro propiamente sobre cómo se realiza el servicio, confeccionando el resguardo de depósito y el presupuesto previo en los servicios.

El resultado de los protocolos de inspección:

Protocolo inspección de las condiciones técnicas de venta y facturas simplificadas'

	-	N	S	Total
1. CONDICIONES TECNICAS DE VENTA				
1.1 En el interior del establecimiento, todos los artículos tienen anunciado su PVP, y es visible para el consumidor desde su posición en la sala de ventas	19	45	179	243
1.2 Todos los artículos (cuando es preceptivo) tienen el PVP por unidad de medida, y es visible para el consumidor.	200	7	36	243
1.3 Todos los artículos expuestos en los escaparates muestran, visibles desde el exterior, su PVP por unidad de venta.	75	61	107	243
1.4 Los artículos expuestos en los escaparates muestran, visibles desde el exterior, su PVP por unidad de medida cuando es preceptivo	206	13	24	243
1.5 Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor	2	40	201	243
1.6 Acreditan la procedencia de la mercancía, si es requerida	77		166	243
1.7 La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores y no les inducen a error	71		172	243
1.8 Se cumple con la obligación de que no se produzca obstrucción y/o negativa a la inspección	3	1	239	243
1.9 Se cumple la obligación de entregar siempre facturas simplificadas	4	15	224	243
1.10 El establecimiento tiene visible para los consumidores la información de la existencia de las Hojas de Reclamaciones.	2	36	205	243
2. REQUISITOS DE LA FACTURA SIMPLIFICADA				
2.1 Número y, en su caso, serie.	11	32	200	243
2.2 Fecha de operación, pero sólo si es diferente a la fecha de expedición. Se trata de la fecha en que se ha realizado el trabajo o se ha ordenado el pago por adelantado.	39	17	187	243
2.3 NIF (número de identificación fiscal) de quien expide la factura	14	32	197	243
2.4 Nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide la factura	12	57	174	243
2.5 Descripción del servicio o bienes y sus precios	14	36	193	243
2.6 Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, la expresión "IVA incluido".	15	86	142	243
2.7 Contraprestación o importe total	14	11	218	243
2.8 Se respeta la prohibición de usar las denominaciones de facturas distintas a las reglamentarias que induzca a error al comprador, en sus características, efectos, propiedades. (Ej.: proforma, prefactura o similares, acrónimos,...)	35	3	205	243
2.9 Se cumple con la obligación de que toda la información que figura en la factura no induzca a error al consumidor	31	6	206	243

Protocolo de inspección de servicios ofertados a los consumidores

	-	N	S	Total
1 PRESUPUESTO PREVIO				
1.1 Existe modelo de presupuesto previo (gráfico o informático)	70	82	97	249
1.2 Se documenta la renuncia al mismo (en documento aparte o en el Resguardo de depósito)	118	95	36	249
1.3 En todos los Presupuestos previos constan los requisitos mínimos que marca el D. 180/01:				
a) Número de orden	113	54	82	249
b) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, C.I.F. o N.I.F., teléfono, del prestador del servicio	114	56	79	249
c) Consta la circunstancia de que el servicio pueda ser prestado por tercero	188	47	14	249
d) Nombre y apellidos y domicilio del consumidor	115	63	71	249
e) Descripción detallada del servicio solicitado	113	39	97	249
f) Importe del servicio total desglosado. por conceptos y forma de pago	114	55	80	249
g) Número de Resguardo de Depósito, en su caso	157	45	47	249
h) Fecha aproximada de ejecución o conclusión	119	76	54	249
i) Periodo de validez del mismo (15 días hábiles mínimo)	116	81	52	249
j) Periodo de duración y condiciones de la garantía del servicio (Bienes de naturaleza duradera)	151	60	38	249
k) Fecha y firma del prestador del servicio	113	77	59	249
l) Fecha y firma de la recepción del presupuesto por el usuario con las frases obligatorias	123	82	44	249
m) Fecha y firma de aceptación del presupuesto por el usuario con las frases obligatorias	115	92	42	249
n) Constan las leyendas obligatorias según el art. 7 del D. 180/01	116	91	42	249
ñ) Consta de tres copias	119	68	62	249
1.4 Se conservan las copias de los presupuestos previos de los últimos 6 meses	114	55	80	249
2. RESGUARDO DE DEPÓSITO				
2.1 Todos los objetos o bienes depositados tienen su resguardo de depósito	43	29	177	249
2.2 En todos los resguardos constan los requisitos mínimos que marca el D. 26/01:				
a) Número de orden	47	44	158	249
b) Nombre y apellidos o denominación social, C.I.F. o N.I.F., teléfono de empresa	42	91	116	249
c) Nombre, apellidos y domicilio del consumidor	42	92	115	249
d) Identificación del bien	45	48	156	249
e) Circunstancia de exoneración de responsabilidad	163	32	54	249

f) Pacto de indemnización por. pérdida, extravío, deterioro	174	42	33	249
g) Descripción del servicio solicitado y contratado	53	30	166	249
h) Precio del servicio completo, si es posible	56	33	160	249
i) Indicación de entrega de cantidades a cuenta	140	30	79	249
j) Fecha prevista de devolución o presupuesto	58	90	101	249
k) En bienes de naturaleza duradera se indica el periodo de garantía de la reparación	129	62	58	249
l) Fecha y firma del titular de la empresa receptora	50	110	89	249
m) Todos los resguardos de depósito constan de dos copias	42	43	164	249
2.3 Se conservan las copias de los resguardos de depósito de los últimos 6 meses	50	49	150	249
2.4 Se devuelven los resguardos, al usuario, una vez recogido el bien, con la fecha de recogida, el importe del servicio o presupuesto no aceptado y que ha sido abonada la factura	55	62	132	249
3.1 Carece en los presupuestos previos, resguardos de depósito, en carteles o cualquier otra publicidad de cláusulas abusivas, consideradas así según la normativa vigente	64	15	170	249

Respecto a las decisiones adoptadas en todas las actuaciones que se realizaron por la Inspección de Consumo, en las **496** actuaciones realizadas, en **143** se ha tomado la decisión de archivo, por no apreciarse infracción alguna a la normativa vigente; en **331** ocasiones, la decisión ha sido de apercibimiento, al tratarse de infracciones de escasa entidad, bastando con una advertencia por escrito, para que rectifiquen y subsanen las deficiencias encontradas; en **17** se ha propuesto la apertura de expedientes sancionadores; y en **9** ocasiones se han propuesto comunicación a otra Administración.

Nota: Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas