

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2017.**

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

**DENOMINACIÓN: Autoescuelas o escuelas particulares de conductores.**

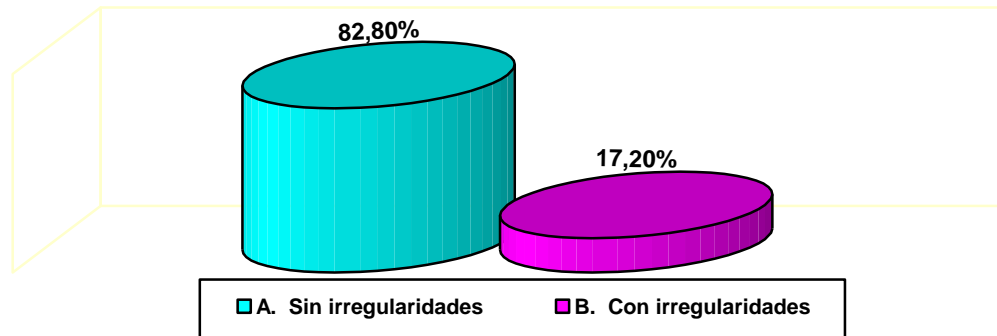
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Andalucía Asturias Castilla-La Mancha Extremadura Galicia Madrid	Andalucía Asturias Extremadura Galicia Madrid
Nº servicios a controlar	218	186

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

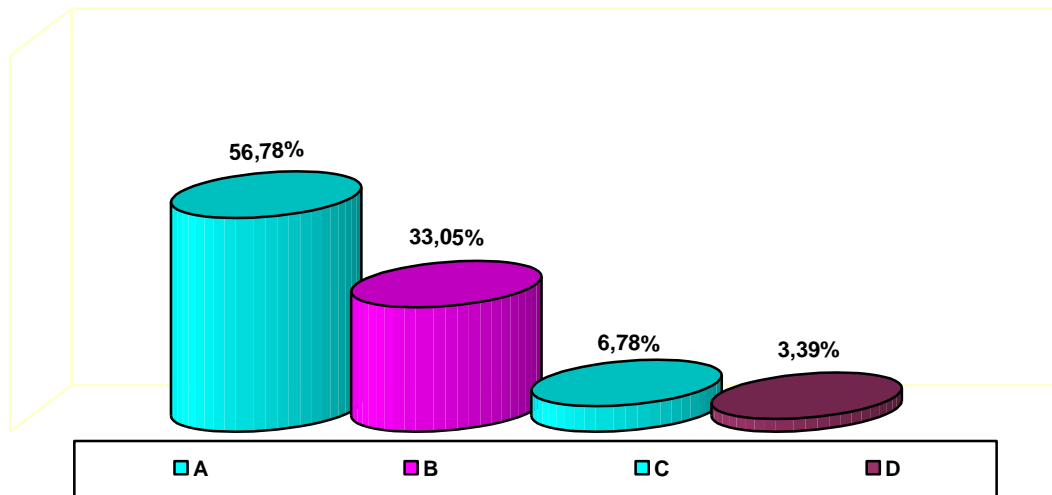
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>186</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>154</b>	<b>82,80 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>32</b>	<b>17,20 %</b>



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

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

- 1.- Información previa al consumidor a la firma del contrato (67 irregularidades).
- 2.- Documentación contractual (39 irregularidades).
- 3.- Publicidad (8).
- 4.- Otra documentación del centro (4).



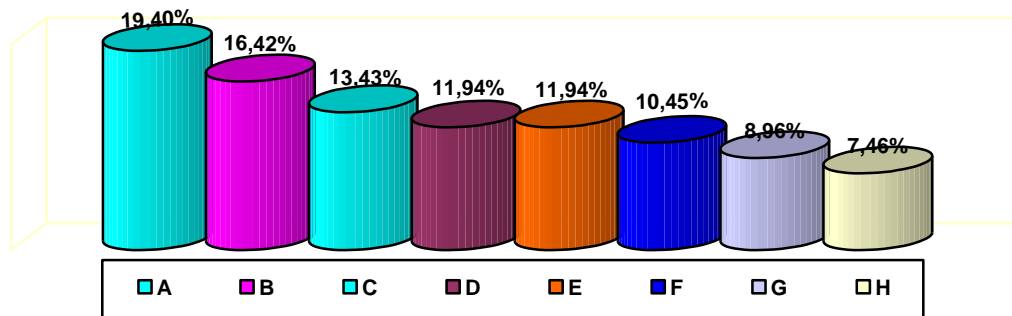
- A.- Información previa al consumidor a la firma del contrato.  
B.- Documentación contractual.  
C.- Publicidad.  
D.- Otra documentación del centro.

El total de irregularidades ha sido de 118.

## **C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS**

### **1.- INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR A LA FIRMA DEL CONTRATO**

Las irregularidades encontradas en cuanto a la "Información previa al consumidor a la firma del contrato", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No se informa sobre la identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono, (13)

B.- No se informa previamente del procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, (11)

C.- No se informa de la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución, (9)

D.- No se informa de las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios, (8)

E.- No se informa previamente del precio total, incluidos todos los impuestos y tasas (matrícula, clases, prácticas, clases teóricas, otros, o, si no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de presupuesto, de la forma en que determina el precio, así como todos los gastos adicionales , (8)

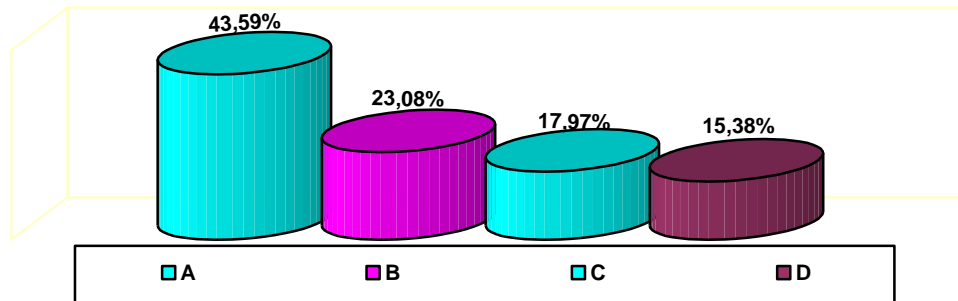
F.- En la información previa no figuran los procedimientos de pago, la fecha de inicio del servicio y la fecha en que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del mismo, (7)

G.- No se informa, si lo hubiera, previamente de la existencia del derecho de desistimiento, plazo y forma de ejercitarlo, (6)

H.- No se informa previamente de la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información previa a la contratación, (5)

## **2.- DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

Las irregularidades encontradas en “Información contractual”, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



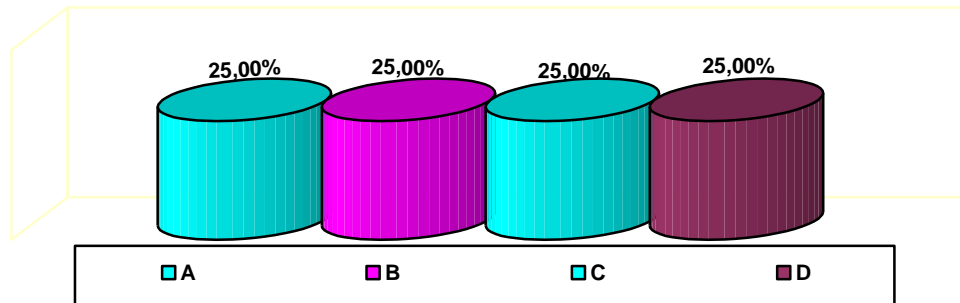
- A.- No se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato, (17)
- B.- El contrato no está redactado de forma clara, sencilla y concreta, (9)
- C.- Los contratos no son de comprensión directa y carecen de reenvíos a textos o documentos que no se facilitan previa o simultáneamente a la conclusión de los mismos, (7)
- D.- Los contratos no son accesibles y legibles, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido (en ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura, (6)

## **3.- PLUBLICIDAD**

Número de irregularidades por no cumplir con la obligación de no usar prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios, (8)

#### **4.- OTRA DOCUMENTACIÓN DEL CENTRO.**

Las irregularidades encontradas en "Otra documentación del centro", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se expone al público en un lugar fácilmente accesible y visible, una copia de la autorización de apertura, (1)
- B.- No existe un registro de alumnos matriculados en la escuela, (1)
- C.- No se conserva el registro de alumnos en el centro durante un plazo de cuatro años contados a partir de la última inscripción realizada en el mismo, (1)
- D.- No se cumplimentan fichas teóricas y prácticas de cada alumno, (1)

## **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.