

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2020.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Autoservicios de lavanderías: Información suministrada al consumidor.

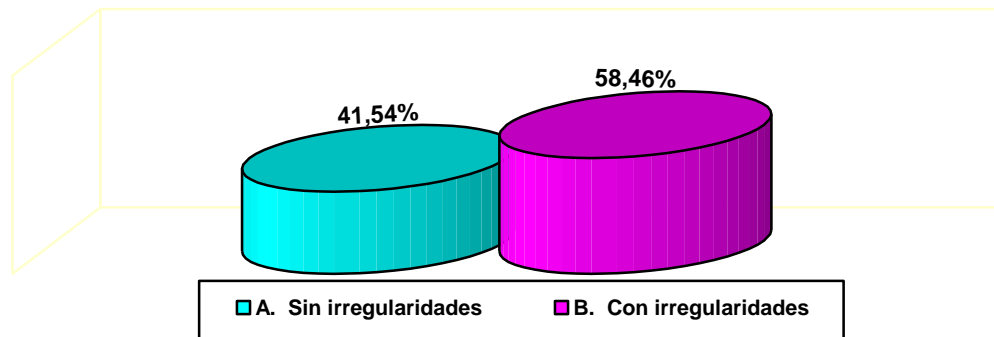
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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	Asturias Castilla-La Mancha Cataluña País Vasco	Asturias Castilla-La Mancha País Vasco
Nº servicios a controlar	95	65

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

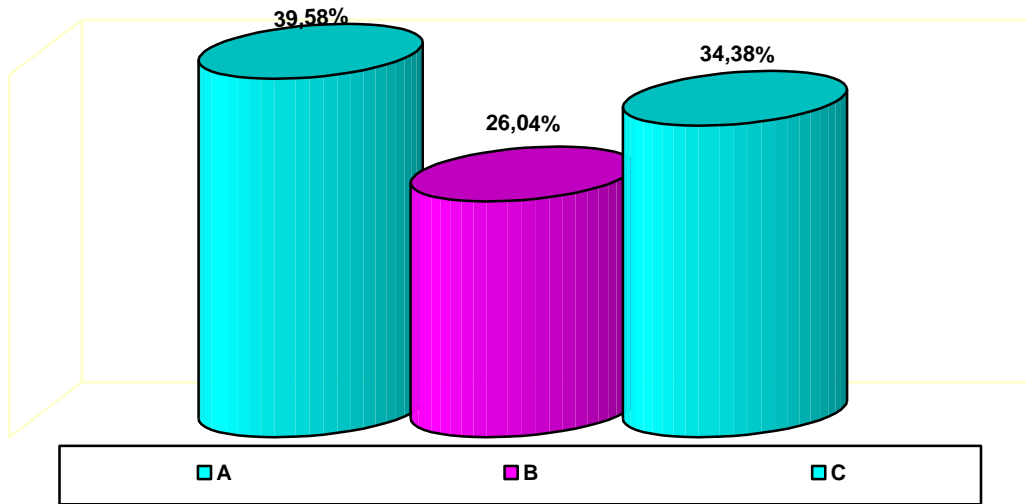
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	65
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	27 41,54 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	38 58,46 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información general. (38)
- 2.- Información relativa a la máquina. (25)
- 3.- Reclamaciones. (33)



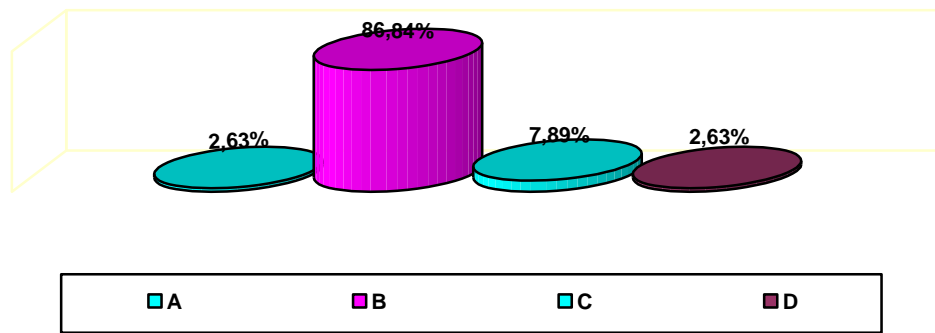
- A.- Información general.
B.- Información relativa a la máquina.
C.- Reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 96.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL

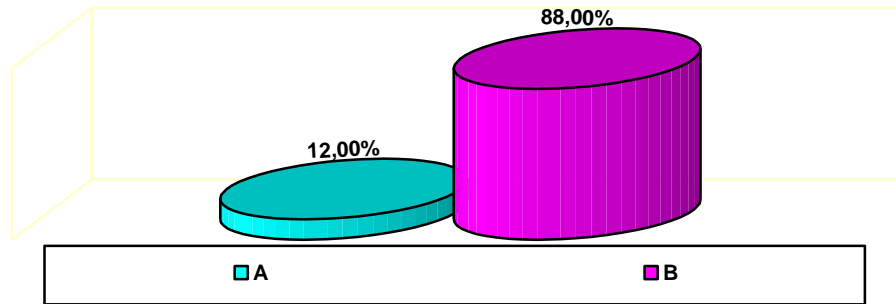
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa de los servicios prestados y sus características principales. (1)
- B. No consta la identidad del empresario: razón social, nombre comercial, dirección completa y su número de teléfono. (33)
- C. No se informa sobre el precio final completo incluidos los impuestos de los servicios prestados. (3)
- D. No se informa de los procedimientos de pago. (1)

2.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA MÁQUINA

Las irregularidades encontradas en relación con la información relativa a la máquina, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa del tipo de monedas que admite. (3)
- B. No permite la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el servicio solicitado. (22)

3.- RECLAMACIONES

Número de irregularidades por no informar sobre el procedimiento para atender las reclamaciones, quejas y consultas de los consumidores y usuarios incluyendo: la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico: 33 (100%).

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.