

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE APARCAMIENTOS 2017

INTRODUCCIÓN

La campaña de inspección de aparcamientos de este año continúa el control efectuado en los años 2007, 2010 y 2013, siendo el nivel de infracciones de la última de ellas del 50,2%.

En este documento se recogen los resultados obtenidos durante la realización de los controles del presente año y se comparan con los obtenidos en anteriores campañas.

OBJETIVOS

Los objetivos de la campaña fijados en el protocolo de actuación son:

- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo en los aparcamientos de uso público.
- Comprobar la emisión y entrega a los usuarios de documentos justificativos del depósito del vehículo y del pago efectuado por el servicio recibido; así como su contenido.
- Verificar la información que se ofrece al usuario en relación con la prestación del servicio, en especial respecto a precios, horarios, instrucciones de uso y servicios especiales adicionales.
- Detectar la presencia de posibles cláusulas abusivas que limiten los derechos reconocidos a los usuarios, y en especial aquellas relacionadas con la responsabilidad de restitución del vehículo y sus accesorios y componentes funcionales en el mismo estado en que se entregó y con la forma de estipular el precio
- Verificar la existencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciador de las mismas.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control de Aparcamientos ha sido efectuada desde febrero hasta noviembre del año 2017 por 21 inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 514 inspecciones, de las cuales 333 han sido en primera visita y 181 han sido visitas de comprobación.

De los 333 aparcamientos controlados 204 presentaban algún tipo de irregularidad en materia de consumo lo que supone el 61,3% en términos relativos.

De las 181 inspecciones de comprobación, en 140 ocasiones se comprobó que se habían subsanado las deficiencias detectadas en la primera vuelta, lo que supone que en el 77,3% de los casos se han corregido las irregularidades detectadas.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	514
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	333
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	204 (61,3%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	2 (0,6%)

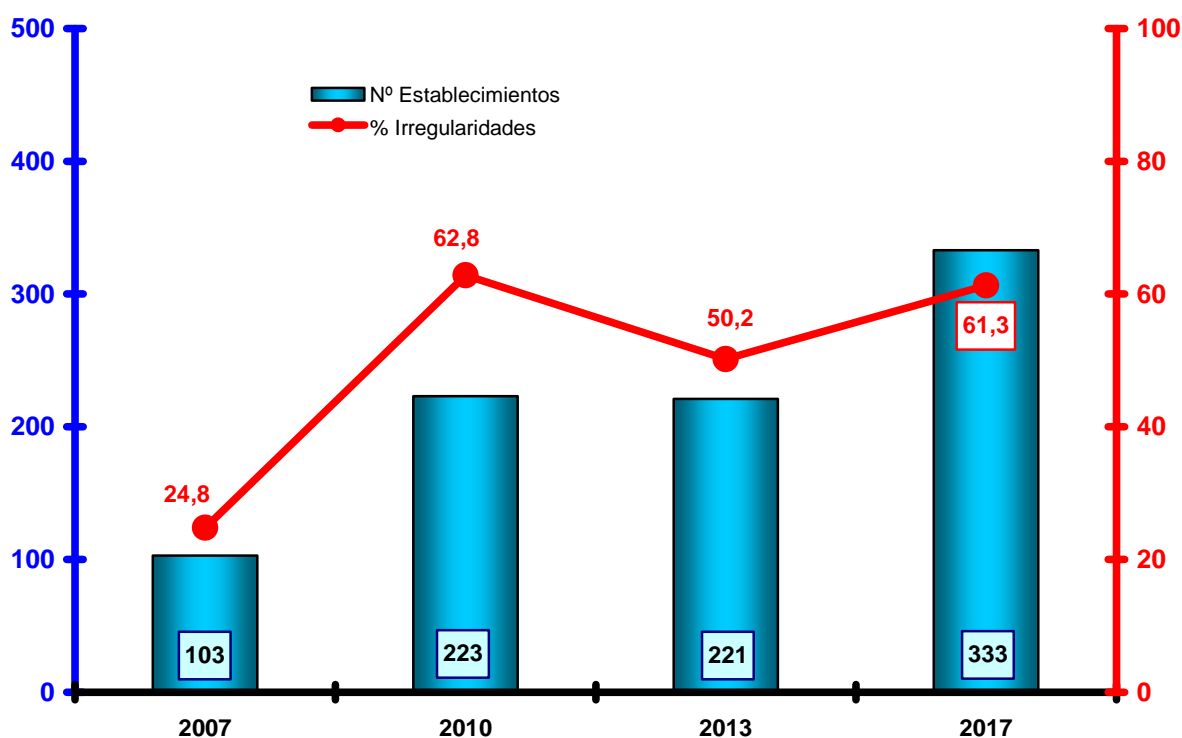
DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	71,2	28,8
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	73,1	26,9
INFORMACIÓN AL USUARIO		
Se informa a los usuarios de:		
- Los precios.	83,8	16,2
- Los horarios	86,3	13,7
- Las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento	80,8	19,2
- La entrega de las llaves del vehículo, si se trata de una práctica habitual del aparcamiento	65,5	34,5
- Se posibilita que dicha información se conozca antes de contratar y de manera fácilmente perceptible para el usuario.	69,9	30,1
- El aparcamiento cuenta con un servicio especial de guardia y vigilancia	16,7	83,3
- En el caso de que cuente con dicho servicio, existe en el exterior de los mismos información suficiente que permita identificar la prestación del servicio especial.	95,5	4,5
RESGUARDO DE DEPÓSITO		
Se realiza la entrega de justificante al usuario.	90,6	9,4
En el justificante figura lo siguiente:		
- Identificación del vehículo	89,2	10,8
- Si se hace entrega por parte del usuario de las llaves del vehículo al responsable del aparcamiento se hace constar este hecho en el justificante	64,9	35,1
- Día, hora y minuto de entrada.	98,3	1,7
PRECIOS		
El precio se cobra por minuto de estacionamiento sin redondeos a unidades de tiempo no consumidos	92,9	7,1

CLAUSULAS ABUSIVAS	%SI	%NO
Ausencia de cláusulas exonerativas de responsabilidad respecto a la obligación de restitución del vehículo y sus componentes y accesorios funcionales en el estado en que fue entregado.	92,5	7,5
Ausencia de otras cláusulas abusivas que limitan los derechos reconocidos a los consumidores.	87,9	12,1
DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	%SI	%NO
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	95,8	4,2
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	95,3	4,7
-la dirección del proveedor	95,3	4,7
-la cantidad abonada	99,7	0,3
-el concepto	94,3	5,7
-la fecha	98,3	1,7
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	94,2	5,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	90,4	9,6

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Durante esta campaña se han visitado 333 aparcamientos un 50% más que en la anterior edición (221 en el 2013) de los cuales el 61,1% de los mismos presentan irregularidades en materia de consumo superando el nivel de la campaña anterior.

Los datos comparados con los de anteriores campañas son:

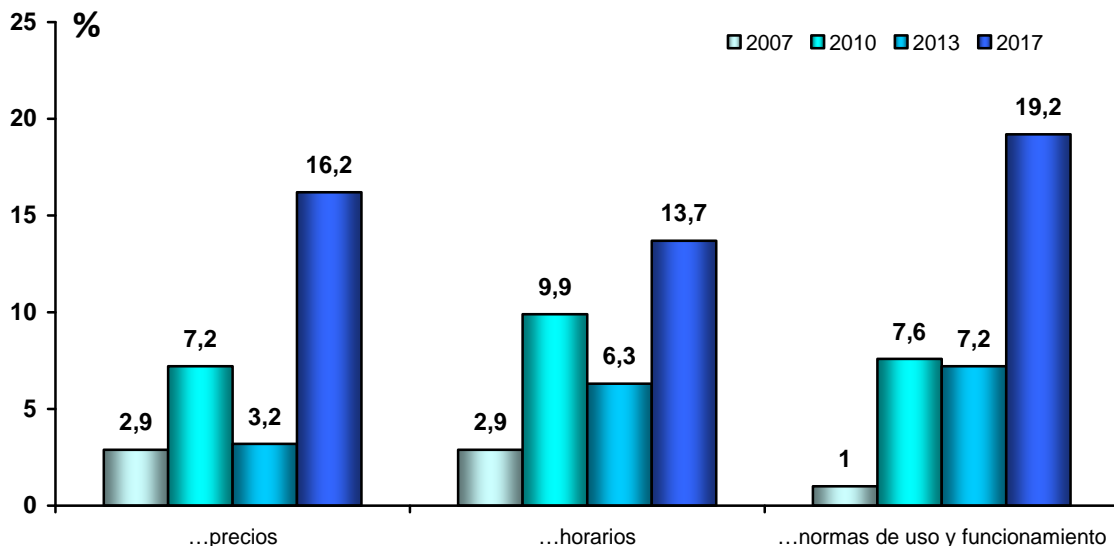


INFORMACIÓN AL USUARIO

En este módulo se han comprobado tanto aspectos que afectan a todos los aparcamientos como otros que son específicos de algunos aparcamientos que cuentan con algunas particularidades, como la de tener un servicio especial de guardia y custodia o la de recoger las llaves del vehículo.

En cuanto a los datos generales, se ha comprobado que el 16,2% de los aparcamientos inspeccionados no informa sobre los precios, el 13,7% no informa sobre los horarios y el 19,2% no informa sobre las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, en todos los casos estos datos son superiores a los registrados en la campaña anterior del año 2013, como se puede ver en el cuadro siguiente:

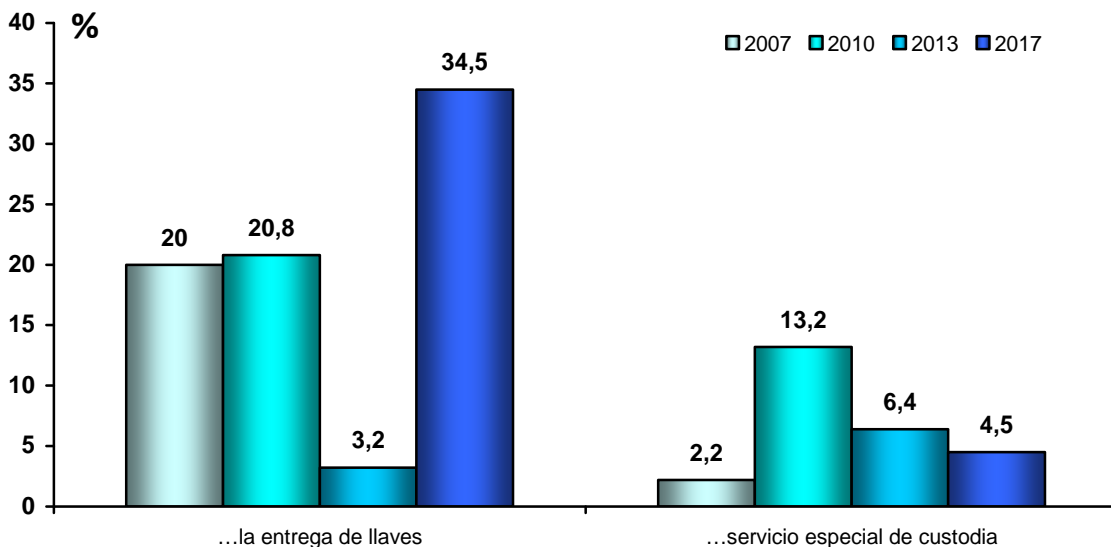
No se informa sobre ...



En las cuestiones específicas, los resultados obtenidos fueron que en el 34,5% de los casos no se informa sobre que hay que entregar las llaves del vehículo cuando esto constituye una práctica habitual del aparcamiento, y en aquellos caso en que se cuenta con un servicio especial de guardia y custodia no se informa de la existencia del mismo en el 4,5% de los casos.

Los datos anteriores comparados son:

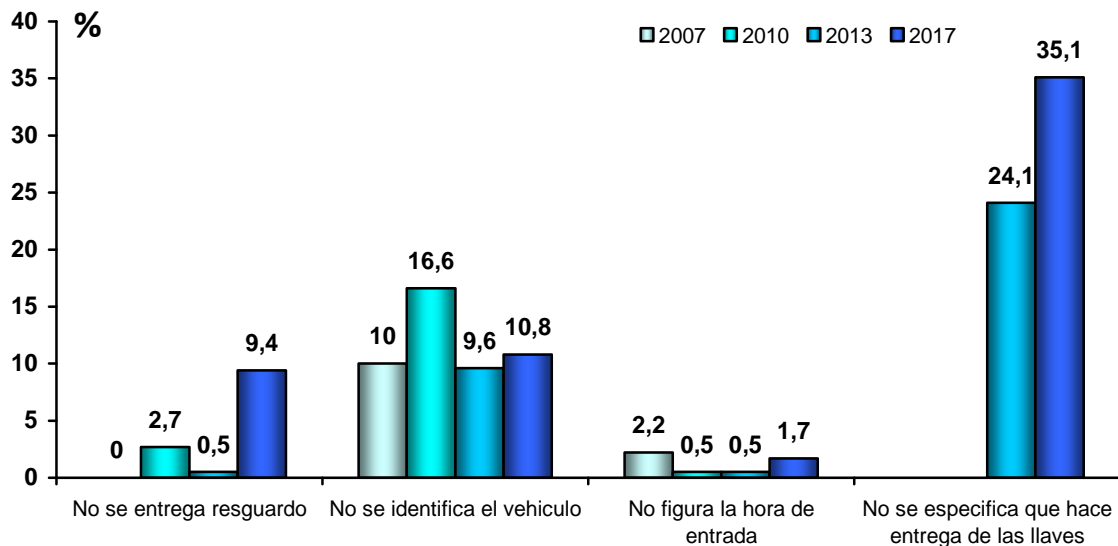
No se informa sobre ...



RESGUARDO DE DEPÓSITO

En el 9,4% de los aparcamientos no se entregaba resguardo de depósito del vehículo aparcado. Cuando si se entregaba dicho resguardo, el mismo no siempre estaba completo ya que en un 10,8% de los casos faltaba la identificación del vehículo y en el 1,7% faltaba la indicación de la fecha y la hora y minuto de entrada, datos necesarios para establecer la cuantía a cobrar. Además en aquellos casos en que se hacía entrega de llaves en el 35,1% de los resguardos no se hace constar dicha circunstancia en contra de lo exigido por la normativa.

Los datos comparados con los de anteriores campañas son:

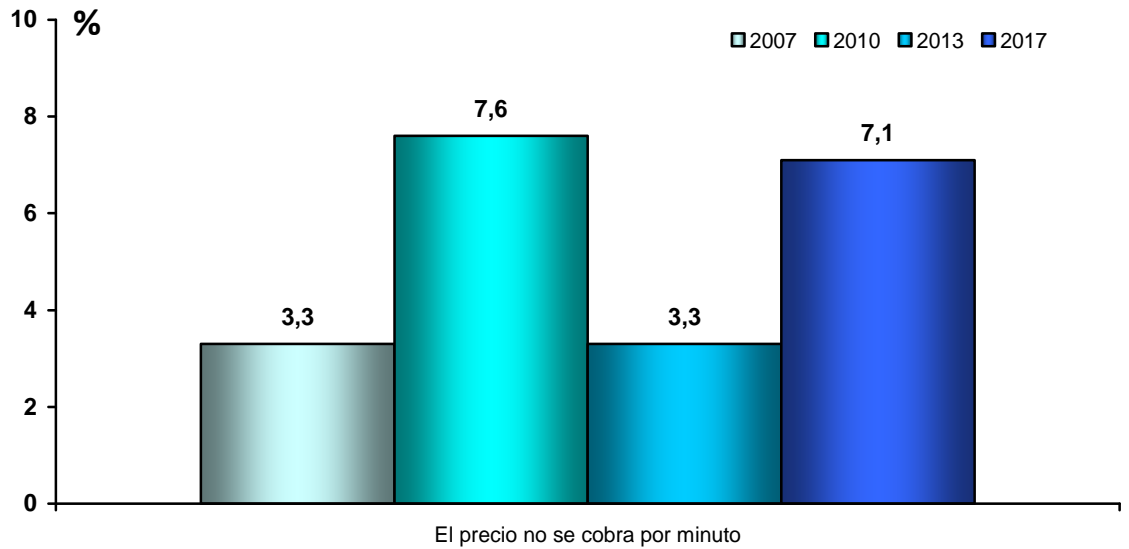


#

PRECIOS

Un aspecto importante es el que se refiere al precio a cobrar, que fue lo que motivó la última modificación normativa, y es que el precio a cobrar ha de estar referenciado a los minutos que el coche haya estado en el aparcamiento sin que se realicen redondeos al alza a unidades de tiempo no consumidas.

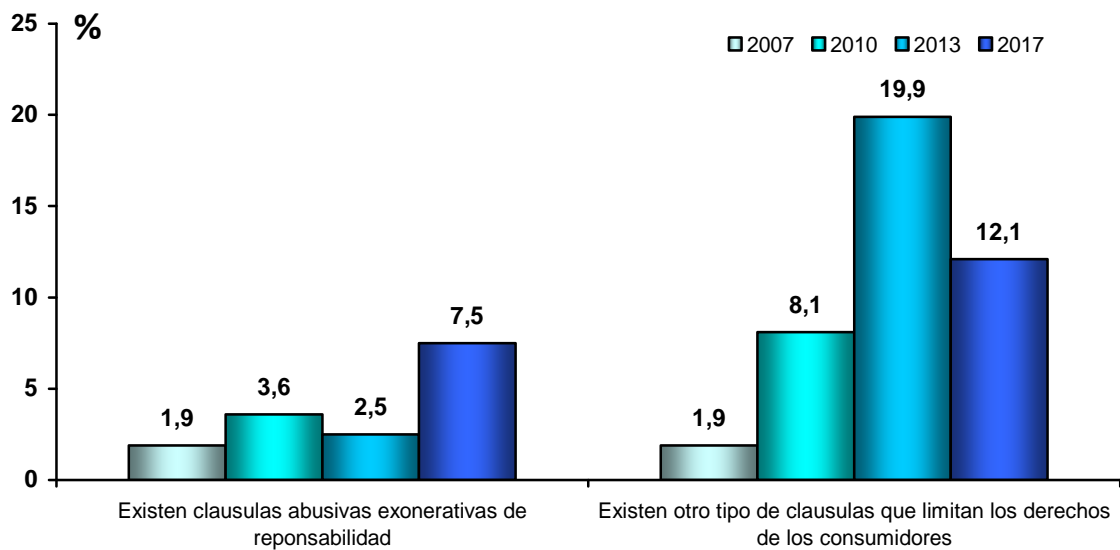
En el año 2017 incumplían lo anterior el 7,1% de los aparcamientos controlados dato que es más del doble que en el año 2013, como puede verse en el cuadro siguiente donde se muestran los resultados de las cuatro últimas campañas.



CLAUSULAS ABUSIVAS

En el 7,5% de los aparcamientos se exhiben cláusulas exonerativas de responsabilidad respecto a la obligación de restitución del vehículo en el estado en que fue entregado.

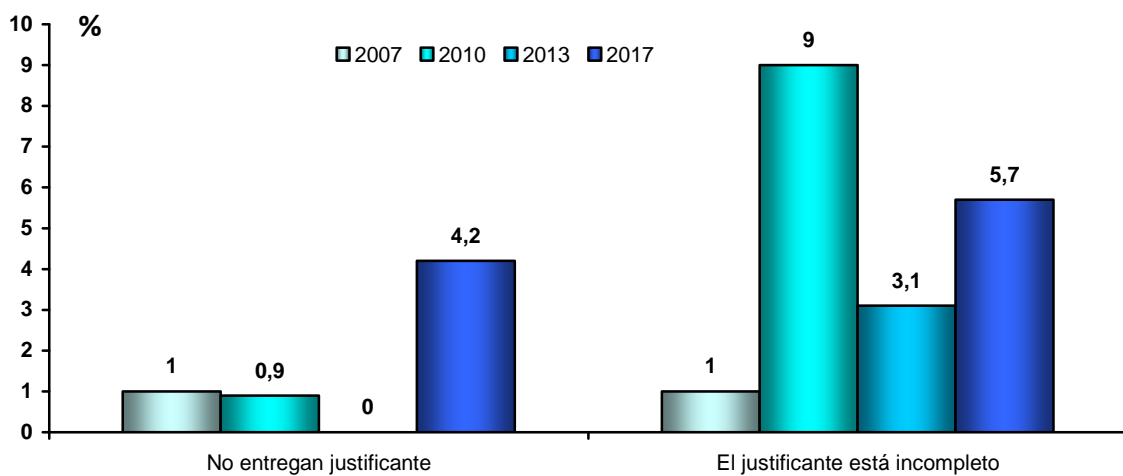
Así mismo se detectaron otras cláusulas que limitan los derechos de los consumidores en el 12,1% de los casos.



DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

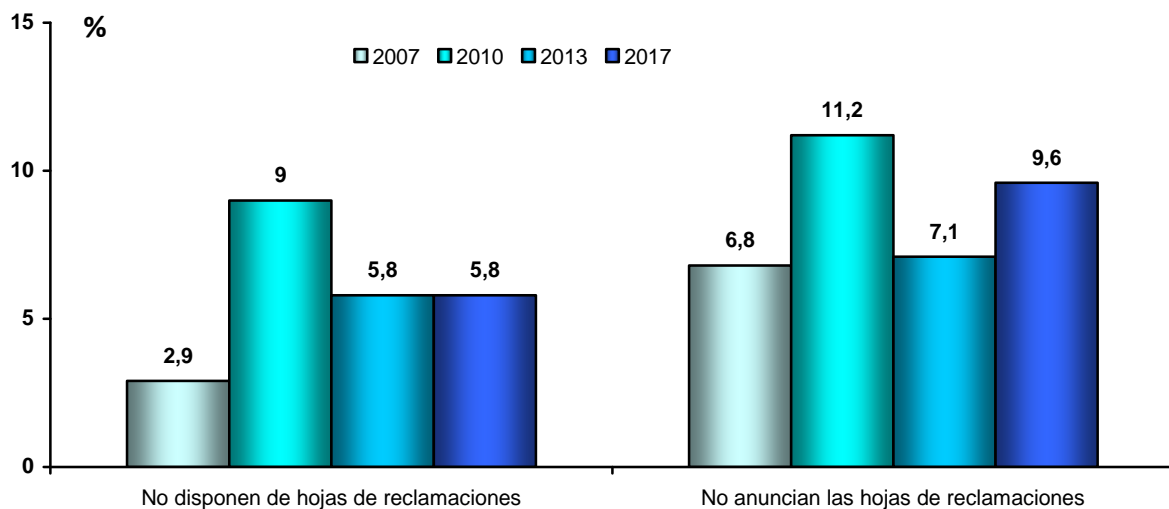
En esta campaña se ha comprobado que en el 4,2% de los aparcamientos no se entrega justificante del pago efectuado por el servicio prestado, y cuando se entrega presenta una serie de irregularidades: ya que falta el concepto en el 5,7% de los mismos; en el 4,7% no se incluyen ni la identificación del responsable del servicio ni su dirección, el 1,7% de los justificantes no indican la fecha, y en el 0,3% no se indica ni tan siquiera la cantidad abonada.

Los datos comparados con los de campañas anteriores son:



HOJAS DE RECLAMACIONES

El 5,8% de los aparcamientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 9,6% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



Como conclusión hay que indicar que se ha producido un notable incremento en el porcentaje de irregularidades con respecto a la campaña anterior, en esta ocasión el resultado obtenido del 61,3% supera en más de diez puntos porcentuales el obtenido en el año 2013 que fue del 50,2%.

Además la reducción que se suele obtener al realizarse las inspecciones con la posibilidad de subsanación, en esta ocasión no ha sido tan drástica como en otras campañas, si bien se ha reducido a un tercio aproximadamente, ya que después de la subsanación persistían irregularidades en 62 establecimientos lo que deja finalmente el porcentaje de irregularidades en el 18,6%.