

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE CONTROL DE SERVICIOS DE REPARACIONES Y REFORMAS DEL HOGAR 2017

INTRODUCCIÓN

Esta campaña continua los controles realizados en el año 2012 y 2013 sobre el sector. En aquellas campañas se detectó un elevado nivel de incumplimiento, razón por la cual se vio aconsejable repetir el control.

OBJETIVOS

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

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley los consumidores
- La comprobación del cumplimiento de los requisitos documentales impuestos por la normativa aplicable en este sector.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores, comprobando dicho aspecto en los establecimientos objeto de inspección.
- Y en general comprobar que se cumple lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de los consumidores.

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

- Decreto 35/1995, de 20 de abril, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control de Servicios de Reparaciones y Reformas del Hogar ha sido efectuada durante el año 2017 por las/os Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 585 inspecciones, de las cuales 306 han sido en primera visita y 279 han sido visitas de comprobación.

En los 306 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 265 el 86,6% de los mismos.

En las 279 visitas de comprobación una vez realizada la misma se ha comprobado que se subsanaban las deficiencias en 205 ocasiones, lo que supone que en el 73,5% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	585
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	306
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	265 (86,6%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	0 (0,0%)

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	%SI	%NO
Disponen de hoja informativa	25,1	74,9
En la hoja informativa se especifica:		
-precio aplicable por tiempo de trabajo	94,4	5,6
-gastos de desplazamiento en su caso	86,1	13,9
-precios de aquellos otros servicios ofertados	97,8	2,2
-recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario	87,5	12,5
-los precios incluyen todo tipo de impuestos, cargas o gravámenes.	85,2	14,8
-se hace referencia a esta inclusión.	85,1	14,9
-si no incluyen los impuestos, cargas o gravámenes se hace mención sobre los precios de los impuestos, cargas o gravámenes, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.	73,7	26,3
PRESUPUESTO	%SI	%NO
Disponen de presupuestos previos.	75,8	24,2
Constan en los presupuestos:		
-nombre y apellidos o denominación social del prestador del servicio	92,0	8,0
-domicilio del prestador del servicio	99,1	0,9
-identificación fiscal del prestador del servicio	84,4	15,6
-número de teléfono del prestador del servicio	97,6	2,4
-nombre del cliente	95,8	4,2
-domicilio del cliente	98,1	1,9
-descripción del servicio solicitado indicando calidades, características y resultado final	95,7	4,3
-dirección del lugar donde debe ser realizado el servicio si es distinto del lugar de residencia del cliente	96,4	3,6
-cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear	75,7	24,3
-precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, etc.	54,9	45,1
-fechas aproximadas de inicio y finalización del servicio	41,8	58,2

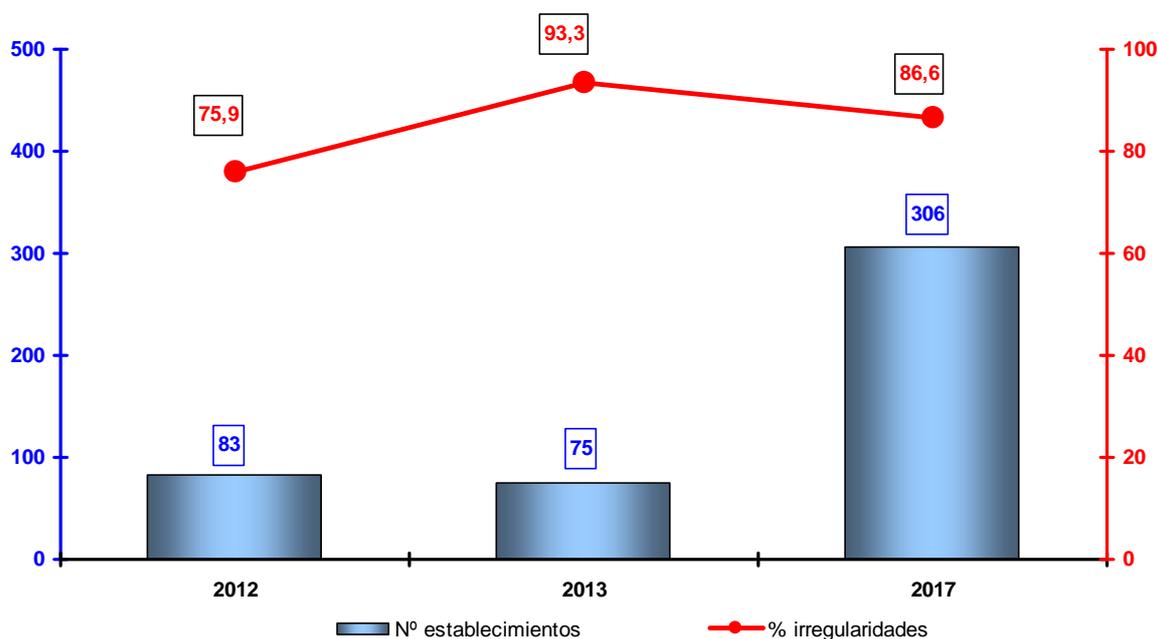
	%SI	%NO
-precio total del servicio, impuestos incluidos	70,4	29,6
-periodo de garantía del servicio	40,9	59,1
-periodo de validez del presupuesto	55,1	44,9
-fecha	88,7	11,3
-firma o sello del prestador del servicio	78,3	21,7
Espacio recuadrado reservado para la firma del cliente donde conste expresamente en letras mayúsculas "PRESUPUESTO RECIBIDO ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS"	23,0	77,0
Si se utilizasen materiales usados consta un espacio recuadrado para la firma del cliente y la frase "AUTORIZO A LA UTILIZACIÓN DE MATERIALES USADOS"	34,2	65,8
Se conserva un ejemplar de los presupuestos durante un plazo no inferior a un año desde el vencimiento de la garantía	92,6	7,4
ORDEN DE TRABAJO	%SI	%NO
Tienen ordenes de trabajo cuando los clientes renuncian al presupuesto previo	14,8	85,2
Constan en los documentos anteriores:		
-la renuncia expresa del cliente con la frase "Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación" escrita de puño y letra del cliente junto con su firma.	68,2	31,8
-nombre y apellidos o denominación social del prestador del servicio	85,7	14,3
-domicilio del prestador del servicio	90,5	9,5
-identificación fiscal del prestador del servicio	90,5	9,5
-número de teléfono del prestador del servicio	90,5	9,5
-nombre del cliente	95,2	4,8
-domicilio del cliente	95,0	5,0
-dirección del lugar donde debe ser realizado el servicio si es distinto del lugar de residencia del cliente	94,1	5,9
-descripción del trabajo solicitado,	95,2	4,8
-fechas aproximadas de inicio y finalización del servicio	76,2	23,8
-periodo de garantía del servicio	81,0	19,0
La orden de trabajo incluye la siguiente leyenda en letras mayúsculas: "LA RENUNCIA AL PRESUPUESTO SE EFECTÚA CONOCIENDO EL DERECHO A SOLICITAR PRESUPUESTO PREVIO Y CONOCIENDO LAS POSIBLES CONSECUENCIAS JURÍDICAS Y ECONÓMICAS DE LA RENUNCIA"	65,2	34,8

FACTURAS	%SI	%NO
Se expide factura	78,5	21,5
En las facturas consta:		
-numeración correlativa de la factura	99,5	0,5
-nombre del prestador del servicio	99,5	0,5
-domicilio del prestador del servicio	99,0	1,0
-número o código de identificación fiscal del prestador del servicio	99,5	0,5
-número de teléfono del prestador del servicio	96,7	3,3
-nombre del cliente	99,5	0,5
-domicilio del cliente	100,0	0,0
-descripción del trabajo solicitado,	100,0	0,0
-precio total	96,2	3,8
-desglose en el precio de materiales, mano de obra e impuestos	58,9	41,1
-periodo de duración de la garantía	43,3	56,7
Fecha	93,8	6,2
Firma del prestador del servicio	77,8	22,2
Firma del cliente	62,6	37,4
Figura en el dorso de la factura las siguientes leyendas:		
-“Los precios presupuestados por los materiales, deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos”	18,5	81,5
-“La cuantía de la factura debe corresponderse con la cantidad presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial”	20,0	80,0
Si se pacta pagos parciales, se expide y entrega documento acreditativo de los mismos indicando esta circunstancia de modo expreso.	93,0	7,0
Si se procede al cobro de un presupuesto no aceptado se expide factura	85,0	15,0
El prestador del servicio tiene justificación documental del origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados	95,4	4,6
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	69,2	30,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	72,4	27,6

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Durante la campaña se realizaron 306 inspecciones detectándose irregularidades en 265, el 86,6%.

Los datos comparativos de las últimas campañas son:



Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

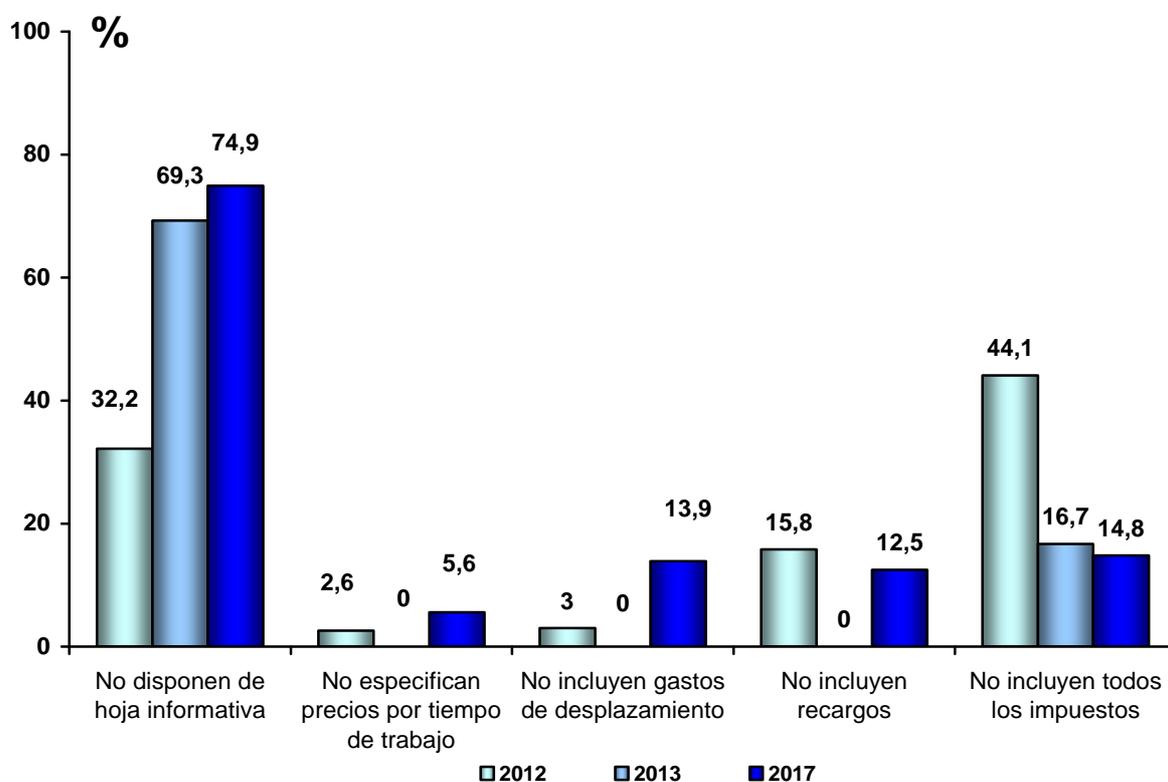
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

En la mayoría de los casos no se dispone de la hoja informativa, el 74,9%, siendo esa con diferencia la principal infracción del bloque de cuestiones abordadas.

Otras irregularidades significativas son:

- No se especifica en la hoja el precio aplicable por tiempo de trabajo en el 5,6% de los casos.
- No se indica el importe de los gastos de desplazamiento en el 13,9%
- No se incluyen el coste de los recargos a aplicar por urgencia o por trabajos fuera de la jornada laboral, en el 12,5%.
- Los precios no incluyen todos los impuestos, cargas o gravámenes aplicables en el 14,8%.

Los datos anteriores comparados con los de las dos anteriores campañas son:



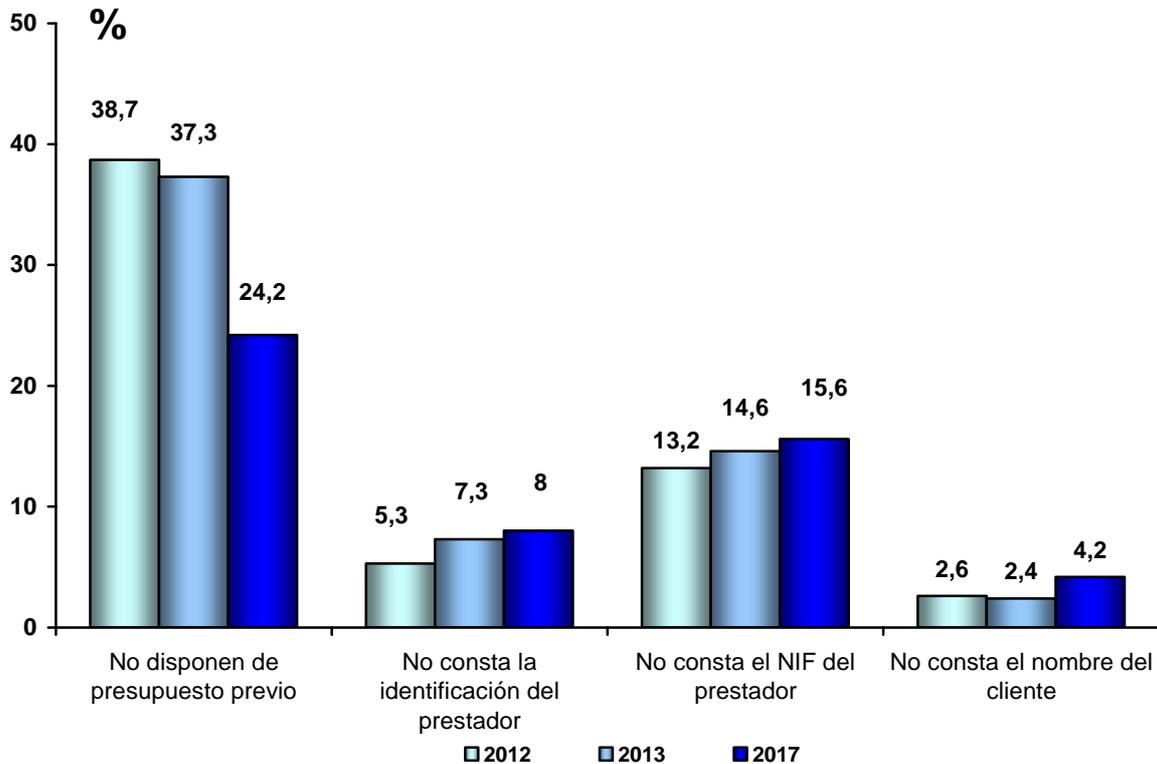
PRESUPUESTO

No se realiza presupuesto previo en el 24,2% de los casos controlados.

Cuando se formaliza el presupuesto las infracciones más relevantes en lo relativo a los datos obligatorios con los que debe confeccionarse el presupuesto son:

- En el 8% de los presupuestos no consta la identificación del prestador del servicio, bien sea el nombre y apellidos cuando se trata de personas físicas o la denominación social cuando se trata de empresas.
- Tampoco consta la identificación fiscal de dicho prestador en el 15,6%.
- El nombre del cliente es otro dato que falta en un porcentaje del 4,2%.

Los datos anteriores comparados con los de las campañas precedentes se muestran a continuación:



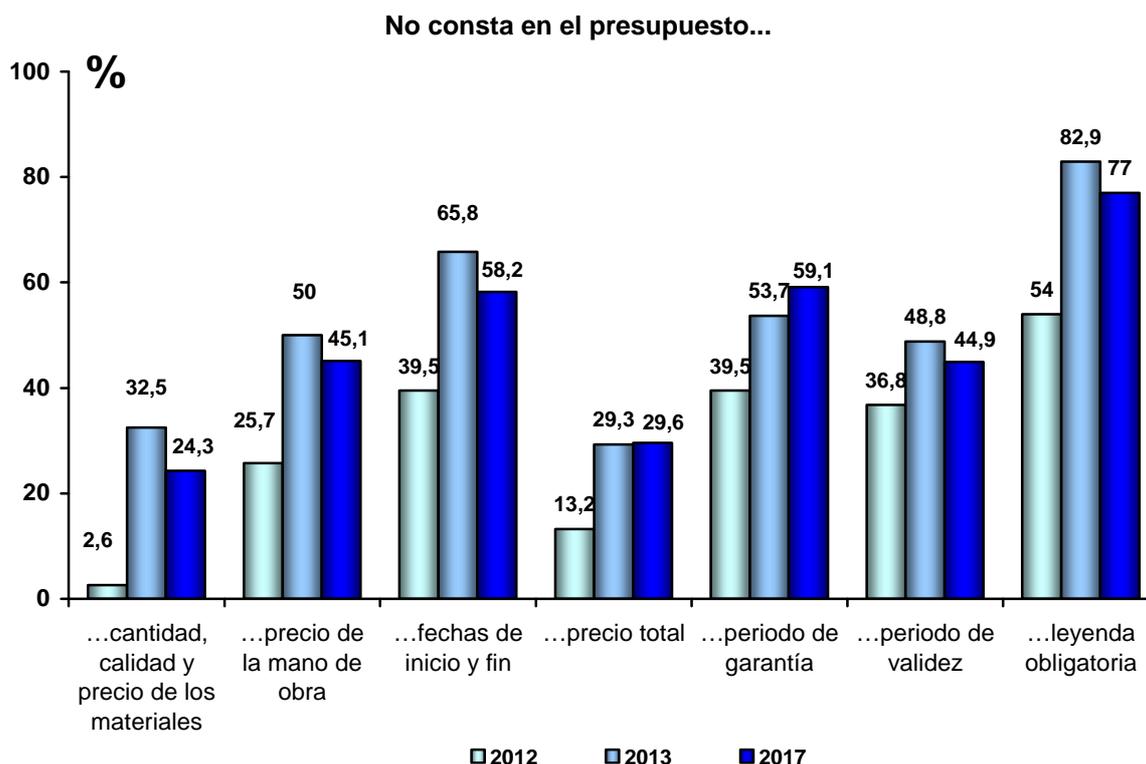
Salvo la realización del presupuesto en el resto de los puntos controlados se ha observado un aumento en la última campaña con respecto a las dos anteriores.

Además de los datos de identificación del prestador del servicio y del cliente, los presupuestos controlados también presentan deficiencias en cuanto a que faltan precisiones sobre la prestación del servicio, como:

- En un 77% de los presupuestos no aparece la leyenda obligatoria que indica que el presupuesto se ha recibido antes de la realización de los trabajos.
- El 59,1% no indica el periodo de garantía.
- En el 58,2% tampoco se indica las fechas aproximadas de inicio y de finalización del servicio.
- En el 45,1% no se especifica el precio por la mano de obra.
- El 44,9% no indica el periodo de validez del presupuesto.
- En el 29,6% falta el precio total del servicio.

- En el 24,3% de los casos, no se especifica en el presupuesto la cantidad, la calidad y el precio de los materiales a emplear.

La comparación con anteriores campañas:



ORDEN DE TRABAJO

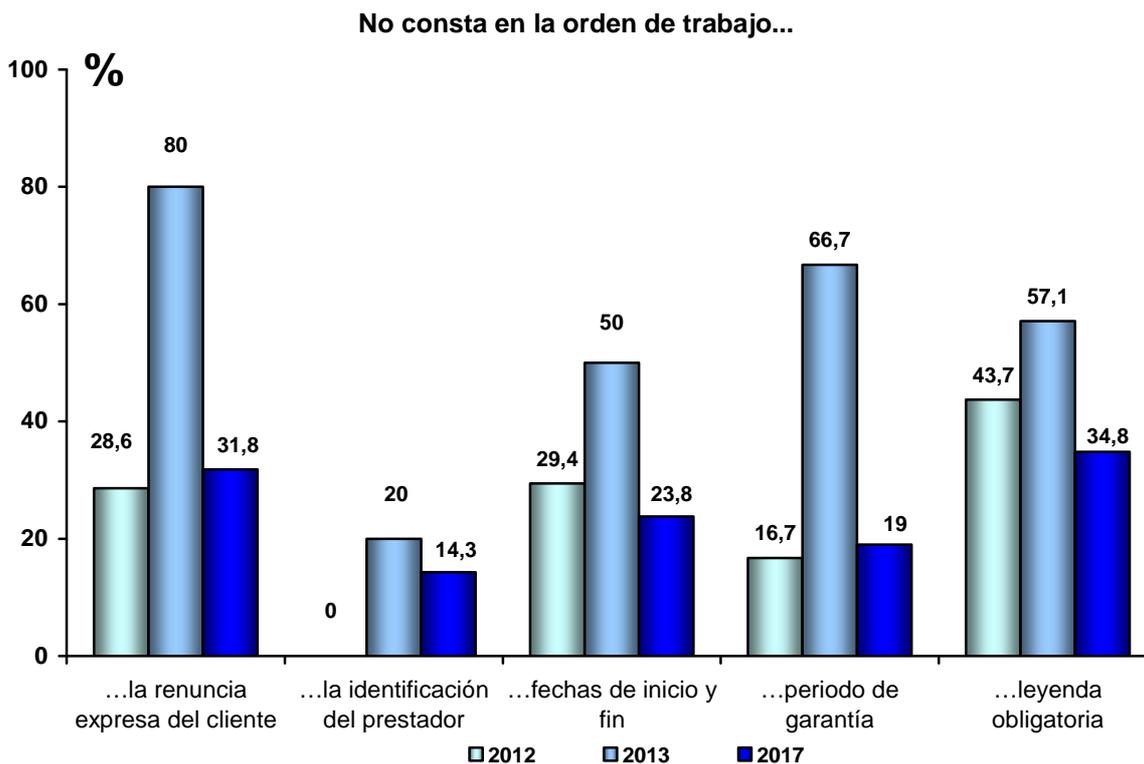
Cuando no se realiza presupuesto previo, hay que formalizar una orden de trabajo donde se recogen una serie de datos obligatorios que identifica a las partes y al servicio a realizar, esto se incumple en el 85,2% de los casos, a pesar de lo elevado del dato, este dato es mejor que el de la campaña anterior cuando se registró un 88,6%.

Cuando sí se confecciona la orden de trabajo, esta presenta también irregularidades, entre las más significativas están:

- La orden de trabajo no incluye la leyenda obligatoria relativa a la renuncia al presupuesto previo en el 34,8% de los casos.
- No consta la renuncia expresa del cliente en el 31,8% de las órdenes.
- No consta las fechas de inicio y de finalización del servicio en el 23,8%.

- No incluye el periodo de garantía el 19% de las órdenes de trabajo.
- No consta la identificación del prestador del servicio en el 14,3%.

Los datos comparados son:



FACTURAS

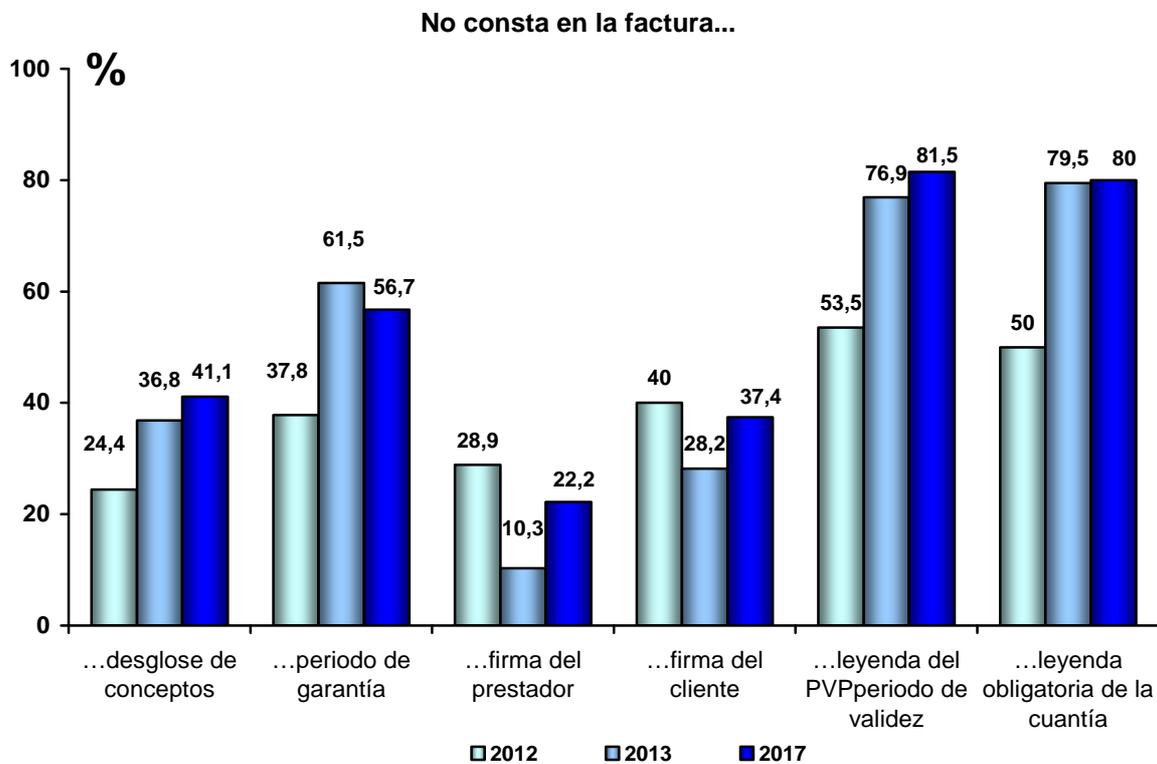
La obligación de expedir factura se incumplía en el 21,5% de los casos. En el año 2013 el porcentaje de incumplimiento fue del 38,5% y en 2012 del 27,4%, en ambos casos superior al dato registrado en este año.

En las facturas entregadas se han detectado irregularidades, de ellas, las más destacadas son:

- No se desglosa el precio de los materiales, mano de obra e impuestos en el 41,1% de los casos.
- No se indica el periodo de duración de la garantía en el 56,7% de las facturas.

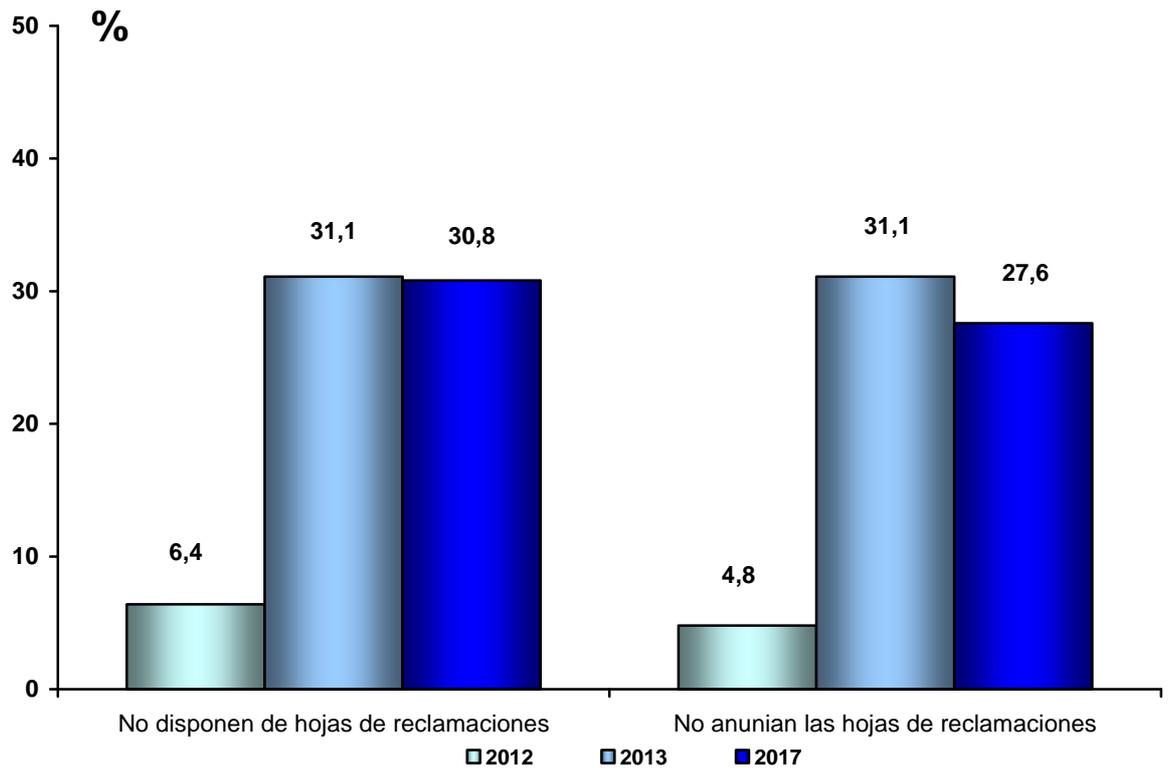
- No aparece la firma o el sello del prestador del servicio en un 22,2%.
- La firma del cliente no aparece en el 37,4%.
- No se incorpora la leyenda obligatoria de la correspondencia de los precios presupuestados con los precios de venta al público en el 81,5% de los casos.
- No se incorpora la leyenda obligatoria de la correspondencia de la factura con el presupuesto en el 80% de los casos.

Gráficamente:



HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 30,8% de los casos no disponen de hojas de reclamaciones, y en el 27,6% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



En esta ocasión el porcentaje de incumplimiento ha sido menor que en la vez anterior que fue del 93,3%. Sin embargo el 86,6% registrado es un nivel muy alto y a pesar que tras las inspecciones de comprobación el nivel ha bajado hasta el 37,6% parece aconsejable no esperar tanto tiempo para repetir el control sobre esta actividad.