



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

PLAN NACIONAL PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (2026-2030)

Edita:

© Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Secretaría General Técnica

<https://cpage.mpr.gob.es/>

NIPO: 233-26-035-5

Fecha edición: abril 2026

Diseño y maquetación: Subdirección General de Coordinación, Calidad
y Cooperación en Consumo – Área de Servicios y CPC



PLAN NACIONAL PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (PVS) 2026-2030

Índice

1. SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS.....	4
2. DEFINICIONES	4
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
5. OBJETIVO Y FASES DE IMPLANTACIÓN.....	7
5.1 Objetivo general	7
5.2. Objetivos específicos.....	7
5.3 Fases de implantación del PVS.....	8
6. COOPERACIÓN ENTRE LAS AUTORIDADES DE VIGILANCIA DEL MERCADO.....	9
6.1 Competencias ejecutivas	9
6.2 Competencias de coordinación	10
6.3 Órganos de Cooperación institucional entre las autoridades de vigilancia del mercado	10
6.4 GESCOM: Sistema de intercambio de información entre autoridades	11
6.4.1 Para las actuaciones sistemáticas:	11
6.4.2 Para las campañas nacionales planificadas:	12
7. NORMATIVA.....	12
8. CATEGORIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS. CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.	13
9. VIGILANCIA DEL MERCADO EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS	14
9.1 Actuaciones sistemáticas en el sector de los servicios	16
9.1.1 Evaluación de riesgos y reparto de actuaciones por subcategoría.....	16
9.1.2 Cálculo del número de actuaciones totales por cada CCAA.....	19
9.1.3 Agrupación de CC. AA, responsable de grupo y rotación de subcategorías	19
9.1.4 Programas de vigilancia, protocolos de inspección y documentos de apoyo	20
9.1.5 Ejecución de las actuaciones y recogida de datos	23
9.1.6 Análisis de resultados e informes anuales.....	23
9.2 Campañas nacionales	23
9.2.1 Preparación y ejecución de las campañas nacionales planificadas	24
9.2.2 Campañas nacionales reactivas	25
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PVS.....	26
10.1 Indicadores del PVS	26



10.2 Informes anuales	27
10.3 Evaluaciones del PVS	28
11. REVISIÓN DEL PVS	28
12. ACTIVIDADES FORMATIVAS	28
13. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	29
ANEXO I. NORMATIVA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS CON COMPETENCIA EN CONSUMO	30
ANEXO II: CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Categorización del sector servicios.....	14
Tabla 2. Resumen del seguimiento y la evaluación del PVS	26

Índice de ecuaciones

Ecuación 1. Normalización de los datos	18
Ecuación 2: Estimación del riesgo para cada subcategoría y autoridad de vigilancia del mercado a partir del sumatorio de sus correspondientes variables normalizadas	18
Ecuación 3: Normalización del riesgo estimado por subcategoría y autoridad de vigilancia del mercado.....	18
Ecuación 4: Cálculo del riesgo medio	19
Ecuación 5: Cálculo del número de actuaciones	19

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Fases para la implementación del PVS	9
Ilustración 2. Esquema del PVS	15
Ilustración 3. Ciclo de la planificación anual	16
Ilustración 4. Programas de Vigilancia del Mercado.	21



1. SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS

AGE	Administración General del Estado
CCAA	Comunidades Autónomas
CSC	Conferencia Sectorial de Consumo
CsC	Comisión Sectorial de Consumo
DGC	Dirección General de Consumo
INE	Instituto Nacional de Estadística
MDSCA	Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
PNCOCA	Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria
PSC	Plan Sectorial de Consumo (No alimentos)
PVS	Plan para la Vigilancia del Mercado en el Sector de los Servicios
SCM	Sección de Control de Mercado
SGCCCC	Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo
SGIPS	Subdirección General de Inspección y Procedimiento Sancionador
TFUE	Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea
TRLGDCU	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de las personas consumidoras y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

2. DEFINICIONES

- **Actuación inspectora:** se entenderá por “actuación” o “actuación inspectora” el conjunto de acciones llevadas a cabo por una autoridad de vigilancia del mercado con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en un determinado ámbito del sector servicios.
- **Actuación sistemática:** Se entiende por “actuación sistemática” las actuaciones de carácter preventivo, planificadas en base a una evaluación de riesgo previa (ver apartado 9.1).
- **Campaña nacional:** se entenderá por “campaña nacional” todo conjunto de actuaciones, de carácter puntual, creado en base a eventos de necesidad y urgencia y no en base a una evaluación de riesgos. Existen dos tipos de campañas nacionales: planificadas y reactivas (ver apartado 9.2).
- **Categoría:** División artificial en clases o tipos de servicios que se prestan a las personas consumidoras realizada con fines organizativos para la implementación del PVS. A su vez, cuando resulte necesario, las categorías se dividirán en subcategorías (ver apartado 8).



- **Cascada:** procedimiento de inspección secuencial y coordinado entre todas las autoridades de vigilancia del mercado participantes en actuaciones sistemáticas o campañas nacionales. Este procedimiento no tiene por qué aplicarse necesariamente a todas las actuaciones que se engloben en el marco del PVS.
- **Contrato de compraventa o venta:** todo contrato, en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes a la persona consumidora pudiendo llevar incluido la prestación de servicios (Art. 59 bis. 1. f TRLGDCU).
- **Contrato de servicios:** todo contrato, con excepción del contrato de venta o compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio a la persona consumidora, incluido aquel de carácter digital (Art. 59 bis. 1.g. TRLGDCU).
- **Documento de apoyo:** documento que acompaña a los protocolos de inspección, recogiendo aclaraciones, interpretaciones o ejemplos de algunos de los requisitos que aparecen en él. Su finalidad es servir de guía interpretativa a la autoridad de vigilancia del mercado y homogenizar la interpretación de dichos requisitos a lo largo del territorio nacional.
- **Incumplimientos detectados:** se establecerá como número de incumplimientos detectados el número de requisitos de los protocolos de inspección en los que se haya obtenido una calificación negativa. Se considerarán igualmente incumplimientos aquellos que, habiéndose detectado, han sido subsanados por el empresario sin necesidad de la incoación de un expediente sancionador.
- **Normativa horizontal, transversal o general:** la legislación —ya sea comunitaria, nacional o autonómica— que se aplica de forma general a todas las categorías del sector de los servicios.
- **Normativa vertical, sectorial o específica:** la legislación —comunitaria, nacional o autonómica— que se aplica únicamente a ciertas categorías del sector de los servicios, sin afectar a todas.
- **Planificación anual de campañas:** documento en el que queda plasmada la organización de las campañas nacionales planificadas para un año natural en el marco del PVS. A lo largo del PVS se podrán establecer tantas planificaciones anuales de campañas como años esté en vigor el documento, es decir, cinco planificaciones anuales para el presente PVS.
- **Planificación anual sistemática:** documento en el que queda plasmada la organización de las actuaciones sistemáticas para un año natural en el marco del PVS. A lo largo del PVS se establecerán tantas planificaciones anuales sistemáticas como años esté en vigor el documento, es decir, cinco planificaciones anuales para el presente PVS.
- **Programa de vigilancia:** agrupación de protocolos en función del tipo de actividad inspectora que se realice. Se han creado dos tipos de programas de vigilancia, uno para las actividades inspectoras en establecimientos comerciales y otro para las actividades inspectoras a distancia o fuera de establecimientos comerciales (ver apartado 9.1.4.)
- **Protocolo de inspección:** documento donde se recogen los distintos requisitos que deberán ser comprobados por las autoridades de vigilancia del mercado en una determinada actuación inspectora y que, a su vez, podrá servir como registro de evidencia de su comprobación. La autoridad de vigilancia del mercado deberá indicar, en ese mismo documento, si cada requisito cumple, no cumple o no aplica, en el contexto de una determinada actuación inspectora. El protocolo de inspección puede presentarse bien en formato papel o bien en formato digital (ver apartado 9.1.4).



- **Riesgo:** El riesgo asociado a una subcategoría es un indicador sobre la probabilidad de que esta incumpla las normas de protección a las personas consumidoras, causándoles un perjuicio determinado.
- **Servicio:** cualquier actividad económica que no implique la transmisión de propiedad de un bien y que se presta por parte de un empresario a un consumidor o usuario incluyendo aquellos de naturaleza digital.
- **Vigilancia del mercado:** actividades y medidas llevadas a cabo por las autoridades de vigilancia del mercado para velar por que los servicios que se prestan a las personas consumidoras cumplan los requisitos establecidos por la legislación a fin de garantizar la protección de sus derechos. (ver apartado 9).

3. INTRODUCCIÓN

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Bajo esta premisa, la SGCCCC en colaboración con las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA, ha elaborado el PVS.

La vigilancia del mercado tiene un papel primordial para garantizar una protección efectiva de las personas consumidoras, consistente en realizar actividades inspectoras de carácter preventivo y reactivo. La planificación coordinada y sistemática de estas actuaciones a nivel nacional permite reducir esfuerzos, garantizando el control de las distintas categorías del sector servicios y repartiendo los recursos en función del riesgo asociado. Esta sistematización se complementa a través de actividades puntuales de vigilancia del mercado, las campañas nacionales, las cuales se desarrollan con carácter extraordinario cuando la situación social o del mercado lo requieran.

La sistematización de la vigilancia del mercado ya está implementada para los sectores de productos alimenticios y productos no alimenticios a través de sus planes específicos (PNCOCA y PSC, respectivamente). Con la experiencia adquirida en estos sectores se hace necesario completar esta sistematización, incorporando el sector de los servicios.

Hasta el momento, el control en el ámbito de los servicios se ha venido realizando a nivel nacional principalmente mediante un número limitado de campañas nacionales, coordinadas por la SGCCCC y ejecutadas por las autoridades de consumo de las comunidades autónomas. A estas se suman las campañas autonómicas propias, gestionadas de forma independiente por cada administración autonómica.

Este sistema tradicional de control en el sector servicios, basado en campañas nacionales y autonómicas, ha contribuido significativamente a la detección y corrección de incumplimientos normativos. Sin embargo, ha revelado limitaciones operativas derivadas de la duplicidad de esfuerzos, la heterogeneidad en la interpretación y aplicación de la normativa, así como la existencia de ámbitos del mercado que permanecen sin supervisión efectiva. Por ello, la implantación de actuaciones sistemáticas, estructuradas y coordinadas a nivel nacional constituye una evolución necesaria para optimizar la coordinación interadministrativa, homogeneizar los criterios de actuación y asegurar una cobertura más eficiente y uniforme del mercado. Esta planificación estratégica, en el marco del PVS, permitirá mejorar la eficacia y el impacto del control, garantizando una mayor protección de los consumidores y usuarios.



Por tanto, este PVS, con una duración prevista de cinco años, 2026-2030, permitirá planificar y analizar mediante procedimientos eficaces las actuaciones inspectoras de vigilancia del mercado de las autoridades de consumo necesarias para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el sector servicios.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del PVS comprende el sector servicios, siempre que dichos servicios sean comercializados o puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en el territorio nacional.

Además de la definición de servicios incluida en apartado 2 de este documento, el TRLGDCU incluye en su artículo 59 bis una definición de “Contrato de servicios” y “Contrato de compraventa o venta”. Asimismo, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y el TFUE ofrecen definiciones de servicios.

Todos los servicios están sujetos a las normas horizontales de protección de las personas consumidoras en las que se establece el marco jurídico de las relaciones entre estas y las personas empresarias, imponiendo a estas últimas obligaciones legales específicas en materia de comercialización y puesta a disposición en el mercado de bienes y servicios. Estas normas no excluyen ningún sector de su ámbito de aplicación, garantizando así en todos los sectores un nivel mínimo de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En determinados tipos de servicios, aunque existan otras autoridades responsables de la vigilancia sectorial, la protección de los derechos de las personas consumidoras corresponde a las autoridades de consumo. Esto significa que, aunque ciertos servicios cuenten con normativa sectorial específica que pudiera parecer que excluye las actuaciones de las autoridades de consumo, las normas horizontales de protección de los derechos de las personas consumidoras les son también plenamente aplicables.

En conclusión, dentro del ámbito de los servicios existen categorías que, si bien cuentan con otras autoridades para ciertos aspectos, la supervisión y garantía del cumplimiento de la normativa básica de protección al consumidor recae en las autoridades de vigilancia del mercado en consumo, y, por ende, se encuentran incluidas en el ámbito de actuación de este PVS.

5. OBJETIVO Y FASES DE IMPLANTACIÓN

5.1 Objetivo general

El objetivo general de este PVS es mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la prestación de servicios por los empresarios, garantizando el cumplimiento de la legislación que resulte de aplicación y estableciendo un marco nacional de coordinación y cooperación para la vigilancia del mercado en el ámbito de los servicios.

5.2. Objetivos específicos

Para la consecución del objetivo general, el PVS se estructura en los siguientes objetivos específicos:

- Planificación y ejecución de actuaciones inspectoras sistemáticas de acuerdo con la evaluación del riesgo que aseguren el cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo.
- Planificación y ejecución de actuaciones inspectoras complementarias mediante campañas nacionales en caso de ser necesario.



- Adopción de medidas eficaces, proporcionadas y disuasiones por parte de las autoridades de vigilancia del mercado que eviten que los incumplimientos se repitan.
- Fomento de la formación del personal implicado en la vigilancia del mercado.
- Aumento de las actividades informativas de difusión de los derechos de los consumidores.

5.3 Fases de implantación del PVS

Se describen a continuación las fases necesarias para la implantación del PVS (ver Ilustración 1):

- Contextualizar el sector servicios, definiendo el alcance, las competencias, la base legal y normativas reguladoras de aplicación.
- Categorizar el sector de los servicios en categorías y subcategorías.
- Establecer los criterios y mecanismos necesarios para planificar y ejecutar las actuaciones sistemáticas en el sector de los servicios. Para ello, se desarrollan los siguientes aspectos:
 - i. Identificación de los parámetros tomados en consideración para llevar a cabo la evaluación del riesgo.
 - ii. Descripción del procedimiento de evaluación de riesgos de cada subcategoría.
 - iii. Reparto de actuaciones de inspección y formación de grupos de trabajo.
 - iv. Elaboración de los protocolos de inspección y documentos de apoyo.
 - v. Ejecución de las actuaciones por parte de las CCAA.
 - vi. Recogida y evaluación de los datos.
- Establecer los criterios y mecanismos necesarios para planificar y ejecutar las actuaciones inspectoras puntuales – campañas nacionales - cuando estas sean necesarias, complementando a las actuaciones sistemáticas.
- Establecer el marco de seguimiento del PVS, así como los procedimientos de transparencia necesarios:
 - i. Descripción de los indicadores de seguimiento.
 - ii. Generación de los informes anuales.
 - iii. Procedimientos de evaluación intermedia y final.
 - iv. Información pública y transparencia.

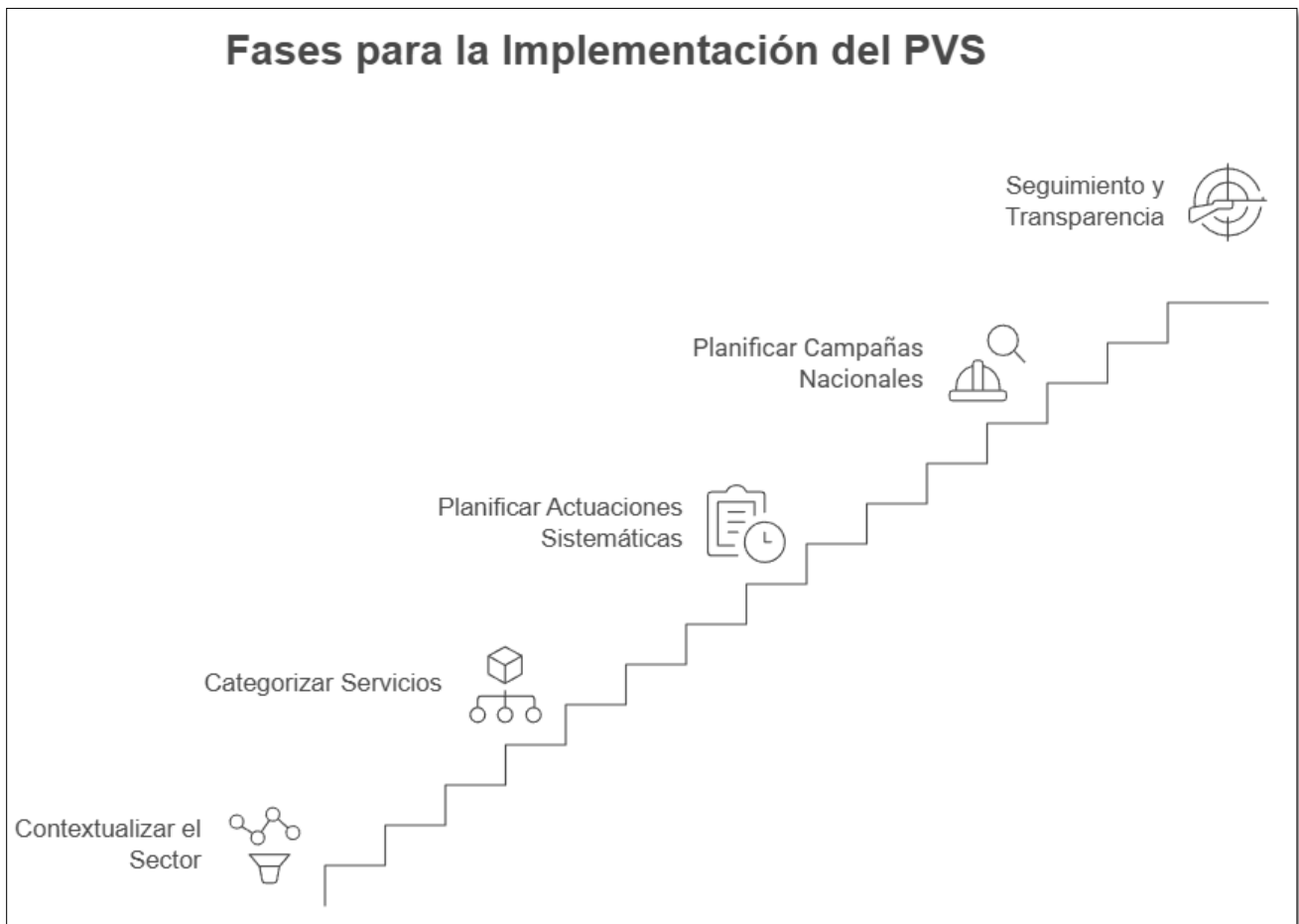


Ilustración 1. Fases para la implementación del PVS

6. COOPERACIÓN ENTRE LAS AUTORIDADES DE VIGILANCIA DEL MERCADO

6.1 Competencias ejecutivas

En el ámbito autonómico, las CCAA, tienen atribuidas las competencias de defensa de las personas consumidoras y usuarias en virtud de sus propios Estatutos de Autonomía en el marco de lo establecido al efecto en el artículo 149.3 de la Constitución Española. Así, estas autoridades de vigilancia del mercado ostentan competencias en lo que se refiere a la vigilancia del mercado en consumo en el sector de los servicios. Por lo tanto, las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA llevarán a cabo, en su ámbito de actividad, la realización de las actuaciones inspectoras de los servicios y la adopción de las medidas necesarias para evitar la lesión de los intereses de las personas consumidoras como, por ejemplo, la incoación de procedimientos sancionadores.

Por otra parte, en el ámbito nacional, cuando la infracción detectada sea susceptible de generar lesiones o riesgos para los intereses de las personas consumidoras o usuarias de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma, y ello pueda afectar a la unidad del mercado nacional o a la competencia en el mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 bis del TRLGDCU, las CCAA podrán comunicar la situación a la SGIPS a fin de que valore su eventual competencia para la instrucción e incoación del correspondiente procedimiento.



6.2 Competencias de coordinación

Tal y como establece el artículo 149 de la Constitución Española, el Estado tiene competencia exclusiva sobre:

- La regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.
- Bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

En consonancia con lo anterior y según el artículo 7 del Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MDSCA, se adjudica a la SGCCCC, entre otras, la función de “coordinación, cooperación y apoyo técnico a los servicios de consumo de las comunidades autónomas y otras administraciones públicas, en relación con el control oficial o la vigilancia en el mercado de bienes y servicios, tanto presencial como en internet, para garantizar la calidad, luchar contra el fraude, proteger la salud y seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras”.

Por lo tanto, será la SGCCCC quien ejerza las competencias de coordinación y apoyo técnico relacionados para hacer efectiva la cooperación necesaria en este PVS, respetando plenamente las competencias de las CCAA en la realización de sus funciones.

6.3 Órganos de Cooperación institucional entre las autoridades de vigilancia del mercado

Existen distintos órganos de coordinación y cooperación entre las diferentes Administraciones de Consumo:

i. Conferencia Sectorial de Consumo (CSC):

Presidida por la persona titular del MSCA que ostente la competencia en materia de consumo, reúne a los consejeros de Gobierno de las CCAA y a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, competentes en materia de consumo. Es el máximo órgano de cooperación en consumo entre la AGE y las Administraciones de las CCAA. En las reuniones de este órgano se definen las políticas del Estado en materia de protección a la persona consumidora.

La organización y el funcionamiento de las Conferencias Sectoriales se encuentran reguladas por la Resolución de 24 de octubre de 2019, de la Secretaría General de Sanidad y Consumo, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Consumo, por la que se aprueba su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

Las funciones de las Conferencias Sectoriales se encuentran legisladas en los artículos 147 y 148 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y su fin es el de ejercer funciones consultivas, decisorias o de coordinación orientadas a alcanzar acuerdos sobre materias comunes y ratificando las propuestas de la CsC que ejerce las labores de órgano ejecutivo.

ii. Comisión Sectorial de Consumo (CsC):

Presidida por la persona titular de la Secretaría General de Consumo y Juego del MSCA, y formada por las personas titulares de las Direcciones Generales u órgano equivalente, responsables de la defensa de las personas consumidoras en los gobiernos de las CCAA y de las ciudades autónomas, cuya finalidad es la cooperación, la comunicación y la información entre la AGE y las CCAA, en aquellas materias que afecten a la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la vigilancia de mercado. Entre sus funciones (citadas en el artículo 152 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público), caben destacar las siguientes: (i) la preparación de las reuniones de la CSC, para lo que tratará los asuntos incluidos en el orden del día de la convocatoria; (ii) el seguimiento de los acuerdos adoptados por la CSC; (iii) el seguimiento y la



evaluación de las secciones y grupos de trabajo constituidos; (iv) cualquier otra que le encomiende la CSC.

Para el ejercicio de sus funciones, la CsC se apoya en diversas Secciones de trabajo, integradas por representantes de las autoridades de vigilancia del mercado nacionales y autonómicas y, para llevar a cabo su trabajo, adscritos a las Secciones, pueden crearse grupos de trabajo temáticos para abordar cuestiones específicas.

Su Reglamento de funcionamiento es el Estatuto de organización y funcionamiento de la Comisión Sectorial de Consumo, aprobado por la Conferencia Sectorial de Consumo con fecha 15 de diciembre de 2020.

iii. Sección de Control de Mercado (SCM):

Es una de las 5 Secciones de trabajo dependientes de la CsC, la que entiende de los aspectos relacionados con el control y la vigilancia mercado y, por tanto, la sección en la que se desarrollará este PVS.

La SCM elevará a la CsC informe sobre el trabajo encomendado, así como la solicitud de acuerdos o de adopción de medidas que considere pertinente.

6.4 GESCOM: Sistema de intercambio de información entre autoridades

La herramienta informática GESCOM, puesta a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado, permite intercambiar toda la información necesaria para la coordinación, planificación, programación, gestión y análisis de las actuaciones de vigilancia del mercado realizadas por parte de las autoridades competentes. La aplicación informática consta de diferentes módulos con distintas funcionalidades, ayudando a las autoridades de vigilancia del mercado en el desarrollo y la ejecución del PVS. A modo ilustrativo, se describen a continuación, de forma no exhaustiva, algunas funcionalidades de GESCOM en el marco de las distintas fases de las actuaciones sistemáticas y las campañas nacionales planificadas.

6.4.1 Para las actuaciones sistemáticas:

- La herramienta permite crear por parte de la SGCCCC de las actuaciones sistemáticas que debe realizar cada grupo de CCAA para una planificación anual determinada, indicando: los participantes de cada grupo, el responsable del grupo, las subcategorías asignadas y las actuaciones a realizar por cada participante.
- Los responsables de cada grupo pueden registrar en la aplicación informática tanto los protocolos de inspección como los documentos de apoyo asociados a las subcategorías asignadas a su grupo. Previamente, estos documentos habrán sido creados y revisados por la SGCCCC y las CCAA que vayan a realizar las actuaciones en cada caso (ver apartado 9.1.4.2).
- La SGCCCC debe activar en la herramienta la fase de ejecución, para habilitar a las CCAA para que registren los resultados conforme los vayan obteniendo.
- GESCOM facilita el cálculo de determinadas estadísticas útiles para la generación de informes anuales y evaluaciones (intermedia y final), así como para las diferentes publicaciones asociadas a transparencia e información pública.



6.4.2 Para las campañas nacionales planificadas:

- La herramienta permite a las CCAA proponer actuaciones inspectoras para las campañas, justificando su propuesta a través de un formulario normalizado.
- La SGCCCC debe seleccionar en la herramienta aquellas que tengan motivos debidamente fundamentados para pasar a la fase de votación que también será gestionada a través de GESCOM. Esta votación podrá estar constituida por dos fases las cuales serán gestionadas de manera automática por la herramienta siguiendo los criterios descritos en el apartado 9.2.1.
- Una vez seleccionadas las campañas, la SGCCCC deberá asignar en la aplicación informática un responsable por cada una de ellas y establecer el proceso de cascada, si aplica (ver apartado 9.2.1).
- Las CCAA responsables de cada campaña podrán registrar en la aplicación informática y tras su revisión, el protocolo de inspección y el documento de apoyo asociado a sus actuaciones (ver apartado 9.2.1).
- La SGCCCC deberá activar la fase de ejecución en la aplicación informática habilitando así a las CCAA para que registren los resultados a medida que los vayan obteniendo.
- GESCOM facilita el cálculo de determinadas estadísticas que la SGCCCC utilizará para generar un informe anual, así como para las diferentes publicaciones asociadas a transparencia e información pública.

7. NORMATIVA

La vigilancia del mercado en el marco del PVS se fundamenta en el conjunto normativo cuya competencia corresponde a las autoridades de vigilancia del mercado en materia de consumo, abarcando tanto las actuaciones ejecutivas como las relacionadas con las funciones de coordinación y cooperación.

El conjunto de normas seleccionadas se encuentra descrito en el ANEXO I de este documento. La normativa analizada se estructura en dos bloques:

- normativa horizontal o transversal, aplicable a todos los servicios y,
- normativa vertical o sectorial, aplicable exclusivamente a un tipo de servicio o categoría específica.

Ambos bloques normativos mantienen coherencia entre sí, de modo que la normativa sectorial respeta el nivel de protección establecido por la normativa básica general, prevaleciendo por el principio de especialidad sobre la norma general, salvo que esta última resulte más favorable para las personas consumidoras y usuarias.

Como resultado del criterio de selección aplicado, se han excluido aquellas normas en las que, aunque puedan establecer derechos para las personas consumidoras o usuarias en un servicio o en un conjunto de servicios, las autoridades de vigilancia del mercado no ostentan competencia. Entre estos ejemplos se incluyen la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico en materia de normativa sectorial y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico en el ámbito de la normativa horizontal. En caso de ser pertinente, estas normas se podrán usar como normativa de soporte para la elaboración de protocolos de inspección y documentos de apoyo.



8. CATEGORIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS. CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.

Con el objetivo de organizar de forma más eficaz las actuaciones de vigilancia del mercado y garantizar que todas las actividades en el sector de los servicios quedan debidamente cubiertas, se establece una clasificación de los servicios en categorías y subcategorías. Esta clasificación facilita la identificación de la normativa aplicable en cada caso, así como de los aspectos específicos que deban ser objeto de vigilancia.

La Tabla 1 muestra la clasificación establecida, incluyendo todas las categorías y subcategorías de servicios, de acuerdo con lo establecido en el apartado 4, relativo al ámbito de aplicación del PVS. Adicionalmente, en el ANEXO II se recoge una descripción detallada de cada una de ellas. Para el establecimiento de las categorías se ha partido de la clasificación del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de las personas consumidoras y Usuarios y normas concordantes, Anexo I apartado C. En esta clasificación se han hecho algunas modificaciones, siguiendo el criterio experto indicado por las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA tras ser consultadas.

Por último, dado que la distribución competencial podría diferir entre las distintas CCAA participantes en el PVS, en caso de que una CA no resultase competente en alguna de las categorías incluidas en el PVS, esta particularidad se tendrá en cuenta al establecer las planificaciones anuales, evitando la asignación de controles en esa categoría.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
1. Suministros básicos de la vivienda	1.1. Agua
	1.2. Electricidad
	1.3. Gas
	1.4. Otros suministros básicos
2. Servicio de gestión para la compraventa y el arrendamiento de viviendas o locales	2.1. Alquiler/arrendamiento
	2.2. Compraventa
3. Servicios sanitarios	3.1. Médicos y hospitalarios (entidades privadas)
	3.2. Farmacéuticos
	3.3. Veterinarios
4. Servicios de carácter social y sociosanitario	4.1. Residencias
	4.2. Guarderías
5. Transporte y servicios relacionados con el transporte	5.1. Transporte de viajeros por carretera
	5.2. Transporte por ferrocarril (incluye cercanías y metro)
	5.3. Transporte aéreo
	5.4. Transporte marítimo
	5.5. Transporte por otras vías navegables
	5.6. VTC y taxi
	5.7. Servicios de mensajería y paquetería y transporte de mercancías
	5.8. Aparcamientos de vehículos
	5.9. Alquiler de vehículos



6. Enseñanza	6.1. Enseñanza no reglada
	6.2. Autoescuelas
7. Espectáculos públicos y actividades recreativas	7.1. Servicios culturales, deportivos y de esparcimiento y ocio.
8. Servicios para la higiene y el cuidado personal	8.1. Peluquerías y centros de belleza
	8.2. Otros servicios para la higiene y el cuidado personal
9. Lavandería y tintorería	9.1. Lavandería
	9.2 Tintorería
10. Servicios financieros	10.1. Seguros
	10.2. Otros servicios financieros
11. Actividades turísticas	11.1. Servicio de actividades de turismo
	11.2. Alojamientos turísticos
	11.3 Restauración
	11.4. Intermediarios turísticos
12. Servicios de asistencia técnica y profesional	12.1. SAT (Servicio de Asistencia Técnica)
	12.2. Asesores, gestores, abogados
	12.3. Servicios funerarios
	12.4. Cerrajería
	12.5. Otros servicios profesionales
13. Servicios digitales	13.1. Contenido audiovisual
	13.2. Telecomunicaciones
	13.3. Contratación programas informáticos/videojuegos
	13.4. Motores de búsqueda y buscadores de servicios online.
	13.5. Otros servicios digitales

Tabla 1. Categorización del sector servicios.

9. VIGILANCIA DEL MERCADO EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS

El PVS establece el marco para organizar las actuaciones de vigilancia del mercado en el sector servicios, fundamentándolas en actuaciones sistemáticas coordinadas a nivel nacional y distribuidas entre las diferentes categorías de servicios, en función del riesgo asociado a cada una de ellas (ver apartado 9.1).

Sin embargo, existen aspectos que no pueden ser vigilados mediante estas actuaciones sistemáticas, debido a casuísticas muy particulares como tendencias emergentes o situaciones de urgencia. Para estos casos, se contemplan las campañas nacionales, las cuales pueden ser planificadas o de carácter reactivo (ver apartado 9.2).

El PVS, con una vigencia de cinco años (2026-2030) requiere la división en planificaciones anuales tanto para las actuaciones sistemáticas como para las campañas nacionales (ver Ilustración 2 y definición de planificación anual en el apartado 2). En ellas se mostrará la organización de actuaciones para un año natural. En su conjunto, las planificaciones anuales garantizarán que todas las subcategorías hayan sido inspeccionadas por cada una de las CCAA dentro del plazo de cinco años que abarca el PVS. Las CCAA, en la medida de sus posibilidades, favorecerán la disponibilidad



de recursos tanto humanos como materiales para el desarrollo de las actuaciones previstas en el PVS.

Por último, con carácter general, se procurará mantener la coherencia entre las actividades desarrolladas en el ámbito del PVS y aquellas realizadas por la SGIPS en el ejercicio de sus competencias. En particular, se fomentará la coordinación en cuestiones de naturaleza práctica, promoviendo la comunicación sobre las actuaciones realizadas por las distintas autoridades con el fin de evitar duplicidades o identificar posibles sinergias. Asimismo, en cuestiones de carácter interpretativo, se buscará garantizar una comprensión homogénea de las normas en todo el territorio estatal.

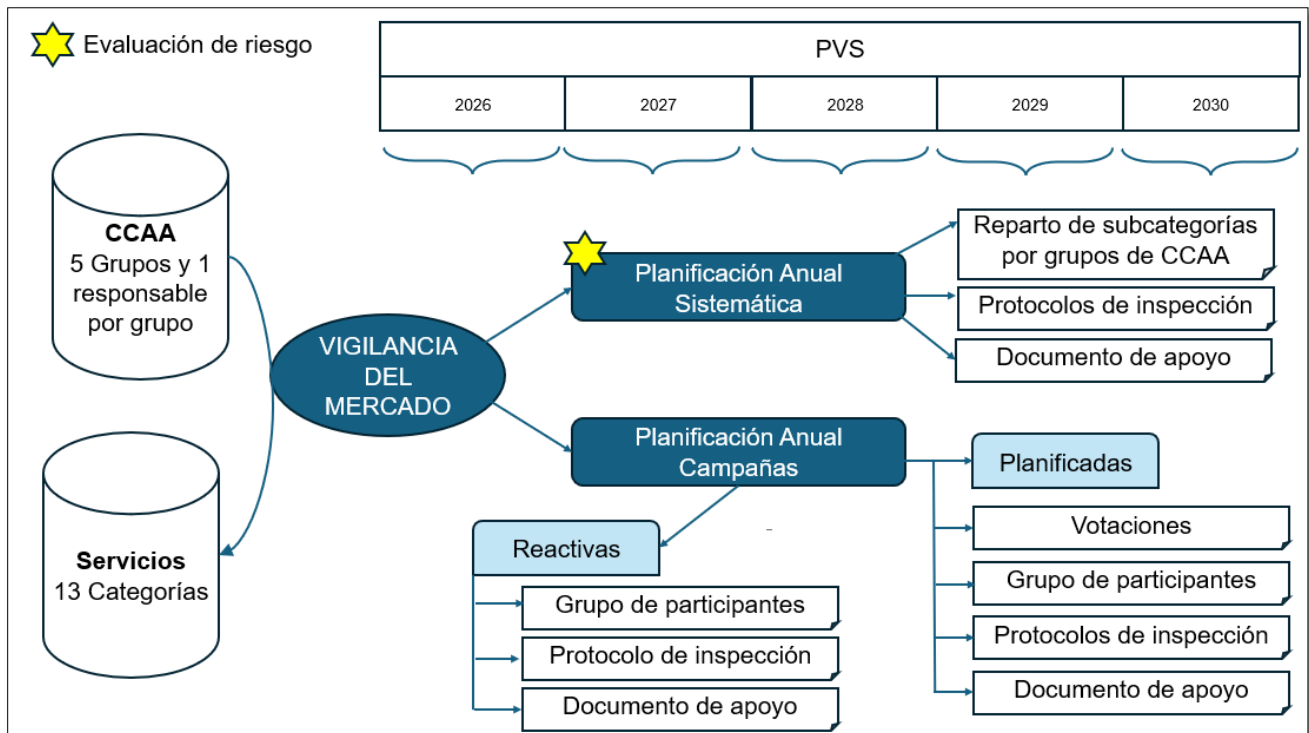
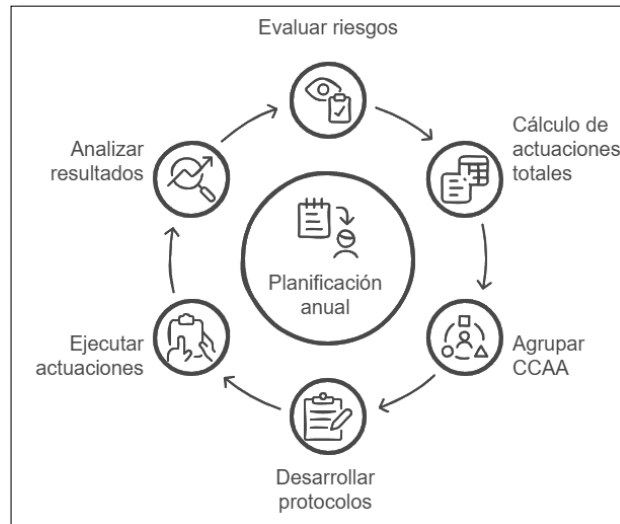


Ilustración 2. Esquema del PVS



9.1 Actuaciones sistemáticas en el sector de los servicios

Las actuaciones sistemáticas requieren de una planificación que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados y considere el riesgo y los recursos como principal orientación para el reparto de las actuaciones entre las categorías y subcategorías de servicios.



Esta organización se recogerá en la planificación anual sistemática que corresponda cada año.

Ilustración 3. Ciclo de la planificación anual

Para generar la planificación anual sistemática se requiere la ejecución de los siguientes pasos descritos a continuación de forma cronológica:

- Evaluación de riesgos y reparto de actuaciones por subcategoría. (ver 9.1.1)
- Cálculo del número de actuaciones totales por cada CCAA (ver 9.1.2)
- Agrupación de CCAA, selección del responsable del grupo y descripción de la rotación de las subcategorías (ver 9.1.3)
- Elaboración de los protocolos de inspección y documentos de apoyo (ver 9.1.4)
- Ejecución de las actuaciones y recogida de los datos (ver 9.1.5)
- Análisis de resultados y redacción del informe anual (ver 9.1.6)

Se habilitará una herramienta informática para facilitar la coordinación entre las CCAA y la SGCCCC en las fases relacionadas con los protocolos de inspección y los documentos de apoyo, así como para la recogida de datos (ver apartado 6.4.1).

9.1.1 Evaluación de riesgos y reparto de actuaciones por subcategoría

El riesgo asociado a una subcategoría es un indicador sobre la probabilidad de que esta incumpla las normas de protección a las personas consumidoras, causándoles un perjuicio determinado. El procedimiento para su evaluación se fundamenta en la hipótesis de que esta probabilidad será mayor cuanto más se comercialice el servicio, cuanto mayor sea su coste y cuantas más infracciones, denuncias y reclamaciones tenga asociadas. Así, como principales variables para su cálculo se emplean el volumen de sanciones firmes y las reclamaciones y denuncias registradas durante el año anterior a aquel en el que se realiza la evaluación de riesgos. Un elevado número de reclamaciones



o denuncias, incluso cuando no se traducen en infracciones, puede reflejar prácticas problemáticas y, por tanto, se considera un indicador relevante en la evaluación del riesgo. Asimismo, otros factores económicos, como el coste del servicio y su volumen de comercialización, pueden condicionar la magnitud del impacto potencial sobre la población consumidora.

Tras la evaluación de riesgos, cada subcategoría quedará asociada a un valor entre 1-100.

Esta evaluación será realizada con carácter anual por la SGCCCC y quedará recogida en la planificación anual sistemática correspondiente. Las actuaciones sistemáticas de cada año se realizarán en base a la evaluación de riesgos realizada el año anterior.

La evaluación de riesgos se realiza en diferentes etapas que se describen a continuación:

i. Recogida y estructuración de los datos:

La SGCCCC recopilará y analizará los datos que se describen a continuación, solicitando, cuando sea pertinente, la información necesaria a las autoridades de vigilancia del mercado:

- Solicitudes de arbitraje y reclamaciones presentadas ante los servicios de reclamaciones y del sistema arbitral de consumo en el año “n-1” siendo “n” el año en que se realiza la evaluación de riesgos. Esta información es recogida en los Informes Estadísticos de la Actividad de las Juntas Arbitrales y de los servicios de reclamación. Disponibles en la DGC del MDSCA.
- Número de denuncias recibidas en cada autoridad de vigilancia del mercado y en la DGC en materia de consumo en el año “n-1” siendo “n” el año en que se realiza la evaluación de riesgos. Esta información será proporcionada por las autoridades de vigilancia del mercado.
- Resultados de las actuaciones sistemáticas del año “n-1”, siendo “n” el año en que se realiza la evaluación. Estos datos se obtienen de GESCOM.
- Número de actuaciones no realizadas en el marco del PVS, es decir, otras actuaciones realizadas por cada autoridad de vigilancia del mercado en el ámbito de los servicios y en la DGC en el marco de sus competencias en el año “n-1” siendo “n” el año en que se realiza la evaluación. Esta información será proporcionada por las autoridades de vigilancia del mercado.
- Número de incumplimientos detectados en actuaciones propias de las autoridades de vigilancia del mercado y en la DGC en el año “n-1”, siendo “n” el año en que se realiza la evaluación de riesgos. Esta información será proporcionada por las autoridades de vigilancia del mercado.
- Gasto per cápita en euros en cada subcategoría, obtenidos a través de Informes del INE. Se contemplarán los últimos datos disponibles.
- Resultados de las actuaciones en campañas nacionales del año “n-1”, siendo n el año en que se realiza la evaluación, estos datos se obtienen de GESCOM.

ii. Normalización y ponderación de los datos:

Para evitar los efectos de trabajar con variables que poseen diferentes rangos y escalas en sus unidades de medida, cada variable analizada se normalizará en un rango de 0 a 100, lo que permitirá su comparación directa. Asimismo, la información procedente directamente de personas consumidoras se ponderará con un mayor peso, con el objetivo de otorgar una mayor relevancia a estas fuentes, dado su contacto directo con los operadores. De este modo, todas las variables tendrán un coeficiente de ponderación de 1, salvo las reclamaciones, solicitudes de arbitraje y denuncias, a las que se asignará un coeficiente de ponderación de 2 (ver Ecuación 1). De manera excepcional, se otorgará una ponderación de 3 a las reclamaciones correspondientes a la categoría de “Suministros Básicos de la Vivienda”, permitiendo incrementar el porcentaje de controles dirigidos



a estas categorías dada su especial relevancia y sensibilidad para la protección de las personas consumidoras.

Ecuación 1. Normalización de los datos

$$\text{Variable normalizada y ponderada}_{i,j,k} = \frac{\text{Valor variable}_{i,j,k}}{\sum \text{Valor variable}_{i,j,k}} \times 100 \times \text{Coeficiente ponderación}$$

donde i se corresponde con cada una de las variables consideradas en la evaluación del riesgo

donde j se corresponde con cada autoridad de vigilancia del mercado

donde k se corresponde con las subcategorías objeto de estudio

El resultado final de esta fase es un valor normalizado de cada variable (ej. número de reclamaciones), para cada subcategoría (ej. alquiler de vehículos) y para cada autoridad de vigilancia del mercado (ej. cada CCAA).

iii. Cálculo de riesgo por subcategoría:

Como paso intermedio para la evaluación del riesgo a nivel nacional, se procede a estimar un valor del riesgo para cada subcategoría y en base a los datos correspondientes a cada autoridad de vigilancia del mercado. Para ello, para cada autoridad de vigilancia del mercado y subcategoría, se suman todas las variables previamente normalizadas y ponderadas (ver Ecuación 2). Estos valores, una vez calculados, se normalizan de nuevo a un rango entre 0 y 100 para evitar el efecto de la escala (ver Ecuación 3). Finalizado este paso, disponemos de un valor estimado de riesgo para cada subcategoría y autoridad de vigilancia del mercado.

Ecuación 2: Estimación del riesgo para cada subcategoría y autoridad de vigilancia del mercado a partir del sumatorio de sus correspondientes variables normalizadas

$$\text{Riesgo}_{j,k} = \sum \text{Variable normalizada y ponderada}_{i,k}$$

donde i se corresponde con cada una de las variables consideradas en la evaluación del riesgo

donde j se corresponde con cada autoridad de vigilancia del mercado

donde k se corresponde con las subcategorías objeto de estudio

Ecuación 3: Normalización del riesgo estimado por subcategoría y autoridad de vigilancia del mercado

$$\text{Riesgo normalizado}_{j,k} = \frac{\text{Riesgo}_{j,k}}{\sum \text{Riesgo}_{j,k}}$$

donde i se corresponde con cada una de las variables consideradas en la evaluación del riesgo

donde j se corresponde con cada autoridad de vigilancia del mercado

donde k se corresponde con las subcategorías objeto de estudio

Por último, se calcula la media aritmética entre los valores obtenidos en cada subcategoría para cada autoridad de vigilancia del mercado, obteniendo un valor de estimación del riesgo para cada subcategoría que representa el promedio nacional (ver Ecuación 4). Los valores obtenidos se redondean a números enteros para facilitar su aplicación práctica. Además, para garantizar que se asignan actuaciones a todas las subcategorías, en caso de haber alguna subcategoría con valor cero, se le asignará una puntuación de 1.



Ecuación 4: Cálculo del riesgo medio

$$Riesgo_k = \frac{\sum Riesgo_j}{j}$$

donde j se corresponde con cada autoridad de vigilancia del mercado
donde k se corresponde con las subcategorías objeto de estudio

El reparto de las actuaciones entre las diferentes subcategorías se realiza en función del riesgo estimado para cada categoría en el apartado anterior ($Riesgo_k$). El riesgo se empleará como porcentaje de las actuaciones que se destinarán a esa categoría (ver Ecuación 5).

Ecuación 5: Cálculo del número de actuaciones

$$N^{\circ} \text{ actuaciones}_k = \frac{Riesgo_k}{100} \times N^{\circ} \text{ total actuaciones}$$

donde k se corresponde con las subcategorías objeto de estudio

Con base en la experiencia adquirida a través de otros planes, para el PVS se planificarán un total de 2.000 actuaciones. De esta manera, si, por ejemplo, en la subcategoría de “Alquiler de vehículos” hemos obtenido un Riesgo = 5, será un 5% del total de las actuaciones los que se realizarán sobre esta subcategoría, es decir, 100.

Por último, esta evaluación de riesgos se ha realizado para cada subcategoría, si bien podría ser interesante analizar el riesgo asociado a cada tipo de operador, distinguiendo entre ellos, por ejemplo, por su tamaño o volumen de negocio. Esta posibilidad no se contemplará en la primera planificación anual sistemática, pero podría incorporarse en otras siguientes en caso de que se constate su utilidad y se desarrolle una metodología viable.

9.1.2 Cálculo del número de actuaciones totales por cada CCAA.

Una vez repartidas las actuaciones de vigilancia entre las distintas subcategorías, se repartirán estas entre las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA. El número concreto de actuaciones de cada autoridad de vigilancia del mercado se decidirá anualmente en la correspondiente planificación y quedará determinado, en última instancia, por la voluntad de cada autoridad de vigilancia del mercado de cada CCAA en el ejercicio de sus competencias. A tal efecto, se establecerá un valor inicial de referencia, calculado en función del número de habitantes de la Comunidad Autónoma correspondiente a cada autoridad. Por último, según las subcategorías concretas que deba vigilar cada CCAA se ajustará el número exacto de controles.

9.1.3 Agrupación de CC. AA, responsable de grupo y rotación de subcategorías

Se establecerán 5 grupos fijos de CCAA durante la vigencia del PVS para realizar las actuaciones de vigilancia del mercado, de forma que estos sean lo más homogéneos posible en cuanto a sus capacidades inspectoras. Cada año y con carácter rotatorio se nombrará a una autoridad de vigilancia del mercado de una CCAA como responsable de grupo. Esta autoridad será la encargada de asegurar los tiempos de generación documental de su grupo, así como de actuar de punto de enlace entre todas las CCAA pertenecientes a su grupo y con la SGCCCC. La generación documental se repartirá entre la SGCCCC y todos los integrantes del grupo.

En cada planificación anual sistemática, cada subcategoría debe quedar asignada a un grupo para su inspección. Las subcategorías se repartirán teniendo en cuenta el número de controles asignados a cada una de ellas, así como la legislación vertical asociada, de manera que supongan un número de actuaciones y una carga de trabajo similar entre todos los grupos. La asignación de subcategorías



rotará anualmente de manera que todos los grupos vigilen todas las subcategorías a lo largo del periodo quinquenal de vigencia del PVS.

Para garantizar que todas las autoridades de vigilancia del mercado inspeccionan todas las subcategorías a lo largo de la vigencia del plan, estas deben realizar al menos una actuación en cada una de las subcategorías asignadas a su grupo.

9.1.4 Programas de vigilancia, protocolos de inspección y documentos de apoyo

El PVS debe establecer medidas de vigilancia que cubran todas las etapas del proceso de contratación de un servicio. Esto incluye desde la oferta comercial inicial hasta los servicios posteriores a la venta y la atención al cliente. Por otra parte, es necesario tener en cuenta que una empresa u operador económico puede ofrecer la contratación de sus servicios de diferentes formas: en un establecimiento físico, a distancia (por ejemplo, a través de internet o por teléfono), o fuera de un establecimiento comercial (como en stands o en ferias).

9.1.4.1 Programas de vigilancia del mercado

Para poder realizar adecuadamente la vigilancia del mercado teniendo en cuenta lo anterior, se crean dos agrupaciones de protocolos, denominados programas de vigilancia del mercado. Estas agrupaciones se establecen de manera artificial con el fin de organizar las actuaciones de inspección según el tipo de actividad comercial que se inspeccione: contratación del servicio de forma presencial en un local (in situ), o a distancia/fuera del establecimiento.

De esta forma, el PVS define dos programas de vigilancia distintos, que podrán aplicarse tanto de forma simultánea como individual a un mismo operador económico:

1. Programa de vigilancia en establecimientos mercantiles. Destinado a supervisar las actividades comerciales que se realizan en un establecimiento mercantil.
2. Programa de vigilancia a distancia o fuera del establecimiento mercantil. Este programa se destina a la vigilancia de las prácticas comerciales contempladas en el ámbito de aplicación del Título III del TRLGDCU (ver artículo 92), es decir: (i) sistemas organizados de prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia – correo postal, Internet, teléfono o fax entre otras - hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo (ii) contratos realizados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil, aun cuando el contrato se celebre posteriormente en el establecimiento mercantil y (iii) contratos realizados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor en una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.

Ambos programas están diseñados para adaptarse a las distintas modalidades de contratación de las empresas, asegurando una vigilancia eficaz y completa del mercado de servicios.

La vulnerabilidad de las personas consumidoras se ha visto incrementada por el crecimiento del comercio electrónico. En respuesta a esta situación, se establece que las autoridades de vigilancia del mercado destinen al menos un 40 % de sus actuaciones sistemáticas a operaciones en línea, con el objetivo de reforzar la supervisión de este canal. En aquellos casos en los que el servicio se preste de manera presencial —por ejemplo, servicios de peluquería, talleres de reparación de vehículos u otros—, dicho porcentaje mínimo podrá aplicarse a verificaciones en línea de ofertas comerciales, información precontractual u otros aspectos relacionados, realizándose de manera paralela o complementaria a las inspecciones efectuadas en establecimientos físicos.



Dentro de cada programa se integran los protocolos de inspección. Estos se componen, tanto de normativa horizontal, que será aplicable a todas las categorías y subcategorías de servicios, como de normativa vertical o sectorial, aplicable solo a ciertas categorías o subcategorías. (Ver Ilustración 4).

La normativa horizontal (ver Anexo I) aplica a todas las etapas del proceso de contratación de un servicio. De cara a equilibrar la necesidad de vigilar todas las fases y requisitos del proceso de contratación de un servicio frente a la realidad de unos recursos limitados, en cada programa de vigilancia del PVS se contemplan dos protocolos de inspección de normativa horizontal, uno básico y otro ampliado, que, en su conjunto, recogen la totalidad de los requisitos de los operadores económicos del sector servicios, susceptibles de ser vigilados en el marco del PVS.

En el protocolo de inspección básico, que se aplicará a todos los operadores de servicios sobre los que se realice una actuación de vigilancia, se incluirán aquellos requisitos que se consideren fundamentales y que sean fácilmente comprobables (ej. aquellos que no requieren la realización de un requerimiento de información a la empresa). Por otra parte, el protocolo de inspección ampliado se aplicará sobre un número más reducido de operadores y complementará al anterior añadiendo el resto de los requisitos recogidos en las normas, y cuya comprobación requiera un mayor esfuerzo o que se consideren menos prioritarios. El protocolo ampliado se aplicará a un mínimo del 15% de las actuaciones inspectoras por cada una de las subcategorías asignadas a la CCAA. Será la propia CCAA la que decida qué porcentaje de protocolo ampliado usará en una determinada subcategoría (sabiendo que el mínimo es el 15%) y determinando a qué operadores inspeccionará con dicho protocolo.

Los programas de vigilancia incluirán también protocolos de inspección de normativa específica de cada categoría o subcategoría de servicios.

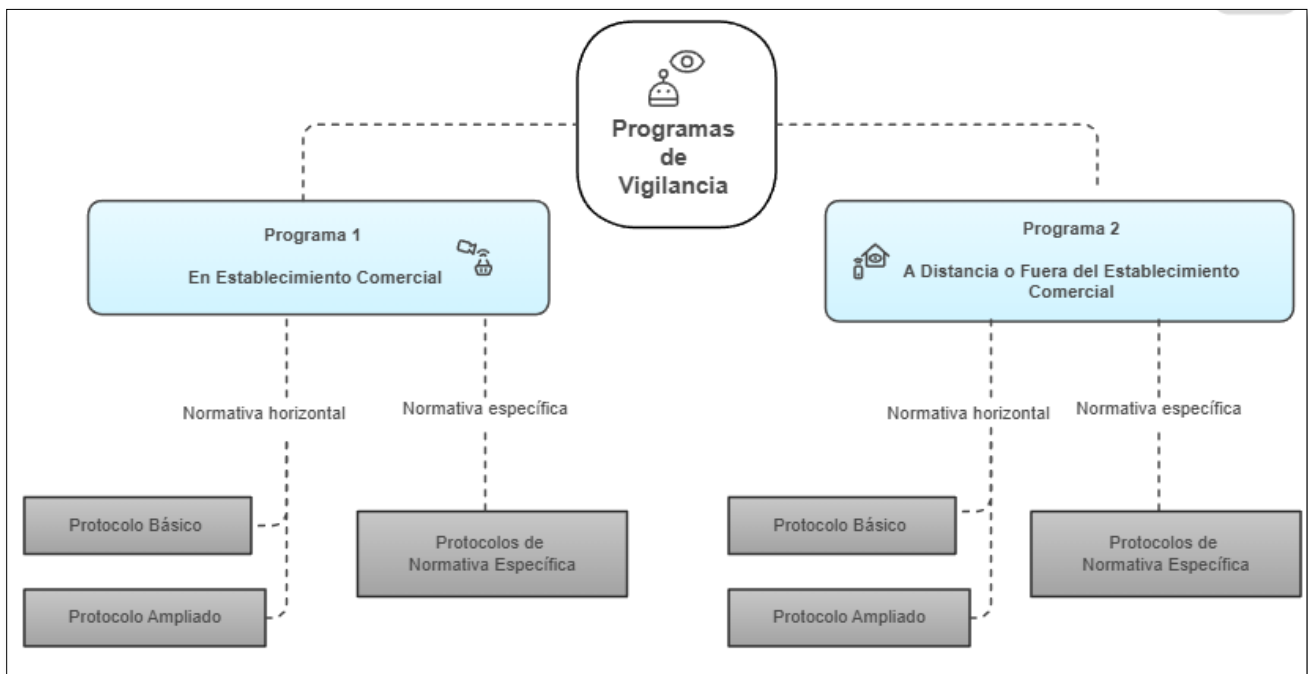


Ilustración 4. Programas de Vigilancia del Mercado.

Los protocolos de inspección serán de uso común por todas las autoridades de vigilancia del mercado, con el objetivo de armonizar las actuaciones que se realicen en todo el territorio.



Para facilitar una interpretación armonizada y correcta de los protocolos de inspección, estos irán acompañados de un documento de apoyo, que detallará las particularidades para tener en cuenta por el personal inspector, interpretaciones de algunos requisitos y, en algunos casos, ejemplos prácticos.

9.1.4.2 Creación de los protocolos de inspección y documentos de apoyo

Los protocolos de inspección deberán estar disponibles en la aplicación informática, en su versión aprobada, antes del 31 de diciembre del año anterior al de las actuaciones inspectoras.

Los protocolos se desarrollarán antes del primer año de vigencia del plan y se irán actualizando y mejorando año tras año, hasta la finalización del PVS.

- Protocolos de inspección de normativa horizontal y documento de apoyo:

Corresponde a la SGCCCC la elaboración de los protocolos de inspección relativos a la normativa horizontal – tanto en su versión básica como ampliada -, así como de sus correspondientes documentos de apoyo. Esta documentación será revisada por todas las CCAA integrantes del grupo correspondiente, en función del reparto previamente establecido de categorías y subcategorías, antes de su validación definitiva.

Una vez generados por la SGCCCC, los protocolos y los documentos de apoyo deberán ser adaptados a la casuística específica de cada categoría o subcategoría, incorporando ejemplos concretos que faciliten su aplicación, por ejemplo, cláusulas abusivas características o el inicio incorrecto del periodo de desistimiento, de modo que estas queden reflejadas en los protocolos y los hagan más útiles y ágiles. Esta labor de adaptación será realizada por las CCAA integrantes del grupo al que se asignaron dichas categorías o subcategorías. El reparto de estas tareas de adaptación será coordinado por la SGCCCC, que derivará a cada CCAA, protocolos y documentos de apoyo correspondientes a las categorías o subcategorías asignadas a su grupo.

Todos los documentos adaptados en el seno de un grupo deberán ser enviados al responsable de grupo, quien actuará como punto de enlace y canal de comunicación. Este será el encargado de reenviar los documentos tanto al resto de CCAA del grupo como a la SGCCCC, con el fin de recabar observaciones, comentario o propuesta de modificación.

La CCAA responsable de la adaptación de un protocolo y su documento de apoyo será también la encargada de incorporar los ajustes derivados de los comentarios recibidos, previa validación consensuada por todas las CCAA del grupo.

Finalmente, una vez revisados y consensuados los documentos, la SGCCCC procederá a aprobar los protocolos de inspección horizontal y los documentos de apoyo adaptados, siendo el responsable de grupo quien deberá registrar la versión final en la aplicación informática habilitada a tal fin.

- Protocolos de inspección de normativa vertical o sectorial y documento de apoyo:

La elaboración de los protocolos de normativa sectorial será una tarea de las CCAA integrantes de un determinado grupo de vigilancia. La CCAA que se encargue de adaptar un protocolo horizontal para una subcategoría determinada será la misma que elabore el protocolo de normativa vertical para esa misma subcategoría.

Esta asignación tiene por objeto asegurar la coherencia entre ambos enfoques normativos, de modo que las instrucciones, observaciones y ejemplos incluidos en los protocolos horizontal y sectorial queden integrados en un único documento de apoyo.

La CCAA que genere los protocolos y el documento de apoyo de la normativa vertical deberá enviarlos a la CCAA responsable para su reenvío al resto de integrantes, así como a la SGCCCC para su revisión e inclusión de posibles comentarios y sugerencias de mejora.



La CCAA encargada de generar el protocolo de inspección vertical será la encargada de adaptar los cambios sugeridos por el resto de CCAA y por la SGCCCC.

Una vez se llegue a un consenso entre todos los integrantes, será la SGCCCC la encargada de dar por aprobados los protocolos de inspección de normativa vertical y el documento de apoyo generado, siendo la responsable de grupo la encargada de subir los documentos a la aplicación informática.

9.1.5 Ejecución de las actuaciones y recogida de datos

Las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA serán las responsables de la ejecución de las actuaciones, las cuales podrán iniciarse una vez publicados los protocolos y los documentos de apoyo correspondientes en la plataforma GESCOM. Dichas actuaciones deberán desarrollarse durante el año natural correspondiente a cada planificación anual sistemática.

Los resultados obtenidos por cada autoridad de vigilancia de mercado deberán registrarse en GESCOM por cada una de ellas. La remisión de los resultados deberá realizarse antes del 31 de marzo del año siguiente al que se hayan realizado las actuaciones.

9.1.6 Análisis de resultados e informes anuales

Una vez recopilados todos los datos de la vigilancia estipulada en una planificación anual, la SGCCCC procederá a su análisis, contemplando los indicadores que se describen en el apartado 10.1 de este documento.

En base a los resultados y a los indicadores estimados, la SGCCCC elaborará un informe anual en el que se recogerá toda la información derivada de las actuaciones sistemáticas, presentada de forma estructurada y simplificada (ver apartado 10.2). Dicho informe será compartido con todas las autoridades de vigilancia del mercado participantes en el PVS y posteriormente publicada en la página web del MDSCA, en base al documento "Sistema de información al público sobre las actividades de vigilancia y control de mercado" (ver apartado 13).

Los resultados obtenidos en cada actuación sistemática se utilizarán como fuente de información para las evaluaciones de riesgos de las siguientes planificaciones anuales sistemáticas.

Por último, el análisis de los resultados permitirá una mejora constante de la documentación de apoyo y de los protocolos de inspección, que se retroalimentarán de la experiencia adquirida a través de prácticas irregulares frecuentes que se pudieran dar en determinados sectores con el fin de tenerlas en cuenta en futuras actuaciones.

9.2 Campañas nacionales

En los casos en los que sea necesario, las actuaciones sistemáticas se complementarán con las campañas nacionales, que pueden ser planificadas o reactivas. Estas campañas serán ejecutadas por las autoridades de vigilancia del mercado y coordinadas desde la SGCCCC. Estas campañas deberán estar justificadas, por causas como:

- La presentación de un elevado número de reclamaciones y denuncias en alguna categoría o subcategoría de servicio.
- La necesidad de dar cumplimiento a normativa nueva.
- La ausencia de actuaciones anteriores y desconocimiento de la situación del sector.
- Demanda social.

Estas campañas nacionales podrán ser planificadas (ver apartado 9.2.1) o reactivas (ver apartado 9.2.2) en el caso de la aparición de algún riesgo emergente, denuncia o accidente particularmente grave.



9.2.1 Preparación y ejecución de las campañas nacionales planificadas

Las campañas nacionales se planificarán en el año anterior a su ejecución. Para ello, se solicitará a las autoridades de vigilancia del mercado que envíen sus propuestas, tras las cuales se realizará un proceso de selección para determinar cuántas y cuáles se llevan a cabo. Posteriormente, tras su ejecución las CCAA participantes registrarán los resultados siendo la SGCCCC la responsable de coordinar todo el proceso y habilitándose una herramienta informática para facilitar el proceso (ver apartado 6.4.2). El procedimiento para la planificación y ejecución de las campañas nacionales planificadas es el siguiente:

i) Recogida y selección de propuestas:

En el segundo semestre del año anterior a la ejecución de las campañas nacionales planificadas, la SGCCCC solicitará a las autoridades de vigilancia del mercado la presentación de propuestas de campañas. Cada autoridad deberá presentar sus propuestas, en un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de solicitud de la SGCCCC. Asimismo, la SGCCCC podrá proponer campañas de interés general.

Las propuestas deberán presentarse en el formulario normalizado habilitado en GESCOM, incluyendo, entre otras, la siguiente información: (i) Organismo proponente; (ii) Título de la campaña; (iii) Justificación y objetivos y (iv) Viabilidad técnica y jurídica.

Una vez recibidas las propuestas, la SGCCCC seleccionará aquellas que estén debidamente justificadas. Entre estas, las autoridades de vigilancia del mercado votarán en cuales estarían interesadas en participar.

Las propuestas que cuenten con al menos cuatro votos se seleccionarán automáticamente a la par que se eliminarán aquellas propuestas que no cuenten con, al menos, tres autoridades interesadas. Aquellas propuestas que cuenten con tres votos pasarán a una segunda fase de votación. De nuevo, en esta segunda ronda, se seleccionarán aquellas propuestas que obtengan cuatro votos o más.

Finalizado el proceso, la SGCCCC indicará las propuestas seleccionadas para las campañas nacionales del año siguiente, así como las autoridades de vigilancia del mercado participantes. Estas deberán indicar su grado de participación en la campaña nacional especificando el número de actuaciones previstas.

Por último, con la información remitida por las autoridades de vigilancia del mercado, la SGCCCC elaborará una planificación anual de campañas, que incluye: el listado definitivo de campañas, las autoridades participantes, la realización de cascada o no, la distribución de actuaciones inspectoras y la selección de un responsable por cada campaña. Con carácter general, la CCAA responsable de cada campaña coincidirá con la CCAA que la haya propuesto salvo que esta no esté de acuerdo con esta asignación. El responsable de cada campaña será el encargado de redactar el protocolo de inspección y su correspondiente documento de apoyo, que deberá ser revisado tanto por la SGCCCC como por el resto de las autoridades de vigilancia del mercado participantes. Toda la comunicación se realizará a través de la aplicación informática GESCOM.

ii) Lanzamiento de las campañas nacionales planificadas y ejecución de las actuaciones inspectoras

Una vez integradas las observaciones pertinentes y aceptados los documentos por todas las autoridades participantes, los responsables de cada grupo de campaña subirán a GESCOM tanto los protocolos como los documentos de apoyo, pudiendo comenzar, desde ese mismo momento, las actuaciones pertinentes. El plazo máximo para subir los documentos será el 31 de diciembre del año anterior a la ejecución a la campaña, fecha a partir de la cual se puede dar comienzo a las actuaciones inspectoras que deberán finalizarse como máximo dentro de los siguientes doce meses.



Estos plazos se mantendrán salvo que por razones justificadas se especifiquen otros en los documentos de apoyo.

Los resultados obtenidos de las actuaciones inspectoras se trasladarán a GESCOM, siendo la fecha máxima para esta labor el 15 de marzo del año siguiente a la ejecución de la campaña.

iii) Resultados e informe de las campañas nacionales planificadas

Una vez se disponga de todos los resultados en GESCOM, la SGCCCC será la encargada de realizar un informe de resultados, el cual deberá compartir con las CCAA (ver apartado 10.2).

Los resultados obtenidos en las actuaciones de las campañas nacionales serán usados para alimentar la evaluación de riesgo del PVS (Ver apartado 9.1.1).

9.2.2 Campañas nacionales reactivas

En algunas ocasiones a lo largo del año es posible que se den situaciones emergentes que hagan necesario desarrollar una actuación de forma urgente y sin tiempo prolongado para planificación. Este es el caso de las campañas nacionales reactivas.

La dinámica es igual que en las campañas nacionales planificadas, salvo que se reducen tiempos y se eliminan las rondas de votaciones. El procedimiento es el siguiente:

i) Notificación de la situación emergente, bien desde las CCAA a la SGCCCC o viceversa.

La autoridad que considere necesario poner en marcha una campaña nacional reactiva, así se lo comunicará vía e-mail a la SGCCCC - o por la herramienta informática en función de lo que en cada momento se considere más ágil - quien convocará una reunión con las demás autoridades de vigilancia del mercado para trasladar los detalles y poner puntos de vista en común. La reunión deberá formalizarse en el plazo máximo de 5 días laborales.

En la reunión se expondrán los puntos más relevantes, se establecerán los tiempos de gestión y ejecución y se formalizará la participación voluntaria por parte de aquellas CCAA que estén interesadas en dicha campaña, la cual solo se llevará a cabo en caso de que haya un mínimo de 4 autoridades competentes interesadas en participar.

ii) Creación documental y ejecución de la campaña reactiva.

En estos casos será, salvo que se consensue otra cosa en la reunión, la autoridad proponente la responsable de generar tanto el protocolo de inspección como el documento de apoyo. En este último documento se especificarán los detalles correspondientes tanto a la campaña como al protocolo de inspección.

Se deberá generar tanto el protocolo de inspección como el documento de apoyo en el plazo máximo de 10 días laborales, plazo tras el cual se enviarán a las CCAA participantes para su revisión y formulación de observaciones y sugerencias. Las observaciones deberán remitirse de nuevo a la SGCCCC en un plazo máximo de 5 días laborales, tras el cual, previo consenso con la CCAA proponente, la SGCCCC remitirá los documentos definitivos a las CCAA participantes en un plazo de 5 días laborales.

La campaña reactiva podrá comenzar una vez todos los participantes dispongan de los documentos pertinentes en su formato final (protocolo de inspección y documento de apoyo), los cuales serán subidos a GESCOM por la autoridad que los elabore.



iii) Resultados e informe de las campañas nacionales reactivas

Las CCAA participantes en la campaña reactiva deberán subir los resultados a GESCOM, en la fecha que se haya establecido en la reunión inicial. La SGCCCC elaborará un informe de resultados, que se subirá a GESCOM y se valorará su publicación al público en general. Los plazos para trasladar esta información serán los mismos que los establecidos para las CCAA.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PVS

Con el objetivo de mantener un proceso de mejora continua, el desempeño del PVS se monitorizará durante sus cinco de años de vigencia (2026-2030), evaluando su posible efecto en el mercado con el fin de tomar las medidas necesarias en caso de detectar algún mal funcionamiento o efecto indeseado.

Con este fin, se proponen una serie de indicadores (ver apartado 10.1).

El PVS será sometido a dos evaluaciones (ver apartado 10.3): la primera de ellas a mitad del periodo de vigencia del PVS (año 2028) y la segunda al finalizar, en el año 2030.

Finalmente, en el marco de la SCM, las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA y la SGCCCC podrán celebrar reuniones para el intercambio directo de información. En caso necesario, además de estas reuniones periódicas, se podrán organizar encuentros *ad hoc* para abordar aspectos emergentes del PVS o propuestas de mejora.

PVS	PLANIFICACIÓN ANUAL 2026	INDICADORES 2026	INFORME 2026	
	PLANIFICACIÓN ANUAL 2027	INDICADORES 2027	INFORME 2027	
	PLANIFICACIÓN ANUAL 2028	INDICADORES 2028	INFORME 2028	EVALUACIÓN INTERMEDIA
	PLANIFICACIÓN ANUAL 2029	INDICADORES 2029	INFORME 2029	
	PLANIFICACIÓN ANUAL 2030	INDICADORES 2030	INFORME 2030	

Tabla 2. Resumen del seguimiento y la evaluación del PVS

10.1 Indicadores del PVS

Con carácter anual, la SGCCCC calculará una serie de indicadores a partir de los datos compartidos por las autoridades de vigilancia del mercado de las CCAA relacionados con diferentes aspectos del PVS. Estos indicadores se publicarán en el informe anual del PVS (ver apartado 10.2). Se establecen 4 tipos de indicadores, distinguiendo entre: (i) Indicadores de actividad, (ii) Indicadores de cooperación entre autoridades de vigilancia del mercado, (iii) Indicadores de resultados e (iv) Indicadores de desempeño del PVS.

- Indicadores de actividad del PVS

Indicador 1: Número de actuaciones sistemáticas realizadas.

Indicador 2: Número de actuaciones realizadas en el marco de las campañas nacionales planificadas.

Indicador 3: Número de actuaciones realizadas en el marco de las campañas nacionales reactivas.

Indicador 4: Número de actividades de formación dirigidas a las autoridades (ver apartado 12).

Indicador 5: Número de actividades de comunicación relacionadas con las actividades del PVS.



Indicador 6: Número de publicaciones en la web o en las redes sociales del MDSCA o en las webs institucionales de las autoridades de vigilancia del mercado participantes relacionadas con las actividades del PVS (ver apartado 13).

- Indicadores de cooperación entre autoridades de vigilancia del mercado

Indicador 7: Número de solicitudes de información o de asistencia entre autoridades españolas.

Indicador 8: Número de solicitudes de información o de asistencia enviadas a otros Estados miembros.

Indicador 9: Número de solicitudes de información a operadores económicos.

- Indicadores de Resultados

Indicador 10: Porcentaje de incumplimientos detectados.

Para el cálculo de este indicador se establecerá como número de incumplimientos detectados el número de requisitos de los protocolos de inspección en los que se haya obtenido una calificación negativa. Se considerarán igualmente incumplimientos aquellos que, habiéndose detectado, han sido subsanados por el empresario sin necesidad de la incoación de un expediente sancionador. El porcentaje se calculará con respecto al total de requisitos analizados.

Indicador 11: Número de expedientes sancionadores iniciados.

Indicador 12: Número de actuaciones inspectoras del PVS finalizadas sin detección de incumplimientos.

- Indicadores de desempeño del PVS

Indicador 13: Porcentaje de actuaciones realizadas en relación con los planificados.

Indicador 14: Porcentaje de actuaciones sobre el total realizados en establecimientos que comercializan a distancia.

10.2 Informes anuales

La SGCCCC realizará un informe anual del PVS el segundo cuatrimestre del año siguiente al de las actuaciones al que se refiere.

El informe incluirá un resumen ejecutivo, en el que se destaquen los datos más relevantes de las actuaciones sistemáticas y actuaciones en campañas nacionales realizadas durante el año anterior, incluyendo cifras clave y conclusiones generales. Asimismo, se presentará un cronograma global del periodo analizado, los actores implicados en su ejecución y la metodología empleada para la planificación, evaluación del riesgo y distribución de las actuaciones inspectoras.

En el informe se analizarán los resultados de las actuaciones tanto de forma agregada como desglosada por subcategoría. Se analizará también la correlación entre los valores asignados en las evaluaciones de riesgo y los hallazgos reales obtenidos. Se identificarán y clasificarán las principales tipologías de incumplimientos detectadas —como cláusulas abusivas o prácticas comerciales desleales— y se incluirá un análisis comparativo entre las distintas autoridades de vigilancia del mercado participantes.

En el informe se discutirán los indicadores del PVS, con sugerencias de mejoras. Los datos de los informes serán tenidos en cuenta a la hora de establecer la planificación de actividades de vigilancia del mercado del siguiente año.



10.3 Evaluaciones del PVS

El PVS se someterá a dos evaluaciones que se basarán en los informes anuales publicados hasta el momento en que se realice la evaluación y su objetivo será identificar posibles ajustes metodológicos y valorar mejoras en los canales de coordinación y comunicación, si se estimara necesario.

La primera evaluación se realizará en julio de 2028, donde se cumple la mitad de su vigencia, debiendo estar finalizada antes del 31 de diciembre. Esta primera evaluación se referirá al periodo transcurrido entre el día 1 enero 2026 y el día 30 de junio de 2028.

Por otra parte, la segunda evaluación del PVS deberá estar finalizada antes del 30 de junio de 2031. Se tratará de una evaluación final y se referirá al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2030.

Las evaluaciones se centrarán en analizar el grado de cumplimiento de los objetivos del PVS y utilizarán los informes anuales como fuente principal de información. Además, en caso de que tras la primera evaluación se implementaran medidas correctoras, en la segunda se evaluará si estas fueron efectivas y tuvieron el efecto deseado.

En las evaluaciones se analizará también la evolución temporal del riesgo en las distintas subcategorías. Además, se realizará una valoración del impacto del plan, considerando las medidas correctoras aplicadas o propuestas, los cambios observados en el comportamiento del sector inspeccionado, los avances en la protección de las personas consumidoras y el grado de participación e implicación de las autoridades de vigilancia del mercado.

Por último, estas evaluaciones serán puestas a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado y, al menos una parte de ellas, publicadas para el público en general a través de la web del MDSCA y según se indique en el documento "Sistema de información al público sobre las actividades de vigilancia y control de mercado (ver apartado 13).

11. REVISIÓN DEL PVS

El PVS tiene una vigencia temporal de cinco años. Durante este periodo el PVS podrá ser revisado por causa motivada. Las causas que pueden motivar la revisión pueden ser, entre otras:

- Entrada en vigor de nueva legislación europea o nacional
- Cambios en el ordenamiento jurídico organizativo
- Recomendaciones de la Unión Europea
- Problemáticas emergentes
- Incorporación de nuevos ámbitos relacionados con el Plan
- Evolución del conocimiento científico y técnico.

Cualquier modificación o actualización del plan deberá ser comunicada a todas las autoridades de vigilancia del mercado integradas en el PVS para su validación, así como aprobada en Conferencia Sectorial de Consumo.

12. ACTIVIDADES FORMATIVAS

Durante el desarrollo del PVS, tanto las CCAA como la SGCCCC podrán organizar jornadas formativas, - por ejemplo, en el marco del Plan de Formación Continua Interadministrativo (PFCI) o a través de convocatorias europeas - y relacionadas con el PVS, con distintos objetivos:

- Formación destinada a la divulgación del PVS.



- Formación sobre el uso e interpretación de los protocolos de investigación y documentos de apoyo.
- Mejora de las capacidades de investigación de las autoridades de vigilancia del mercado, por ejemplo, a través de nuevas habilidades informáticas.
- Formación en herramientas informáticas de intercambio de información en el marco del PVS.
- Formación en nuevas herramientas para la investigación del comercio electrónico.
- Formación sobre actividades inspectoras encubiertas.

13. INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

La versión en vigor del PVS será publicada en la página web del MDSCA donde también publicarán periódicamente los siguientes contenidos:

- Las planificaciones anuales de vigilancia del mercado
- Informes anuales de resultados
- Evaluación intermedia del PVS
- Evaluación final del PVS

En relación con la información sensible o confidencial, las autoridades de vigilancia del mercado actuarán de acuerdo con los principios de confidencialidad establecidos en la legislación aplicable pudiéndose elaborar versiones de los informes específicos para la divulgación pública en caso de ser necesario. Todas las autoridades de vigilancia del mercado que participan activamente en la ejecución del PVS podrán publicar estos mismos contenidos en sus propias páginas webs institucionales.

Por último, cuando se considere pertinente, tanto la DGC como las autoridades de vigilancia del mercado responsables de la ejecución del PVS podrán publicar información divulgativa, formación u otra información de interés relacionada con el Plan y que pudiera ser de interés para los operadores económicos o personas consumidoras.

Para más información sobre la información pública y transparencia, ver el documento “Sistema de información al público sobre las actividades de vigilancia y control de mercado”.



ANEXO I. NORMATIVA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS CON COMPETENCIA EN CONSUMO

NORMATIVA HORIZONTAL USADA PARA LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN EN SERVICIOS			
NORMA	ÁMBITO DE APLICACIÓN	COMPETENCIA	¿COMPETENCIA CONSUMO?
Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU)	Esta norma se aplicará a las relaciones entre consumidores o usuarias y empresarios	Artículo 52 bis	Sí
Ley 3/1991 de Competencia Desleal	Prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras	Art. 33.3. y Art. 47 Art. 19.2 del TRLGDCU	Sí
Real Decreto 1163/2005 del distintivo público de confianza	Distintivo público de confianza en línea	Art. 10. Art. 14.	Sí
Ley 34/1988 General de Publicidad	La publicidad	Artículo 6.	Sí. (en cuanto a competencia desleal)
Ley 17/2009 sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio	Los servicios que se realizan a cambio de una contraprestación económica y que son ofrecidos o prestados en territorio español, salvo excepciones recogidas en el art. 1.2	Disposición adicional quinta	Sí, lo que haga referencia a Art 22. Obligaciones de información de los prestadores y 23. Obligaciones de los prestadores en materia de reclamaciones
Reglamento (UE) nº 260/2012 (SEPA)	Requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros	acuerdo de la 157ª Conferencia Sectorial de Consumo de fecha 10 de marzo de 2016	Sí. (excepto los casos en los que sea competente Banco de España)
Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo	Entidades de resolución alternativa establecidas en España, tanto públicas como privadas	Artículo 41. Disposición final quinta.	Sí. En materia de obligación de información



NORMATIVA SECTORIAL USADA PARA LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN EN SERVICIOS				
CATEGORÍA	NORMA	COMPETENCIA	¿COMPETENCIA DE CONSUMO?	ESPECIFICAR EN QUE
2	Real Decreto 515/1989, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.	Artículo 11	Sí	
5	Reglamento (UE) 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables	El considerando 28	Sí	
5	Ley 40/2002, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.		Sí	
6	Real Decreto 401/1979, de 13 de febrero, por el que se regulan las denominaciones y la publicidad de los Centros docentes no estatales	En la Ley 34/1988, Art 3 e)	Sí, en la publicidad ilícita que constituya prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.	
8	Real Decreto 1002/2002, de 27 de septiembre, por el que se regula la venta y utilización de aparatos de bronceado mediante radiaciones ultravioletas	Artículo 14 Artículo 15	Sí	
9	Real Decreto 1453/1987, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.	Art. 9. Art. 10.	Sí	
10	Ley 2/2009 por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.	Artículo 9.	Sí	
10	Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo	Artículo 34	Sí	Salvo a entidades de crédito
10	Ley 22/2007, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.	Artículo 15 Art 18	Sí	Para aquellos contratos incluidos en el Art 18.3



NORMATIVA SECTORIAL USADA PARA LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN EN SERVICIOS				
CATEGORÍA	NORMA	COMPETENCIA	¿COMPETENCIA DE CONSUMO?	ESPECIFICAR EN QUE
11	Ley 4/2012, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.	Artículo 22	Sí	
12	Real Decreto 58/1988, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.	Artículo 9 Artículo 10	Sí	
12	Real Decreto 1457/1986, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.	Artículo 18	Sí	Compartida con otras autoridades de vigilancia de mercado.



ANEXO II: CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS

1. Suministros básicos de la vivienda

Los suministros básicos de una vivienda son aquellos servicios esenciales necesarios para garantizar un mínimo de calidad de vida y bienestar del hogar.

- 1.1. Agua: Suministro de agua apta para el consumo humano y otros usos domésticos.
- 1.2. Electricidad: Suministro de energía eléctrica para iluminación, calefacción, electrodomésticos y otros usos.
- 1.3. Gas: Suministro de gas natural o propano para uso doméstico.
- 1.4. Otros suministros básicos: Cualquier otro no considerado anteriormente.

Nota: Los servicios básicos de telefonía e internet se recogen en la subcategoría 14.2 Telecomunicaciones.

2. Servicio de gestión para la compraventa y el arrendamiento de viviendas o locales

Servicio de intermediación para la compraventa y el arrendamiento de viviendas o locales, así como la valoración de propiedades, marketing y promoción de los inmuebles, gestión de visitas y negociaciones.

- 2.1 Alquiler/arrendamiento: Se tendrán en cuenta los servicios de gestión o intermediación de alquileres de vivienda principal o secundaria, alquiler de garajes y otros alquileres de locales para usos no empresariales.
- 2.2 Compraventa: Se tendrán en cuenta los servicios de gestión o intermediación para la compraventa de vivienda principal o secundaria, de garajes y otros locales para usos no empresariales.

3. Servicios sanitarios

Conjunto de actividades profesionales orientadas a la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la salud humana o animal, prestadas por entidades o profesionales privados del sector sanitario y dirigidas a consumidores y usuarias.

- 3.1 Médicos y hospitalarios (entidades privadas): Servicios prestados por clínicas, hospitales y consultas médicas de gestión privada, incluidos los profesionales independientes, que ofrecen atención sanitaria especializada o general. También se incluyen los servicios psicológicos dentro de esta subcategoría.
- 3.2 Farmacéuticos: Servicios prestados en oficinas de farmacia, como asesoramiento nutricional.
- 3.3 Veterinarios: Servicios relacionados con el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades en animales de compañía, prestados por clínicas o profesionales veterinarios. También se incluyen en esta subcategoría los servicios de peluquería canina.

4. Servicios de carácter social y sociosanitario

Comprenden aquellas actividades dirigidas al cuidado, atención y desarrollo de personas en situación de dependencia, vulnerabilidad o en etapas específicas de la vida, como la infancia o la vejez.



4.1 Residencias: Servicios prestados por centros residenciales, tanto para personas mayores como para personas con discapacidad u otras situaciones de dependencia, que pueden ofrecer alojamiento, cuidados personales, asistencia sanitaria básica y actividades sociales.

4.2 Guarderías: Servicios de atención, custodia y estimulación temprana para niños en edad preescolar, prestados por centros infantiles privados.

5. Transporte y servicios relacionados con el transporte

Esta categoría incluye todos aquellos servicios cuyo **fin principal es el desplazamiento** de personas y mercancías, así como los servicios auxiliares que facilitan o complementan dicho desplazamiento.

5.1 Transporte de viajeros por carretera: Servicio de traslado de personas en vehículos colectivos por carretera, en rutas regulares o discrecionales. Incluye:

- Transporte urbano (líneas dentro de una ciudad, operadas por empresas privadas).
- Transporte interurbano (entre ciudades o municipios).
- Transporte discrecional (rutas no fijas, como viajes escolares, excursiones, eventos).
- Lanzaderas privadas (hoteles, aeropuertos, congresos).

5.2 Transporte por ferrocarril (incluye cercanías y metro): Servicio de traslado de personas mediante trenes, metros o tranvías, operado por entidades especializadas sobre infraestructura ferroviaria. Incluye:

- Ferrocarril de media y larga distancia (trenes regionales o interprovinciales).
- Alta velocidad (AVE u operadores privados).
- Cercanías (áreas metropolitanas).
- Metro (subterráneos urbanos).
- Tranvías (superficie, urbanos o interurbanos).

5.3 Transporte aéreo: Viajes en avión, tanto nacionales como internacionales.

5.4 Transporte marítimo: Servicio de transporte de pasajeros por mar. Incluye:

- Ferris de pasajeros (corto y medio recorrido, con o sin vehículos).
- Barcos o veleros
- Servicios de lanzadera marítima (por ejemplo, entre puertos de la misma ciudad).
- Transporte marítimo entre islas o archipiélagos (Baleares, Canarias).

5.5 Transporte por otras vías navegables: Servicios de traslado de personas en canales, ríos u otras aguas interiores. Incluye:



- Barcos fluviales (como los que recorren el Guadalquivir o el Tajo).
- Ferris y transbordadores en lagos o embalses.
- Transporte local en canales navegables (áreas urbanas o rurales).

5.6 VTC y taxi: Transporte privado con conductor para uno o varios pasajeros, con recogida y destino a medida. Incluye taxis y VTCs, siempre con reserva o disponibilidad inmediata, sin rutas ni horarios fijos. Incluye:

- Taxi tradicional (regulado, con taxímetro).
- VTC (vehículos de transporte con conductor, contratados por app o reserva).
- VTC compartidos (modalidad tipo UberPool).

5.7 Servicios de mensajería y paquetería y transporte de mercancías: Servicio de envío, distribución y entrega de bienes, paquetes o documentos, a nivel local, nacional o internacional. Incluye actividades de logística, almacenamiento, recogida y transporte.

- Paquetería y mensajería.
- Servicio postal
- Servicios de transporte de comida a domicilio.

5.8 Aparcamientos de vehículos: Servicio proporcionado por empresas que ofrecen espacios de estacionamiento a cambio de una tarifa. Estos aparcamientos pueden ubicarse en instalaciones subterráneas, en superficie o en edificios específicos (como parkings de centros comerciales, hospitales, aeropuertos, oficinas, hoteles o residencias).

5.9 Alquiler de vehículos: Servicio mediante el cual un cliente alquila un vehículo para conducirlo él mismo durante un periodo determinado.

6. Enseñanza.

Para la creación de esta categoría y subcategoría, se ha considerado como finalidad principal el ofrecer un servicio educativo que proporciona conocimientos, habilidades y competencias específicas, a cambio de una contraprestación económica.

6.1 Enseñanza no reglada: La enseñanza no reglada de carácter privado es aquella oferta formativa impartida por entidades no integradas en el sistema educativo público. Incluye, por ejemplo:

- Cursos
- Talleres
- Formación universitaria postgrado

6.2 Autoescuelas: Centros especializados en la formación teórica y práctica para la obtención de permisos de conducción.



7. Espectáculos públicos y actividades recreativas

Para la creación de esta categoría, se ha tenido en cuenta como finalidad principal ofrecer servicios orientados a proporcionar experiencias recreativas, culturales y deportivas

7.1 Servicios culturales, deportivos y de esparcimiento y ocio: Conjunto de actividades organizadas por empresas o entidades privadas dirigidas a proporcionar experiencias recreativas, culturales o deportivas. A modo de ejemplo, se incluyen dentro de esta subcategorías, las siguientes actividades:

- Actividades culturales: galerías, salas de exposiciones o museos, cines, obras de teatro, conciertos, festivales, recitales, etc.
- Actividades deportivas: gimnasios, centros de entrenamiento, escuelas deportivas, actividades dirigidas, alquiler de instalaciones para uso particular (pádel, campos de fútbol, piscinas...), etc.)
- Actividades de esparcimiento y ocio: escape rooms, parque de bolas, animación, organización de eventos ,etc).

8. Servicios para la higiene y el cuidado personal

Servicios ofrecidos por profesionales o centros especializados cuyo objetivo principal es mantener, mejorar o embellecer la apariencia física y el bienestar personal del cliente. Estos servicios están orientados al cuidado estético, la higiene corporal, la relajación o la salud no médica, y son prestados de forma personalizada, generalmente en establecimientos privados.

8.1 Peluquerías y centros de belleza: Establecimientos dedicados a ofrecer servicios especializados en el tratamiento estético del cabello, la piel y las uñas, así como otros servicios cosméticos enfocados a la mejora de la imagen personal. Se incluyen en esta subcategoría lo siguiente:

- Peluquerías
- Estética facial y corporal
- Centros de bronceado
- Depilación
- Manicura y pedicura
- Maquillaje profesional
- Tratamientos corporales

8.2 Otros servicios para la higiene y el cuidado personal: Servicios complementarios o especializados que también contribuyen al cuidado del cuerpo y al bienestar general, pero que no se encuadran directamente dentro de peluquería o estética convencional. Pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- Masajes terapéuticos y de relajación
- Centros de spa y bienestar
- Consultoría de imagen y estilo



9. Lavandería y tintorería:

9.1 Lavandería: Es un servicio que, en muchos casos, opera bajo la modalidad de autoservicio, permitiendo a la persona consumidora realizar por sí mismo el lavado y secado de sus prendas utilizando máquinas automáticas. Está orientado al tratamiento de ropa de uso cotidiano, empleando agua y detergentes convencionales.

- Lavanderías de autoservicio
- Lavanderías de servicio completo (con personal)

9.2 Tintorería: Es un servicio que se presta exclusivamente por personal especializado, sin intervención directa del cliente, y se enfoca en la limpieza en seco de prendas delicadas o de alto valor. Utiliza solventes químicos en lugar de agua, y está diseñado para ofrecer un cuidado profesional, incluyendo procesos como desmanchado y planchado detallado.

10. Servicios financieros

10.1 Seguros: Son servicios contratados a través de entidades aseguradoras, que ofrecen protección económica frente a riesgos específicos, a cambio del pago de una prima.

10.2 Otros Servicios financieros: Son servicios prestados exclusivamente por entidades especializadas y autorizadas, como bancos, cooperativas y otras instituciones financieras. Estos servicios incluyen operaciones como apertura de cuentas, otorgamiento de créditos, manejo de inversiones, transferencias y asesoramiento financiero.

11. Actividades turísticas

Esta categoría ha sido definida considerando el perfil del público destinatario del servicio. Cuando la actividad está dirigida principalmente a turistas, es decir, a personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, será clasificada dentro de la categoría de "Actividades turísticas". En caso contrario, se asignará a una categoría distinta. Las subcategorías establecidas para la categoría "Actividades turísticas" son las siguientes:

11.1 Servicio de actividades de turismo: El servicio de actividades de turismo hace referencia a aquellas experiencias, actividades o eventos que se ofrecen a los turistas durante su estancia en un destino con el objetivo de enriquecer su visita y hacerla más atractiva, educativa o entretenida. Se pueden incluir en esta subcategoría, por ejemplo, las siguientes:

- Bus turístico
- Turismo activo (escalada, puenting, buceo, rutas en bicicleta por la ciudad, etc.)
- Trenes temáticos (como el Tren medieval, el Tren del Vino, el Tren de la Fresa et.).
- Cruceros y barcos turísticos (excursiones, panorámicos).
- Cruceros fluviales
- Freetours

11.2 Alojamientos turísticos: Establecimientos que ofrecen hospedaje temporal a los viajeros (hoteles, resorts, casas rurales, hostales, pensiones, campings, viviendas turísticas, albergues, etc.).



- 11.3 Restauración: comprende todos los servicios relacionados con la preparación y el servicio de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, cáterings, buffets, cafeterías, etc.). Aunque los restaurantes no son exclusivos del ámbito turístico, se incluyen en esta categoría por su papel dentro de la experiencia turística y por atender directa y regularmente a la demanda de visitantes.
- 11.4 Intermediarios turísticos: Los intermediarios turísticos son aquellos operadores que actúan como enlace entre los turistas y los proveedores directos de servicios turísticos (como hoteles, aerolíneas, restaurantes, empresas de transporte, etc.). Su función principal es facilitar la organización y comercialización de productos o servicios turísticos. Se pueden incluir dentro de esta subcategoría, los siguientes intermediarios:
- Agencias de viaje: vende servicios turísticos al cliente final, actuando como intermediaria entre el viajero y los proveedores (como aerolíneas, hoteles, turoperadores, etc.).
 - Turoperadores: empresa que diseña, organiza y comercializa paquetes turísticos completos, que suelen incluir transporte, alojamiento y actividades. Generalmente vende estos paquetes a través de agencias de viajes, aunque muchos también lo hacen directamente al público.
 - Representantes o agentes receptivos: Actúan en el destino turístico para coordinar servicios y actividades para los turistas que llegan.
 - Plataformas online intermediaria de servicios turísticos: Es una plataforma que no solo permite la búsqueda y comparación, sino que facilita y gestiona directamente las reservas y los pagos. Es decir, la contratación se realiza directamente en la plataforma, y muchas veces son responsables del servicio y la atención al cliente en caso de problemas.

12. Servicios de asistencia técnica y profesional

- 12.1 SAT (Servicios de Asistencia Técnica): servicios prestados por profesionales o empresas especializadas en la reparación, mantenimiento y asesoramiento sobre el uso de productos o sistemas técnicos. Se incluyen, por ejemplo, en esta categoría,
- Reparación y mantenimiento de electrodomésticos.
 - Reparación y mantenimiento de automóviles
 - Asistencia técnica para instalaciones de sistemas de climatización

La asistencia técnica puede ser tanto in situ como remota.

- 12.2 Asesores, gestores, abogados: Profesionales que brindan asesoramiento y gestión en diversas áreas legales, financieras, fiscales, y administrativas, proporcionando un servicio de consultoría especializado. Se incluyen, además, los consultores dentro de esta subcategoría.
- 12.3 Servicios funerarios: incluyen todos los servicios relacionados con la organización y gestión de los funerales, incluyendo el entierro o la cremación, y la asistencia a las familias en el proceso de luto.
- 12.4 Cerrajería: incluyen el trabajo de instalar, reparar y mantener cerraduras, llaves, sistemas de seguridad y otros dispositivos relacionados. Los cerrajeros también realizan servicios de apertura de puertas o cerraduras en situaciones de emergencia.



12.5 Otros servicios profesionales: incluye una amplia gama de servicios especializados prestados por profesionales que no encajan en las categorías anteriores, pero que siguen siendo servicios técnicos o profesionales.

13. Servicios digitales

Los servicios digitales abarcan una amplia gama de actividades relacionadas con el uso de tecnologías digitales, internet, software, telecomunicaciones y la creación y distribución de contenidos.

13.1 Contenido audiovisual: El contenido audiovisual se refiere a la creación, producción y distribución de materiales visuales y sonoros (como videos, películas, música, podcasts, etc.) a través de plataformas digitales. Ejemplos de esta subcategoría pueden ser empresas como Netflix, Spotify, Youtube, Amazon Prime Video, etc.

13.2 Telecomunicaciones: Los servicios de telecomunicaciones incluyen todas las actividades relacionadas con la transmisión de información a distancia, a través de medios como telefonía, internet, satélites y otros sistemas electrónicos. Esto incluye tanto servicios de voz como servicios de datos. Ejemplos de esta subcategoría pueden ser empresas como Vodafone, ONO, Teams, Zoom, Movistar, etc.

13.3 Contratación de programas informáticos/videojuegos: servicios relacionados con la adquisición de software o videojuegos, que se pueden descargar o acceder de manera digital. Estos servicios permiten a los usuarios obtener acceso a programas informáticos o a juegos a través de plataformas digitales. Ejemplos de esta subcategoría pueden ser empresas como Steam (para videojuegos), Adobe Creative Cloud, Epic Game Store, Microsoft Store, PlayStation Store, etc.

13.4 Motores de búsqueda y buscadores de servicios online: Los motores de búsqueda son plataformas que permiten a las personas usuarias buscar información en internet de manera eficiente, mostrando una lista de resultados relevantes. Los buscadores de servicios online son una herramienta que permite buscar y comparar los precios de servicios, como vuelos, alquiler de coches o seguros entre diferentes proveedores. Los buscadores no gestionan directamente las reservas ni los pagos. Su función principal es redirigir al usuario a la página del proveedor, donde finalmente se realiza la contratación y pago.

13.5 Otros servicios digitales: Servicios digitales especializados que no se incluyen en las categorías anteriores.