

INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2023

SERVICIOS:

Control de condiciones de los aparcamientos de vehículos.

Contenido

1	Objetivo y Justificación	2
2	Autoridades participantes	2
3	Normativa	3
4	Resumen de resultados	3
5	Actuaciones inspectoras	4
6	Conclusiones generales	6
7	Resultados completos de las actuaciones inspectoras	7

1 Objetivo y Justificación

La vigilancia de mercado de servicios en España tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la legislación de aquellos servicios que se ponen a disposición de las personas consumidoras, ya sea en establecimientos comerciales o a través de comercio electrónico.

Este control se lleva a cabo principalmente mediante campañas nacionales, en las que participan las autoridades de vigilancia de mercado e inspección de las Comunidades Autónomas.

En este documento se publican los resultados obtenidos en la campaña nacional de control de condiciones de los aparcamientos de vehículos.

2 Autoridades participantes

Aragón, Castilla-La Mancha, La Rioja, Madrid, Murcia, Navarra.



Figura 1. Autoridades participantes resaltadas en naranja oscuro en el mapa de España



3 Normativa

Legislación nacional

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

4 Resumen de resultados

Para este programa se programó controlar en total **117** servicios y se controlaron **88**, alcanzando un nivel de consecución del **75,21 %**. Se encontraron **40** servicios con incumplimientos, lo que supone un **45,45 %** de servicios con incumplimientos.

	N.º de servicios a controlar programados	N.º de servicios controlados	Porcentaje de consecución	N.º de servicios correctos	N.º de servicios con incumplimientos	Porcentaje de servicios con incumplimientos
ACTUACIONES INSPECTORAS TOTALES	117	88	75,21%	48	40	45,45%

Tabla 1. Resumen de resultados globales



5 Actuaciones inspectoras

En el total de las actuaciones inspectoras de **88** servicios, se han detectado **40** servicios con incumplimientos, lo que supone un **45,45 %** respecto al número total de controles realizados.

En el enlace se encuentran detallados todos los resultados obtenidos durante las [actuaciones inspectoras](#).

Servicios controlados y los porcentajes de servicios correctos e incorrectos (se controlaron un total de 88 servicios):

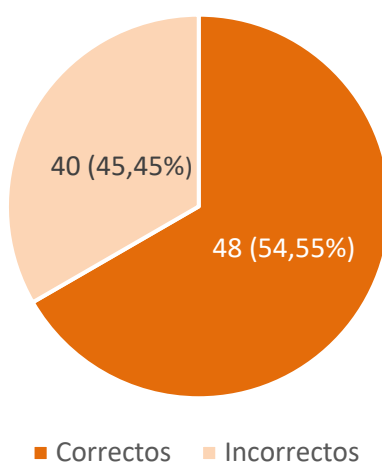


Gráfico 1. Porcentajes de los servicios conformes y no conformes respecto a los 88 servicios controlados.

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los aspectos que se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTOS CONTROLADOS DEL PROTOCOLO	N.º DE INCUMPLIMIENTOS
PUBLICIDAD.	1
INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR A LA FIRMA DEL CONTRATO.	43
JUSTIFICANTE DEL APARCAMIENTO.	16
PRECIOS.	22
FACTURA.	4
CLAUSULAS ABUSIVAS.	4
TOTAL	90

Tabla 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras

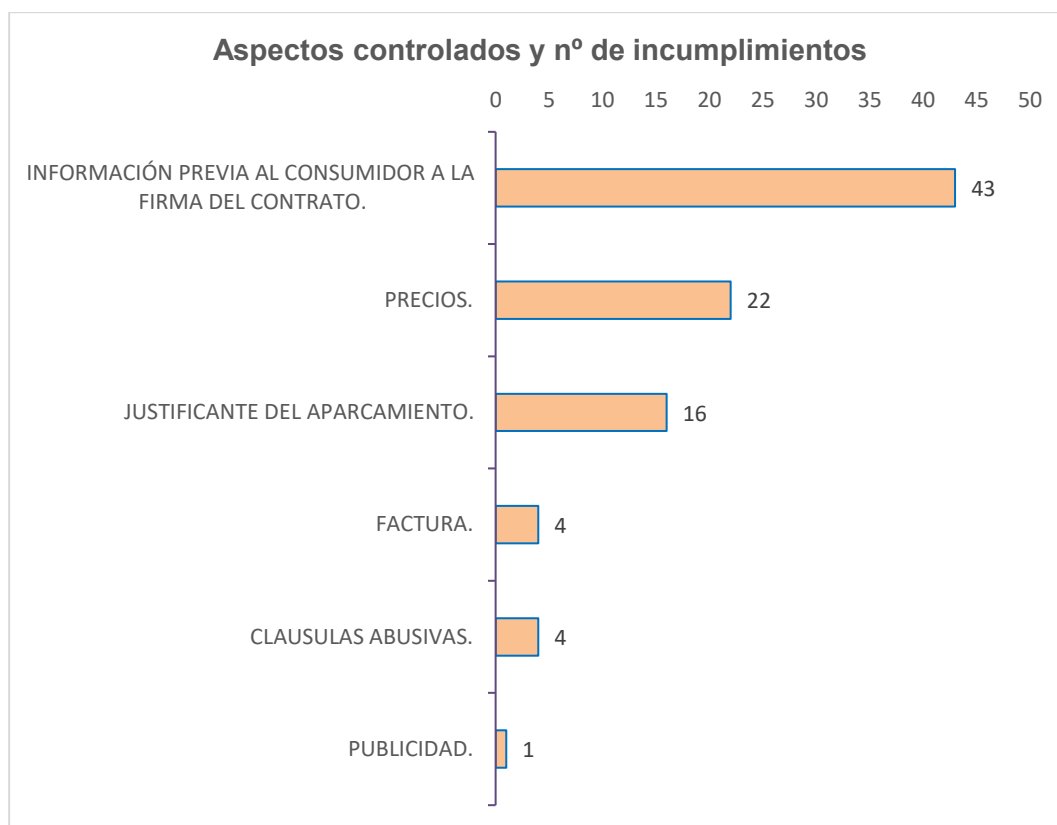


Gráfico 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras



6 Conclusiones generales

Se programó el control de **117** servicios, de los cuales finalmente se controlaron **88**, alcanzando un nivel de consecución de un **75,21 %**. Del total de los servicios controlados, un **54,55 %** no ha presentado incumplimientos, siendo por tanto conformes a la normativa aplicable.

Las personas consumidoras deben conocer los derechos que les asisten en materia de servicios, con el fin de poder optar por la adquisición de estos en aquellos establecimientos que les garanticen una información correcta y completa sobre los mismos.

Además, es necesario que el sector implicado en la comercialización tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada con el fin de garantizar un estricto cumplimiento de los requisitos existentes. Asimismo, como profesionales responsables, están obligados a realizar unas prácticas correctas facilitando al consumidor la información necesaria para contratar los servicios.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo.



7 Resultados completos de las actuaciones inspectoras

CONTROL DE CONDICIONES DE LOS APARCAMIENTOS DE VEHÍCULOS		
PROTOCOLO DE CAMPAÑA NACIONAL		
DATOS GENERALES		
	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	88	100,00%
Número de servicios correctos.	48	54,55%
Número de servicios incorrectos.	40	45,45%
Total de incumplimientos.	90	-
Nº INCUMPLIMIENTOS		
Aspectos controlados	TOTAL	%
PUBLICIDAD.	1	1,11% del total de incumplimientos
La publicidad del aparcamiento no cumple con la obligación de no utilizar prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios.	0	0,00%
No se cumple con la obligación de que toda la información que figura a disposición del usuario, tanto en internet, cartelería como en el resguardo de depósito y/o en la factura no induzca a error al consumidor.	1	100,00%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
INFORMACIÓN PREVIA AL CONSUMIDOR A LA FIRMA DEL CONTRATO.	43	47,78% del total de incumplimientos
No se informa sobre la identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono.	13	30,23%
No se exponen de manera clara y visible las tarifas antes de contratar el servicio de aparcamiento.	13	30,23%
En el supuesto de que sea necesario acceder a las instalaciones para conocer las condiciones y no se esté conforme con las mismas, no se puede abandonar el aparcamiento sin coste para el consumidor.	0	0,00%
No se expone de manera clara y visible el horario comercial del aparcamiento.	0	0,00%
No se indica por cualquier medio que posibilite su conocimiento antes de contratar y de manera fácilmente si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.	5	11,63%
En caso de que se oferte la prestación de algún servicio especial, no se informa de manera clara de las características del mismo y su coste.	0	0,00%
No se comprueba que no se exhibe ningún cartel o leyenda de exención de responsabilidad en relación con la obligación del establecimiento de restituir el vehículo en el mismo estado en que fue entregado (Incluye los componentes accesorios incorporados funcionalmente al vehículo, quedando excluidos los no fijos y extraíbles tipo radiocasetes, teléfonos móviles, etc.).	5	11,63%
No se informa previamente del procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.	7	16,28%



Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

JUSTIFICANTE DEL APARCAMIENTO.	16	17,78% del total de incumplimientos
No se entrega justificante del depósito del vehículo o resguardo en formato papel o cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos.	1	6,25%
No se especifica en el resguardo la identificación del vehículo mediante la matrícula o cualquier otro marcador que permita tal identificador en el justificante o resguardo entregado al usuario (De esta obligación están exentos los aparcamientos de uso exclusivo de los clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento).	6	37,50%
No se especifica en el resguardo si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo (De esta obligación están exentos los aparcamientos de uso exclusivo de los clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento).	5	31,25%
Si el estacionamiento es rotatorio, no se hace constar en el resguardo el día, hora y minuto de entrada del vehículo.	4	25,00%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

PRECIOS.	22	24,44% del total de incumplimientos
En la modalidad de estacionamiento rotatorio, no se cumple con la obligación de hacer la facturación por minuto de estacionamiento sin posibilidad de redondeo a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.	1	4,55%
No se cumple con la obligación de no redondear a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.	2	9,09%
No se cumple con la obligación de indicar el precio final completo, incluyendo todo tipo de cargas y gravámenes.	3	13,64%
No se desglosa, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que son de aplicación.	2	9,09%
No se informa de forma clara y transparente sobre las modalidades de pago aceptadas.	1	4,55%
No se cumple con la obligación de no aplicar un precio superior a las franjas de los primeros minutos de estacionamiento.	10	45,45%
En aparcamientos rotatorios, no se comprueba que no se aplica la práctica consistente, en caso de pérdida del ticket o resguardo, de aplicar el pago de uno o varios días completos.	3	13,64%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%

FACTURA.	4	4,44% del total de incumplimientos
No se cumple con la obligación de entregar factura simplificada.	0	0,00%
No consta en la factura el número, el NIF, nombre, apellidos o denominación social de quien expide la factura.	1	25,00%
No se incluye la descripción del servicio o bienes o su precio.	2	50,00%
No se especifica el tipo impositivo aplicado y opcionalmente, la expresión "IVA incluido".	1	25,00%
No se recoge el importe total.	0	0,00%

Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%



CLAUSULAS ABUSIVAS.	4	4,44% del total de incumplimientos
No se cumple con la obligación de no incluir ningún tipo de cláusula abusiva en los contratos.	4	100,00%

Tabla 3. Resultados del protocolo de la campaña nacional.