

INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2023

SERVICIOS:

Control de los plazos de garantía en los vehículos de segunda mano.

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 oficial 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 los plazos de garantía en los vehículos de segunda mano.

2 Autoridades participantes

Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Madrid, Murcia y La Rioja.



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.

4 Resumen de resultados

Para este programa se programó controlar en total **158** servicios y se controlaron **142**, alcanzando un nivel de consecución del **89,87 %**. Se encontraron **28** servicios con incumplimientos, lo que supone un **19,72 %** 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	158	142	89,87%	114	28	19,72%

Tabla 1. Resumen de resultados globales



5 Actuaciones inspectoras

En el total de las actuaciones inspectoras de **142** servicios, se han detectado **28** servicios con incumplimientos, lo que supone un **19,72 %** 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 142 servicios):

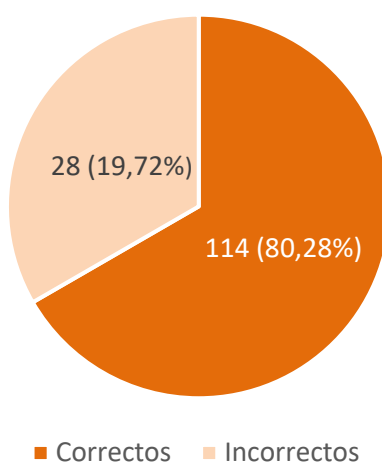


Gráfico 1. Porcentajes de los servicios conformes y no conformes respecto a los 142 servicios controlados.

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
INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN.	105
GARANTIAS.	43
TOTAL	148

Tabla 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras

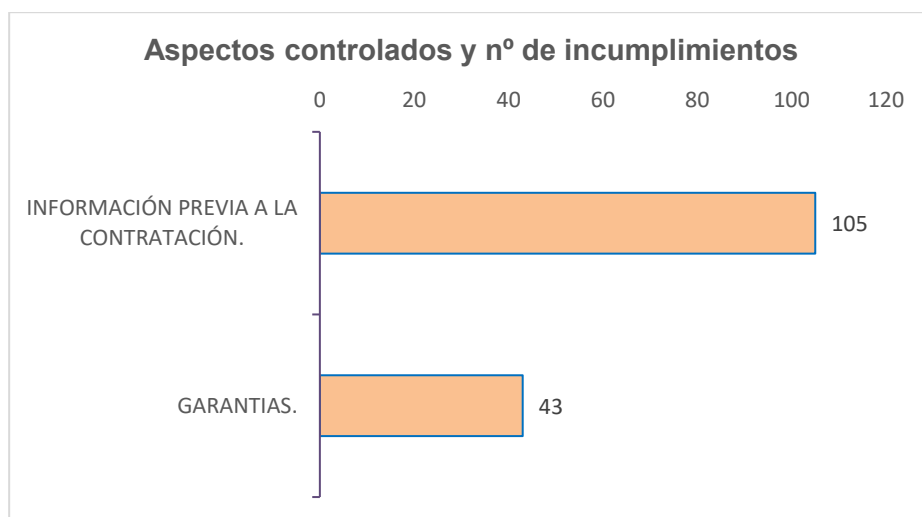


Gráfico 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras



6 Conclusiones generales

Se programó el control de **158** servicios, de los cuales finalmente se controlaron **142**, alcanzando un nivel de consecución de un **89,87 %**. Del total de los servicios controlados, un **80,28 %** 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 LOS PLAZOS DE GARANTÍA EN LOS VEHÍCULOS DE SEGUNDA MANO		
PROTOCOLO DE CAMPAÑA NACIONAL		
DATOS GENERALES		
	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	142	100,00%
Número de servicios correctos.	114	80,28%
Número de servicios incorrectos.	28	19,72%
Total de incumplimientos.	148	-
Nº INCUMPLIMIENTOS		
Aspectos controlados	TOTAL	%
INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN	105	70,95% del total de incumplimientos
No figuran las características principales del vehículo.	9	8,57%
No figura el precio total, incluidos todos los impuestos y tasas.	12	11,43%
No se informa de todos los gastos adicionales.	18	17,14%
No se informa del precio total, desglosando en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares.	17	16,19%
No se informa de los procedimientos de pago, entrega y ejecución, así como de la fecha en la que el empresario se compromete a entregar el vehículo.	17	16,19%
No se informa de la existencia de una garantía legal de conformidad.	16	15,24%
La información no se facilita de forma clara, comprensible y accesibles.	16	15,24%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		
GARANTIAS.	43	29,05% del total de incumplimientos
En el caso de que el empresario y el consumidor hayan pactado un plazo de garantía inferior a los 3 años, no se cumple con la obligación de que dicho plazo no es inferior a un año desde la entrega del vehículo.	14	32,56%
En el caso de que el empresario y el consumidor pacten un plazo de presunción de la falta de conformidad sea menos de 2 años, no se cumple con la obligación de que éste no es inferior al periodo de responsabilidad pactado por la falta de conformidad.	14	32,56%
En la información sobre garantías, el vendedor no cumple la exigencia de no eximirse de la responsabilidad que directamente le impone la Ley como responsable de la garantía legal.	15	34,88%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		

Tabla 3. Resultados del protocolo de la campaña nacional.