

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE AUTOESCUELAS 2023

INTRODUCCIÓN

En el año 2022 se consideró conveniente realizar la campaña de control de autoescuelas por dos motivos, la campaña anterior se había realizado hacía 9 años y el elevado número de infracciones obtenido en aquella ocasión. Durante el 2022 se inspeccionaron 138 autoescuelas, pero aún faltaba un número considerable por controlar por lo que se decidió extender la campaña un año más al 2023.

OBJETIVOS

- Los objetivos de la campaña fijados en el protocolo de actuación son:
- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley las personas consumidoras en relación con esta actividad.
- El respeto de los derechos económico, poniendo especial atención en la vigilancia de las cláusulas de los contratos que se firman con los alumnos.
- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a las autoescuelas.
- Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas.
- Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas para la efectiva protección de los derechos de las personas usuarias de estos servicios.

NORMATIVA APLICABLE

NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.

- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Real Decreto 1295/2003, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Inspección y Control de Autoescuelas ha sido efectuada durante el año 2023 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos de Madrid en establecimientos ubicados en el término municipal.

Se han realizado un total de 300 inspecciones, de las cuales 156 han sido en primera visita y 144 han sido visitas de comprobación.

En las 156 autoescuelas controladas se han registrado irregularidades en 90 el 57,7% de las mismas.

Tras realizar las visitas de comprobación el porcentaje de irregularidades ha disminuido hasta el 21,8%.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	300
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	156
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	90 (57,7%)

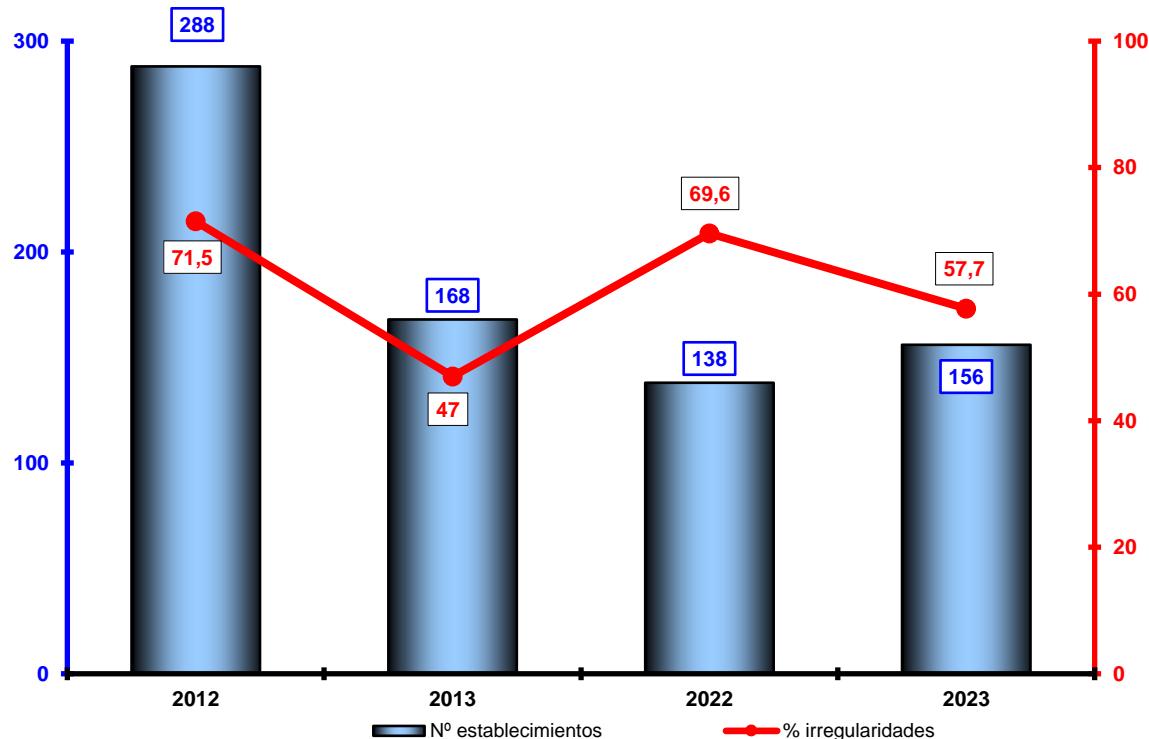
HORARIO	%SI	%NO
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	94,8	5,2
AUTORIZACIONES	%SI	%NO
Presenta Autorización Administrativa previa expedida por la Jefatura Provincial de Tráfico	94,1	5,9
Se encuentra expuesta al público en la recepción y en lugar visible copia de la citada autorización	94,5	5,5
Exhibe el distintivo de adhesión al Código de Buenas Prácticas sin estar adherido (n=70)	28,6	71,4
CONTRATOS	%SI	%NO
Se suscribe con cada alumno un contrato de enseñanza en que se especifican los derechos y obligaciones de cada una de las partes	100,0	0,0
El contrato contiene cláusulas abusivas (n=102)	41,2	58,8
Se entrega una copia del contrato al alumno	99,3	0,7
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	%SI	%NO
La publicidad y la información que se exhibe es veraz y suficiente de modo que no induce a error al consumidor.	80,6	19,4
Se informa sobre las principales características del servicio de enseñanza que ofrece la autoescuela.	93,4	6,6
Se informa de la identidad completa del responsable de la oferta contractual (nombre, razón social y domicilio).	92,1	7,9
Se informa previamente de los precios de cada uno de los servicios (matrícula, clases prácticas, clases teóricas, tasas por examen, cursos de recuperación de puntos, etc.).	90,7	9,3
Los precios anteriores incluyen toda carga o gravamen que les afecte.	97,2	2,8
Se ofrece información sobre los medios de pago aceptados.	93,8	6,2

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA	%SI	%NO
Se expide documento justificativo de los pagos efectuados.	99,3	0,7
En el documento anterior consta: -número y en su caso serie.	96,5	3,5
-fecha de expedición.	98,6	1,4
-identidad personal o social y NIF del proveedor del servicio.	90,2	9,8
-identificación de bienes entregados o servicios.	96,5	3,5
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente “IVA incluido”.	93,0	7,0
-cantidad abonada.	98,6	1,4
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	95,4	4,6
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	96,7	3,3

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

En el año 2023, se visitaron 156 autoescuelas en primera vuelta, de las cuales 90 (57,7%) presentaban alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparados de las últimas campañas son:



Con posterioridad se llevaron a cabo 144 inspecciones en segunda vuelta, en estas inspecciones la mayor parte de las autoescuelas habían subsanado sus deficiencias pues sólo 34 mantenían irregularidades.

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

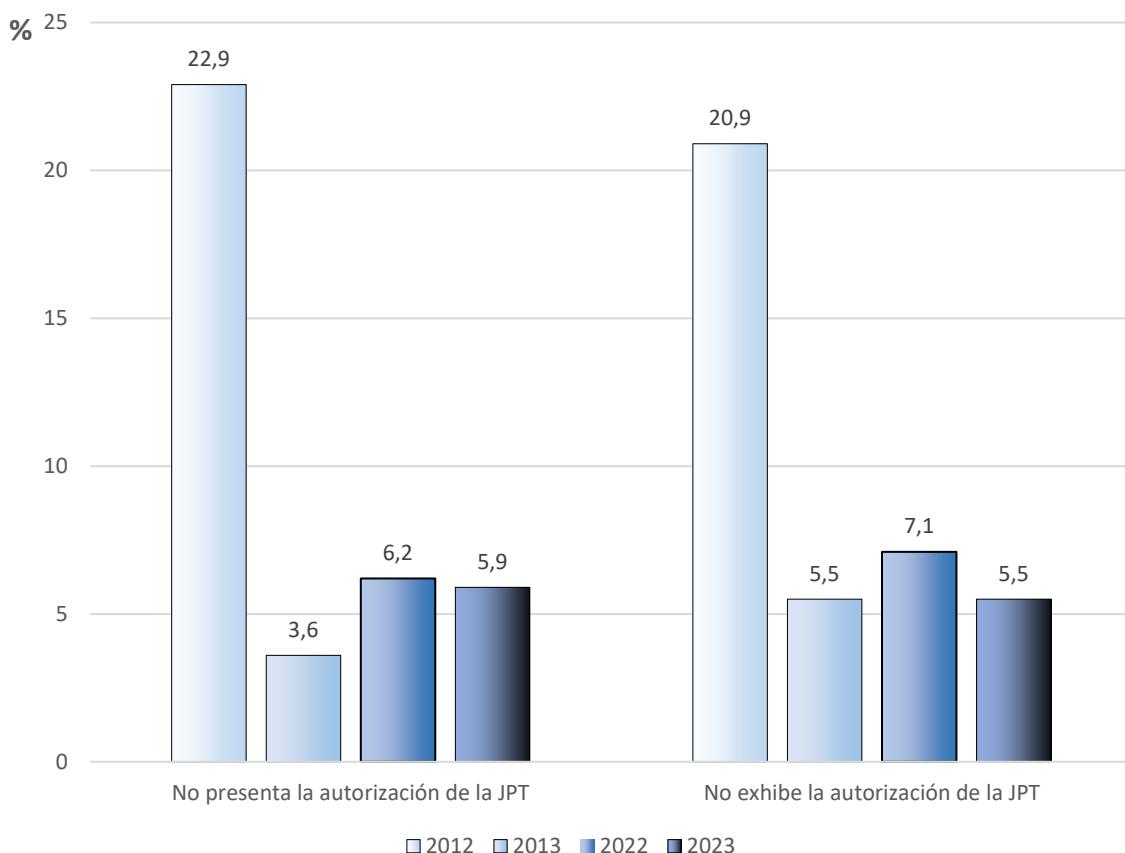
HORARIO

No tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible en el 5,2% de las autoescuelas visitadas.

AUTORIZACIONES

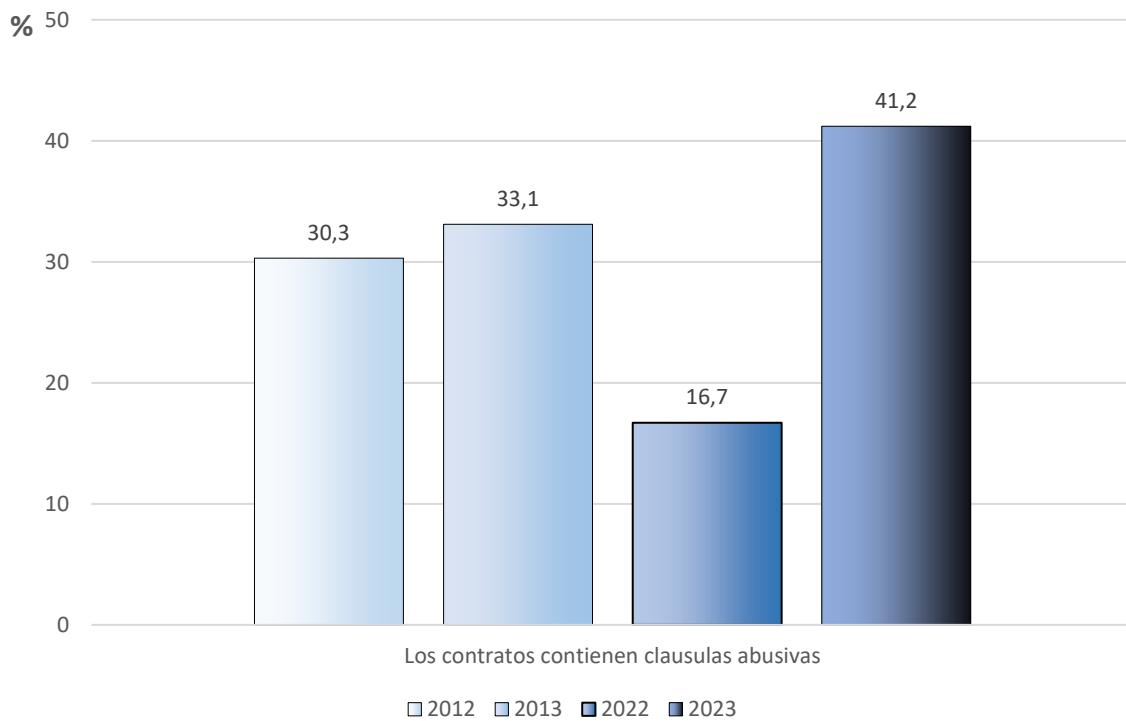
El 5,9% de las autoescuelas no presentan la autorización administrativa expedida por la Jefatura Provincial de Tráfico, que les habilita para el ejercicio de la actividad, y en el 5,5% de los casos no está expuesta al público la copia de la citada autorización.

Los datos comparados con los de las campañas precedentes son:



CONTRATOS

En todas las autoescuelas se suscribe un contrato de enseñanza con los alumnos y en casi todas, (99,3%), se les entrega copia del mismo. Los contratos controlados contienen cláusulas abusivas en el 41,2% de los mismos.



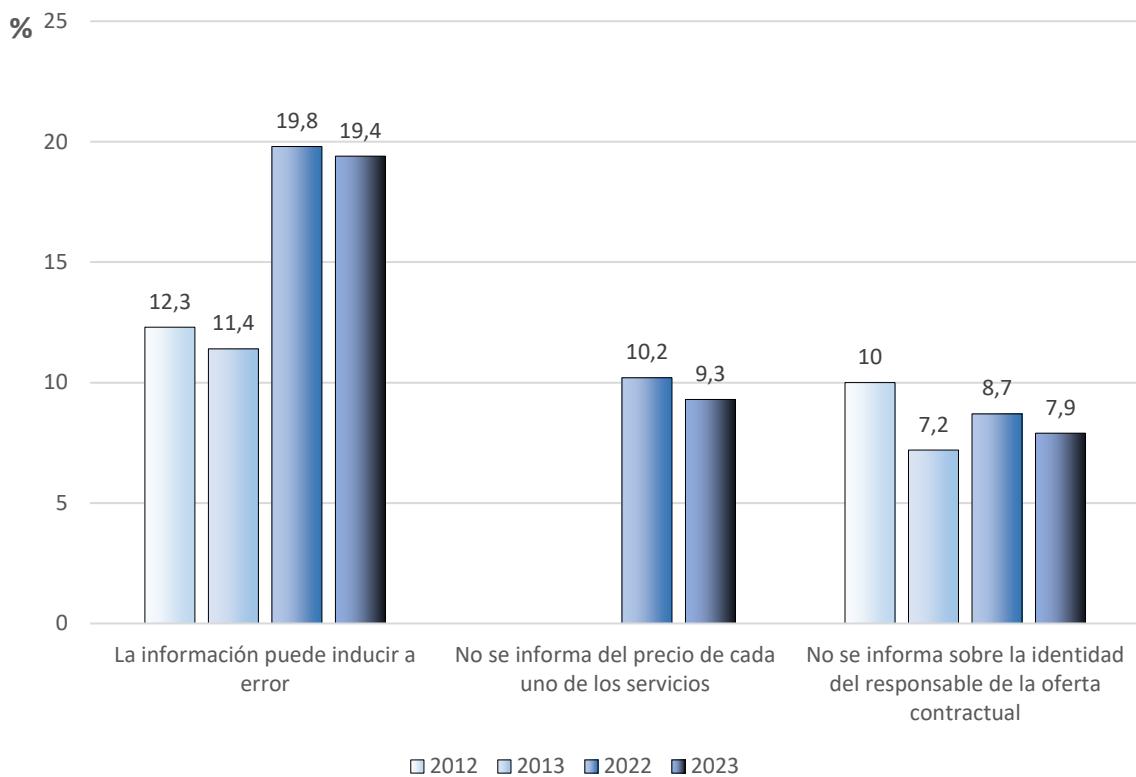
En esta última campaña se ha producido un notable incremento en el nivel de infracciones en este aspecto en comparación con las campañas precedentes.

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Las principales irregularidades detectadas en este módulo son:

- En el 19,4% de los casos la publicidad que se exhibe puede inducir a error al consumidor
- En un 9,3% no se informa previamente de los precios de todos y cada uno de los servicios ofertados por la autoescuela.
- Tampoco se incluye entre la información la identidad completa del responsable de la oferta contractual en un 7,9%.

Los datos comparados con los de la campaña precedentes son los reflejados en el gráfico siguiente.

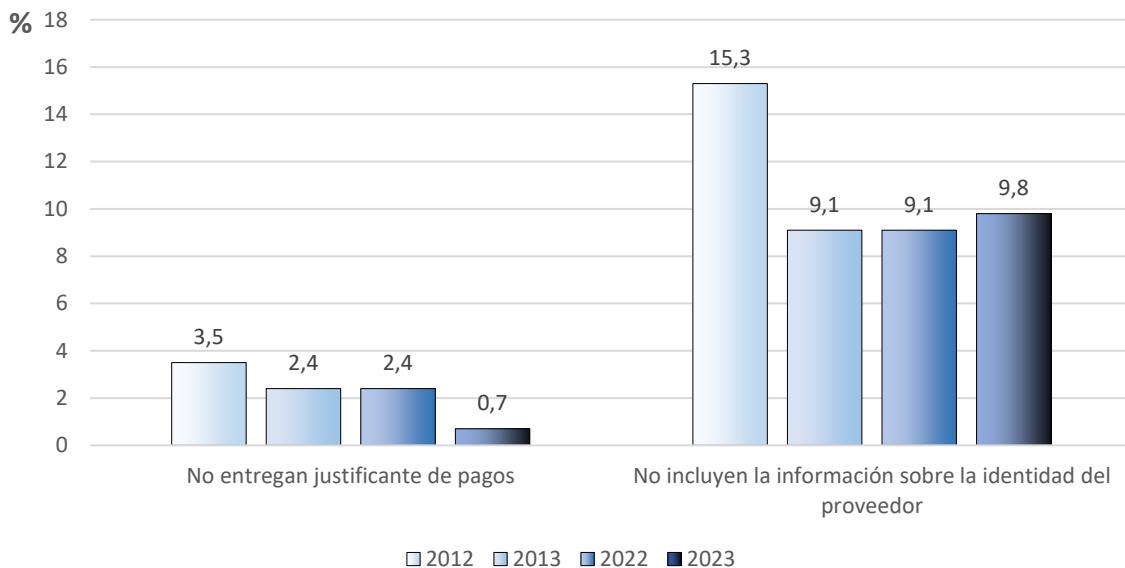


Los resultados obtenidos en este apartado mejoran levemente los registrados en la campaña precedente.

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

No se entrega documento justificante de la compra efectuada en el 0,7% de las autoescuelas inspeccionadas.

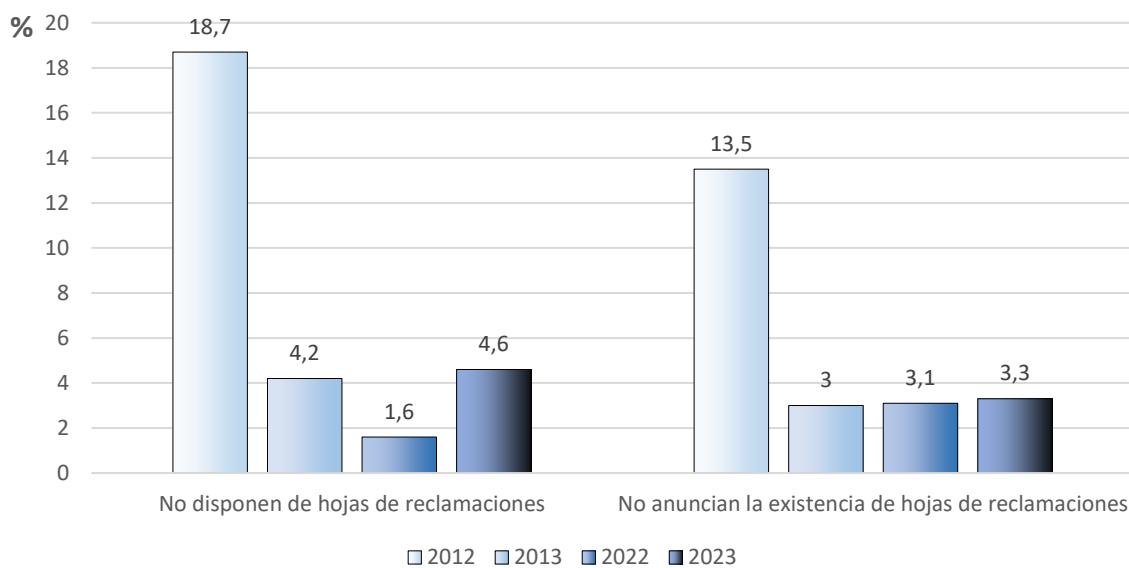
En cuanto a los justificantes de compra, la principal irregularidad que presentan es que no figura la identidad personal o social y fiscal del proveedor en el 9,8% de dichos justificantes.



Como se observa se entregan más justificantes, sin embargo están peor cumplimentados que en la campaña anterior.

HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 4,6% de las autoescuelas no disponen de hojas de reclamaciones, y el 3,3% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



Como se ha indicado anteriormente tras efectuar las visitas de comprobación el resultado a final de año es que el porcentaje de irregularidades quedaba reducido desde el 57,7% inicial al 21,8%.