

# CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE AUTOESCUELAS 2023

## INTRODUCCIÓN

Esta campaña de inspección y control de autoescuelas es continuación de la comenzada en el año 2022 y cuenta con el antecedente de la realizada en el año 2013, en aquella ocasión se realizaron inspecciones a 168 autoescuelas y se detectaron irregularidades en 79, lo que en términos relativos es un 47%, siendo la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos el incumplimiento más destacado con un 33,1% de autoescuelas en donde se detectó.

## OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivos generales los siguientes:

- 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 DEL PROGRAMA

### Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por el personal inspector técnico de calidad y consumo adscrito al Ayuntamiento de Madrid, que controlaran las autoescuelas ubicadas dentro del término municipal.

### Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo durante el año 2023.

### Tipo de establecimientos a visitar

Los establecimientos a visitar corresponden a los que en la aplicación tienen el siguiente epígrafe:

- 855001 AUTOESCUELA.

En la base de datos municipal consta 429 establecimientos. En el anexo de este protocolo se relacionan dichos establecimientos.

## METODOLOGÍA

### Elaboración de protocolos

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que además sirven como guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

### Historial

Antes de realizar la visita de inspección, el personal inspector intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas

anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

### **Mecánica de actuación**

En los establecimientos a inspeccionar, se verificará lo siguiente:

#### Horario

La inspección comprobará si se exhibe el horario de atención al público, en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento, según establece el artículo 27 de la ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.

#### **“Artículo 27. Publicidad de horarios**

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.”

El control de este punto se realiza en la primera cuestión de la ficha de control.

#### Autorizaciones

En este módulo vamos a comprobar los requisitos documentales exigibles a las autoescuelas para ejercer de manera específica dicha actividad.

Como se indica en el artículo 20 del Reglamento regulador de las escuelas particulares de conductores (RREPC), las autoescuelas necesitan obtener una autorización de apertura con carácter previo al desarrollo de la actividad

#### **Artículo 20. Necesidad de obtener autorización administrativa previa.**

1. Toda Escuela que vayan a impartir la formación para la obtención del permiso o de la licencia de conducción necesitarán de una autorización de apertura previa para desarrollar su actividad, que se expedirá por la Jefatura Provincial de Tráfico en cuyo territorio radique la Escuela. Para ello deberán contar con los elementos personales y materiales mínimos regulados en este reglamento.
2. Esta autorización tendrá validez en todo el territorio español y habilitará a su titular para abrir Secciones o Sucursales que llevarán la misma denominación que la Escuela.
3. Igualmente el personal directivo o docente de toda Escuela, Sección o Sucursal necesitará de autorización administrativa previa para ejercer sus funciones.

En el párrafo final del artículo 22 del citado reglamento se indica:

Una copia de la citada autorización deberá estar expuesta al público en un lugar fácilmente accesible y visible...

Aunque la manera de presentarlo en el reglamento puede dar lugar a confusión sobre si es necesario exponer la copia en todas las autoescuelas o sólo en las sucursales y secciones parece lógico pensar en la primera de las opciones, puesto que en las sucursales o en las secciones no se expide nueva autorización sino copia de la autorización de la autoescuela matriz, con el mismo número de registro. (ver artículo 22).

Las infracciones al RREPC han de sancionarse por la Ley de Tráfico tal y como se indica en su artículo 44. Por tanto, si se detectaran cualquiera de las dos infracciones relativas a estos dos 02 y 03 habrá inhibirlas al órgano competente indicado en la citada ley.

Un aspecto que se va a controlar es la exhibición del distintivo de adhesión al Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid junto con ese control se comprobará si la autoescuela efectivamente consta como inscrita. Se adjunta listado de las autoescuelas adheridas al código.

Hay que tener en cuenta que según el artículo 21 de la ley 3/1991:

**Artículo 21.** Prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad.

1. Se reputan desleales por engañosas, las prácticas comerciales que afirmen sin ser cierto:
  - a) Que el empresario o profesional está adherido a un código de conducta.
  - b) Que un código de conducta ha recibido el refrendo de un organismo público o cualquier otro tipo de acreditación.
  - c) Que un empresario o profesional, sus prácticas comerciales, o un bien o servicio ha sido aprobado, aceptado o autorizado por un organismo público o privado, o hacer esa afirmación sin cumplir las condiciones de la aprobación, aceptación o autorización.

## Contrato

En el artículo 42 se establece la obligación de suscribir con el alumnado un contrato de enseñanza:

### **Artículo 42. Contrato de enseñanza.**

Toda escuela deberá suscribir con cada uno de sus alumnos un contrato de enseñanza en el que se especifiquen los derechos y obligaciones que, como consecuencia de aquél, se deriven para cada una de las partes contratantes. Un ejemplar se entregará al alumno y el otro quedará archivado en la escuela.

Así pues, el personal inspector comprobará que se suscribe dicho contrato con tres alumnas/os inscritas/os.

Comprobará que las cláusulas contenidas en los contratos cumplen los requisitos establecidos en el Título II del Libro II del TRLGDCU y no son consideradas abusivas. Hay que tener cuidado con esta pregunta pues se ha redactado de manera afirmativa, la respuesta **SI** conlleva infracción. En la campaña anterior esta cuestión fue la que mayor porcentaje de incumplimiento registró con un 33,1%.

La inspección deberá adjuntar al acta copias de los contratos debidamente diligenciadas con objeto de poder estudiar la adecuación a la normativa de las cláusulas contenidas en los mismos.

Como se indica en la última frase del artículo 42 se debe entregar una copia del contrato a la/al alumna/o, y se solicitará información de cómo se realiza dicha entrega, salvo si durante la inspección se coincide con una contratación.

## Información y publicidad

La información contenida en la publicidad que realicen las autoescuelas sobre sus actividades será veraz, suficiente y objetiva de manera que no pueda inducir a engaño a las personas consumidoras, en consonancia con lo expresado en el punto 1 del artículo 17 de la ley 11/1998:

### **Artículo 17. Actividad publicitaria**

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

También en el artículo 60 del TRLGDCU se incide en la veracidad y suficiencia de la información a suministrar a las personas consumidoras antes de la contratación:

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Esta exigencia se contempla en la cuestión número 8 de la ficha de control, si bien dada su falta de concreción queda bastante a juicio de la inspección actuante. Por otro lado la

pregunta tampoco ha sido especialmente conflictiva en la anterior campaña pues el cumplimiento de este requisito se situaba en el 88,6%:

La información previa que debe suministrar la autoescuela al alumnado se debe adecuar a lo estipulado en la legislación general, en concreto el artículo 60.2 del TRLGDCU estipula:

**Artículo 60.** Información previa al contrato.

(...)

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará 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 usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

(...)

Dadas las características del servicio de enseñanza a prestar sólo se han señalado aquellos aspectos que serán relevantes en el control a llevar a cabo.

El primer apartado hace referencia a las características principales del servicio que se presta, parece fácil pensar cuales son dichas características si se lee detenidamente el Reglamento del Decreto 1295/2003, esas características comprenderían la enumeración de los elementos personales y materiales que allí se indican junto con una breve descripción del método de enseñanza que se realiza, que para la parte teórica puede ser presencial, a distancia o mixto, y para la parte práctica evidentemente presencial.

Sin embargo, lo difícil es la comprobación, ya que no se indica nada sobre cómo debe proporcionarse dicha información y puede ser de manera oral.

El apartado b es más fácil de comprobar y no conlleva mayor comentario.

En cuanto al precio, lo que se indica en la letra c) se complementa con lo estipulado en el punto 2 del artículo 14 de la ley 11/1998:

**Artículo 14.2 L 11/1998**

2. Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

En el caso de las autoescuelas lo que se suele vender es un conjunto de clases teóricas y prácticas para conseguir un permiso de conducir, además de los materiales de apoyo necesarios como libros, programas, y las tasas de examen etc.

Resulta difícil, teniendo en cuenta lo anterior, fijar un precio cerrado de antemano, por lo que se va a exigir que los precios de cada uno de los elementos necesarios para conseguir la licencia de conducir estén informados en el establecimiento. Dichos precios han de incluir toda carga o gravamen que les sea aplicable.

La letra d del punto 2 del artículo 60 contempla la información sobre los medios de pago a utilizar, parece obvio que la autoescuela va a informar por propio interés de este aspecto, el resto del párrafo no se va contemplar, y en cuanto a la fecha en que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio como resultaría difícil de concretar ya que depende de la habilidad y el interés de la/del alumna/o demostrados en el proceso de aprendizaje no se va a comprobar esta cuestión, pero si conviene vigilar en los contratos que no existan cláusulas que permitan a la autoescuela dilatar excesivamente el periodo de aprendizaje con objeto de facturar más clases, este es un punto objeto de muchas reclamaciones.

### Documento justificativo de pago

En el punto 1 del artículo 12 de la ley 11/1998, se establece el derecho de las personas consumidoras de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

#### **Artículo 12.** Derechos reconocidos

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

(...)

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012 establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

#### **Artículo 1.** Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

(...)

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación.

Cuando el importe no exceda de 400€, en la mayoría de los casos se puede aplicar lo que se indica en el artículo 4 del RROF:

#### **Artículo 4.** Facturas simplificadas.

1. La obligación de expedir factura podrá ser cumplida mediante la expedición de factura simplificada y copia de esta en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando su importe no exceda de 400 euros, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, o
- b) cuando deba expedirse una factura rectificativa.

Ello implica que el contenido de la factura sea el descrito en el artículo 7 del RROF.

**Artículo 7.** Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

(...)

b) La fecha de su expedición.

(...)

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.

La información de los apartados b, d, e y g coincide con la que se exige en el artículo 12 de la ley 11/1998.

**Hojas de reclamaciones**

Se comprobará las hojas de reclamaciones y el anuncio de las mismas conforme a lo establecido en el Decreto 1/2010:

**Artículo 29** Ámbito de aplicación

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.

**Artículo 32** Cartel informativo de empresarios o profesionales

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.

**Cumplimentación de ficha técnica**

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos idénticos de fichas técnicas, salvo en la denominación, uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación.

En primera vuelta se rellenará la ficha técnica (23/01 AUTOESC) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación.

En la visita de comprobación se rellenará la ficha técnica (23/01 C-AUTO) de modo que todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

Se levantará acta de inspección cuando se detecte una o más infracciones a la normativa.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del personal inspector y de la/del inspeccionada/o. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

### **Solicitud de documentación**

Se otorgará un plazo de 15 días para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

### **EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS**

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en SIGSA, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(23/01AUTOESC) FICHA DE CONTROL DE AUTOESCUELAS  
(23/01AUTOESC) y (23/01 C-AUTO)

<b>HORARIO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
01	Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AUTORIZACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
02	Presenta Autorización Administrativa previa expedida por la Jefatura Provincial de Tráfico (art. 20 RD 1295/2003)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Se encuentra expuesta al público en la recepción y en lugar visible copia de la citada autorización (art. 22 RD 1295/2003)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Exhibe el distintivo de adhesión al Código de Buenas Prácticas sin estar adherido (art. 3 L 3/1991)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>CONTRATO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
05	Se suscribe con cada alumno un contrato de enseñanza en que se especifican los derechos y obligaciones de cada una de las partes (art. 42 RD 1295/2003)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	El contrato contiene cláusulas abusivas (art. 50.8 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Se entrega una copia del contrato al alumno (art. 42 RD 1295/2003 y art. 63.1 TRLGDCU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
08	La publicidad y la información que se exhibe es veraz y suficiente de modo que no induce a error al consumidor (art 17.1 L 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Se informa sobre las principales características del servicio de enseñanza que ofrece la autoescuela (Art. 60.2.a TRLGDCU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Se informa de la identidad completa del responsable de la oferta contractual (nombre, razón social y domicilio) (Art. 60.2.b TRLGDCU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	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.) (Art. 14.2 L11/1998 y Art. 60.2.c TRLGDCU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Los precios anteriores incluyen toda carga o gravamen que les afecte (Art. 14.2 L11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Se ofrece información sobre los medios de pago aceptados (Art. 60.2.b TRLGDCU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE PAGO		SI	NO	NA
14	Se expide documento justificativo de los pagos efectuados (art. 12.1 L 11/98 y art. 1 RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	En el documento anterior consta: -número y en su caso serie (art. 7a RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	-fecha de expedición (art. 12.1 L 11/98 y art. 7 b RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	-identidad personal o social y NIF del proveedor del servicio (art. 12.1 L 11/98 y art. 7 d RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	-identificación de bienes entregados o servicios. (art. 12.1 L 11/98 y art. 7 e RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	-tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido" (art. 7 f RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	-cantidad abonada (art. 12.1 L 11/98 y art. 7 g RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
21	Dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes (art. 29 D 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Se anuncia la existencia de las hojas de reclamaciones (art. 32 D 1/2010)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
23	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA

**01-05:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.

**06-07:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando la pregunta **05** se haya contestado **NO**.

**08-11:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.

**12:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando la pregunta **11** se haya contestado **NO**.

**13-14:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.

**15-20:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda, se contestará **NA** cuando la pregunta **14** se haya contestado **NO**.

**21-24:** se contestará **SI** o **NO** según corresponda.