



## INFORME DE RESULTADOS

### CAMPAÑAS NACIONALES 2024

#### SERVICIOS

##### Autoescuelas: Condiciones de contratación.

#### Contenido

1. Objetivo y Justificación .....	2
2. Autoridades participantes .....	2
3. Normativa .....	2
4. Actuaciones inspectoras y resultados .....	3
5. Conclusiones generales .....	6



## 1. Objetivo y Justificación

El objeto de la presente campaña es comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de las condiciones de contratación en autoescuelas.

Las empresas tienen la obligación de poner en conocimiento del consumidor y usuario, información/publicidad, que debe ser clara y veraz, que permita al consumidor, tomar las decisiones de compra más ajustadas a sus necesidades.

El desarrollo de las actuaciones se centrará en comprobar el cumplimiento de los requisitos generales por parte de los operadores económicos, relativos a los datos obligatorios que deben aparecer en la información que se facilita al consumidor previa a la compra, por ejemplo, precio, envío, aspectos relevantes de las condiciones generales de contratación, etc.

## 2. Autoridades participantes

En esta campaña nacional se han realizado un total de 76 actuaciones de inspección, repartidas en las siguientes Comunidades Autónomas (Ilustración 1): Región de Murcia (20 actuaciones), Aragón (46 actuaciones) y La Rioja (10 actuaciones).



Ilustración 1. Comunidades autónomas participantes en la campaña nacional de autoescuelas indicadas en azul oscuro en un mapa de España.

## 3. Normativa

En el marco de la campaña nacional se han analizado 24 requisitos conforme a la siguiente normativa:

- 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.



- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Normativa autonómica propia en materia de hojas de reclamaciones.

#### 4. Actuaciones inspectoras y resultados

Para esta campaña nacional se programaron un total de 55 actuaciones inspectoras y se llevaron a cabo finalmente 76, alcanzando un nivel de consecución del 138,18 %.

Del total de **76 operadores económicos** inspeccionados, en **44** de ellos se detectó al menos un incumplimiento, lo que supone que un **57,89 %** de los operadores económicos tenían al menos un incumplimiento (ver Tabla 1 y Gráfico 1).

N.º de actuaciones programadas	N.º de actuaciones realizadas	% de consecución	N.º de autoescuelas con incumplimientos	Nº de autoescuelas sin incumplimientos	% de autoescuelas con incumplimientos respecto del total inspeccionado
55	76	138,18 %	44	32	<b>57,89 %</b>

Tabla 1: Resultados globales de la campaña.

Para las actuaciones inspectoras se utilizaron protocolos en los cuales se incluyeron **24** requisitos con base en la normativa descrita en el apartado 3, evaluando para cada uno de ellos su cumplimiento o incumplimiento.



Gráfico 1: Representación de los operadores económicos con y sin incumplimientos del total de 76 inspeccionados

Los incumplimientos de los requisitos, así como su frecuencia de aparición, se visualizan en el Gráfico 2, sumando un total de **65** incumplimientos legales entre todos los operadores económicos (autoescuelas).

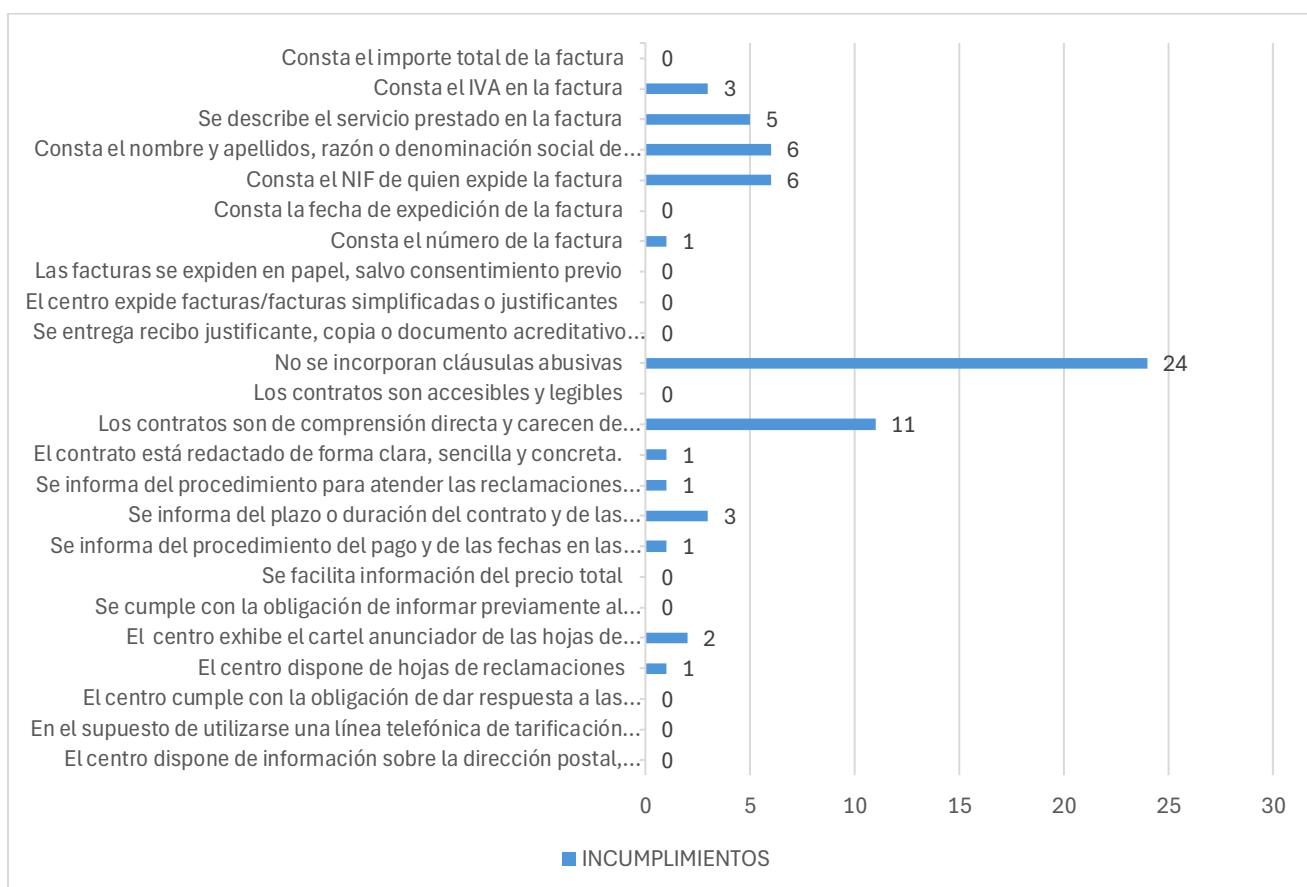


Gráfico 2: Requisitos inspeccionados y frecuencia de incumplimiento

Los resultados detallados se pueden ver en la siguiente tabla (Tabla 2).

REQUISITO	CUMPLIMIENTOS	INCUMPLIMIENTOS	NO PROCEDE
El centro dispone de información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados.	74	0	2
<b>SERVICIOS ATENCIÓN AL CLIENTE Y HOJAS DE RECLAMACIONES.</b>			
En el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial, a efectos de comunicarse por cualquier motivo relacionado con el contrato, que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.	0	0	76
El centro cumple con la obligación de dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.	69	0	7



El centro dispone de hojas de reclamaciones	75	1	0
El centro exhibe el cartel anunciador de las hojas de reclamaciones	74	2	0
Se cumple con la obligación de informar previamente al usuario acerca de 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.	76	0	0
<b>INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO</b>			
Se facilita información del precio total	76	0	0
Se informa del procedimiento del pago y de las fechas en las que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio	75	1	0
Se informa del plazo o duración del contrato y de las condiciones de resolución, en su caso	73	3	0
Se informa 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 prevista en el artículo 21.4.	75	1	0
El contrato está redactado de forma clara, sencilla y concreta.	75	1	0
Los contratos son de comprensión directa y carecen de reenvíos a textos o documentos, que no se facilitan previa o simultáneamente a la conclusión de los mismos	63	11	2
Los contratos son accesibles y legibles	76	0	0
<b>DOCUMENTO CONTRACTUAL</b>			
No se incorporan cláusulas abusivas	52	24	0
Se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación	76	0	0
El centro expide facturas/facturas simplificadas o justificantes	76	0	0
Las facturas se expediten en papel, salvo consentimiento previo	76	0	0
Consta el número de la factura	75	1	0
Consta la fecha de expedición de la factura	76	0	0
<b>FACTURAS</b>			
Consta el NIF de quien expide la factura	70	6	0
Consta el nombre y apellidos, razón o denominación social de quien expide la factura	70	6	0
Se describe el servicio prestado en la factura	71	5	0
Consta el IVA en la factura	73	3	0
Consta el importe total de la factura	76	0	0

Tabla 2. Resultados agregados por requisito



En la siguiente tabla (Tabla 3) se observan los datos agregados por cada una de las comunidades autónomas participantes:

Comunidades autónomas	Nº de operadores económicos inspeccionados	Sí (%)	No (%)	No procede (%)
La Rioja	10	90,42	1,25	8,33
Aragón	46	92,12	3,71	4,17
R. Murcia	20	91,25	4,38	4,38

Tabla 3. Resultados agregados por CCAA sobre el cumplimiento de requisitos analizados.

## 5. Conclusiones generales

Del análisis realizado en el marco de la Campaña Nacional sobre Condiciones de Contratación en Autoescuelas, que ha abarcado inspecciones en Aragón, Murcia y La Rioja, puede afirmarse que el sector presenta un elevado nivel de cumplimiento normativo, tanto en materia de información previa al contrato como en los elementos esenciales de la documentación contractual y la facturación. En total, se efectuaron **1.737 verificaciones** aplicables sobre obligaciones legales, de las que resulta un cumplimiento global del 96,26%.

Los resultados muestran una homogeneidad territorial destacable: Aragón alcanza un nivel de cumplimiento del 92,12%, Murcia del 91,25% y La Rioja del 90,42%, lo que indica que las obligaciones básicas están sólidamente implantadas en la actividad ordinaria de los centros.

Entre los aspectos más consolidados, se observa un cumplimiento del 100% en ámbitos esenciales como la identificación del empresario, la información del precio total, la legibilidad y accesibilidad de los contratos, la respuesta a reclamaciones dentro de plazo, así como la emisión de facturas, la consignación de la fecha y del importe total, y la entrega de justificantes de pago. Asimismo, se constata que ningún centro utiliza líneas telefónicas de tarificación especial.

No obstante, persisten algunos ámbitos de mejora que requieren atención específica. El principal se refiere a la obligación de que las condiciones generales no incorporen cláusulas abusivas, donde se registra un cumplimiento del 68,42%, un porcentaje significativamente inferior al del resto de obligaciones analizadas. También presentan margen de mejora los contratos que incluyen reenvíos a documentos no facilitados (85,14% de cumplimiento), así como ciertos elementos de identificación en las facturas —como el NIF o la denominación social del emisor— cuyo cumplimiento se sitúa en el 92,11%, y la descripción del servicio, presente correctamente en el 93,42% de los casos.

En conjunto, la campaña confirma que el sector de autoescuelas opera con niveles altos de conformidad normativa, especialmente en aquellos aspectos más directamente vinculados a la transparencia informativa y a la documentación básica del contrato y la facturación.

Las incidencias detectadas señalan la conveniencia de reforzar la revisión jurídica de las condiciones generales, de asegurar la entrega de todos los documentos referenciados en los contratos, y de consolidar una verificación sistemática de los datos obligatorios en las facturas.

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