

# ESTUDIO SOBRE SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL INMEDIATA ON LINE



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO



INC  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO

Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

# EMPRESAS DE ASESORÍA PARA GESTIONAR Y RECURRIR MULTAS DE TRÁFICO

(ORDENADAS DE MEJOR A PEOR VALORACIÓN, SEGÚN LAS CONCLUSIONES DEL INFORME REALIZADO POR EL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN DE HISPACOOOP)

1.

**SIN MULTAS**

([www.sinmultas.com](http://www.sinmultas.com))

**Una de las empresas de gestión de multas más serias y completas.** Ofrecen la defensa de multas durante todo un año ('Tarifa Plana') y la defensa de sanciones sueltas.

Su página web podría mejorar en diseño y navegabilidad pero la información que presenta es suficiente y clara para conocer los servicios y tarifas. Inspira confianza en el consumidor.

**El trato y la atención al cliente son perfectos y se extienden en aclarar las cuestiones concretas planteadas por el consumidor aunque este no haya contratado todavía sus servicios.**

2.

**DVUELTA**

([www.dvuelta.com](http://www.dvuelta.com))

Empresa dedicada a la gestión de multas de tráfico con una **página web clara y legible pero incompleta en cuanto a la información y la navegabilidad.** Poco funcional ya que no se facilitan tarifas y precios, una infor-

mación básica para la decisión del cliente. Se trata de una empresa que ofrece el pago de una cuota anual en la modalidad de '**Tarifa Plana**' o la posibilidad de recurrir una **multa de manera independiente.**

Por correo electrónico se obtiene una respuesta completa sobre los servicios y tarifas de la empresa y las condiciones del contrato con un tiempo medio de respuesta inferior a las 24 horas.

El contacto telefónico también resulta satisfactorio. Una telefonista responde a la llamada y solicita datos de contacto del usuario. Éste recibe inmediatamente un SMS confirmando que la empresa atenderá en breve su consulta. Posteriormente, un abogado de la empresa llama al usuario **facilitando asesoramiento sobre su caso concreto, a pesar de no ser cliente,** e información sobre precios y condiciones.

3.

**MULTALIA**

([www.multalia.com](http://www.multalia.com))

Empresa que se dedica a recurrir multas que ofrece **un servicio de 'Tarifa Plana'.** Su página **web es poco clara y no despliega in-**



**formación suficiente** sobre tarifas y servicios, aunque sí dispone de información relacionada con multas que sirve como asesoramiento previo a quien entra en la web.

Sin embargo, el **trato al usuario es muy correcto y rápido, aunque esté no sea todavía cliente** de la empresa. Informan exhaustivamente de las tarifas y condiciones e, incluso, **asesoran sobre los pasos a seguir en el caso** concreto planteado por el usuario.

#### 4.

##### AUTOPLUS

([www.autoplus.es](http://www.autoplus.es))

Empresa dedicada a la gestión de multas que ofrece un contrato anual en modalidad de '**Tarifa Plana**', un '**Bono de recursos de multas sin fecha de caducidad**', así como la posibilidad de **recurrir una sola multa**.

Dispone de un servicio de atención al cliente rápido y de calidad aunque en su web se esconde parte de la información básica sobre coberturas y condiciones.

#### 5.

##### EUROSISTEMA

([www.eurosistema.es](http://www.eurosistema.es))

Se trata de un **club del automovilista con un servicio jurídico especializado en recursos de multas de tráfico. Incluye la defensa letrada en juicios de faltas en circunstancias concretas**.

En el momento del estudio contaba con una web con poca información, pero en la actualidad dispone de una de las páginas de Internet más completas del sector.

Para solicitar información el usuario debe completar un formulario del que se da acuse de recibo inmediato. Sin embargo, la empresa tarda mucho en devolver la llamada al usuario. **No cumplen con los plazos de atención al cliente.**

#### 6.

##### STOPSANCION

([www.stopsancion.es](http://www.stopsancion.es))

Hasta hace poco contaba con una página web con poca navegabilidad y ausencia de datos, lo que disminuía la confianza del cliente. Sin embargo, en la actualidad dispone de una página muy completa en datos, información y navegabilidad.

Tiene un enlace directo a la página principal de la empresa titular de la página web. La empresa principal es JAPR Asesoría Jurídica, que se dedica a la asesoría general.

**Fallan en la respuesta al consumidor a través del correo electrónico.**

#### 7.

##### MULTRAFIC

([www.multrafic.com](http://www.multrafic.com))

Los datos de la empresa que administra este dominio web aparecen en el apartado 'Datos

Legales', que se encuentra a la vista. La información está expuesta de manera clara; pero en **la página web no se ofrecen todos los contratos y tarifas que oferta la empresa** tal y como se explica al consumidor a través del servicio de atención al cliente.

El servicio de atención **al cliente genera una gran desconfianza**. Aunque se trata de mantener un contacto vía correo electrónico con la compañía, ésta solicita al consumidor un número de teléfono. Cuando se explica que tan sólo se desea información general vía correo electrónico, la compañía solicita **los datos personales del cliente, incluido su número de teléfono, como condición para enviar la información**. Todo hace pensar que su intención es realizar todo el contacto con el cliente por teléfono, por lo que se descartó finalmente.

## 8.

### MULTAWEB

([www.multaweb.com](http://www.multaweb.com))

Empresa que oferta servicios para la gestión de multas. Por un lado **ofrece un programa informático para la auto-elaboración de los recursos necesarios y con consejos** sobre los pasos a seguir. En una línea similar, Multaweb **ofrece también un servicio online para recurrir multas**. Para ello, el cliente recibe una contraseña para acceder desde su ordenador a la información dispo-

nible en la propia página web.

No informa convenientemente sobre los titulares del sitio web ni sobre las particularidades de su servicio. No ofrece ningún medio de contacto directo como el teléfono o el correo electrónico y, sin embargo, abre vías para la contratación y el pago a través de Internet. **Escasas garantías para el cliente.**

## 9.

### ASEVIAL

([www.asevial.com](http://www.asevial.com))

Presenta una web **sencilla pero que aporta la información necesaria** sobre los servicios que presta, aunque no detalla suficientemente las coberturas exactas incluidas. Se trata de un empresa de recursos de multas que ofrece también asesoría legal para casos concretos bajo presupuesto. A la gestión de multas suma otras gestiones relacionadas con el tráfico como cursos de recuperación de puntos o la gestión de la documentación del vehículo.

Las consultas se realizan a través de un formulario incluido en la página web. El correo electrónico está descartado como medio de establecer el primer contacto. **La comunicación con el posible cliente no es fluida, es muy lenta y sólo proporciona información general**. Para recibir un primer consejo sobre el caso que presenta, la empresa solicita un teléfono de contacto.

10.

RECURAUTO

(www.recurauto.com)

**Falta gran cantidad de información:** los servicios que se pueden contratar no están explicados en profundidad – ni coberturas ni tarifas-. Al menos, los datos legales referentes a la empresa sí están **fácilmente visibles**.

'Recurauto' se descartó finalmente en este estudio ya que, si bien respondió al cliente en un primer contacto por Internet, la compañía no volvió a contestar vía correo electrónico al cliente, tan sólo remitía a la página web para obtener más información.

11.

MULTAS.COM

(www.multas.com)

**Empresa de gestión de multas con una página web muy pobre y con escasísima información** sobre los servicios y coberturas de la empresa. No permite ningún tipo de gestión a través de la página de Internet.

Sólo facilita contacto telefónico, ofreciendo la posibilidad de llamar al consumidor si éste rellena un formulario con sus datos de contacto.

**La empresa de gestión de multas que menos confianza inspira en el cliente.**

## TARIFAS Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE ASESORÍA LEGAL ONLINE PARA LA GESTIÓN Y RECURSO DE MULTAS DE TRÁFICO

Empresa	Cuota Anual	Numero Recursos	Precio por Recurso	Nº de multas Previas	Conductores Asegurados	Matriculas Contratadas	Precio por 10 Recursos	Tiempo Máximo de Respuesta Vía Email	Otros Servicios incluidos
<b>Multaweb</b>	35 €	ilimitado		ilimitadas		ilimitadas	35 €	Respuesta instantanea (se trata de un programa)	
<b>Sin Multas</b>	84 €	ilimitado	Entre 40 y 68 €	3	1	1	84 € (+ 400 € si pagamos por cada consulta)	48 h.	
<b>Multalia</b>	78,88 €	ilimitado		2	Todos	1	78,88 €		
<b>Asevial</b>	69,60 €								
<b>Autoplus</b>	98 €	ilimitado	39 €	ilimitadas	2	2	98 €		Seguro retirada carnet, gestoría, asesoría legal
<b>Devuelta</b>	115,68 €	ilimitado	Según sanción	2	ilimitado	1	115,68 €		Seguro retirada carnet, gestoría, asesoría legal

Este programa ha sido subvencionado por el  
**Ministerio de Sanidad y Consumo.**  
**Instituto Nacional del Consumo.**  
El contenido de esta publicación es responsabilidad  
exclusiva de la organización **Hispacoop.**