

# **EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE LIBRERÍAS 2022**

## **INTRODUCCIÓN**

La campaña de control de librerías se realizó por última vez en el año 2010. En aquella ocasión se controlaron 129 librerías y el porcentaje global de establecimientos con irregularidades se situó en el 38%. Transcurridos ya varios años se ha visto conveniente efectuar un nuevo control con objeto de comprobar la situación actual del sector en lo relativo al respecto de los derechos de las personas consumidoras.

## **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 la actividad desarrollada en las librerías.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Y en general comprobar que se cumple con lo dispuesto en la normativa vigente.

## **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 y sus modificaciones.
- 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.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- 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 DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

- Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.
- ORDEN de 15 de junio de 1990 por la que se desarrolla el artículo 7º del Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, ley de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

## **EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA**

La Campaña de Inspección y Control de Librerías ha sido efectuada durante el año 2022 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo del Instituto Municipal de Consumo en establecimientos ubicados en el término municipal.

Se han realizado un total de 222 inspecciones, de las cuales 157 han sido en primera visita y 65 han sido visitas de comprobación.

En las 157 librerías controladas se han registrado irregularidades en 76 el 48,4% de los mismos.

Tras realizar las visitas de comprobación el porcentaje de irregularidades ha disminuido hasta el 10,8%.

**RESULTADOS**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	222
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	157
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	76 (48,4%)

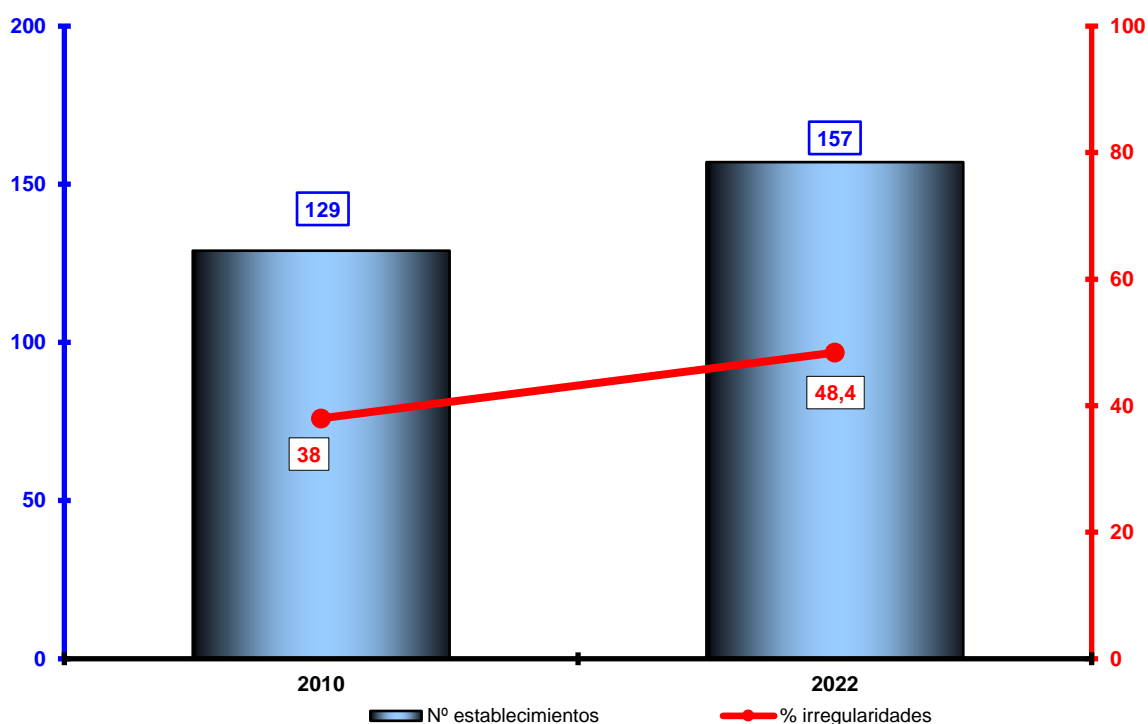
<b>HORARIO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	93,6	6,4
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>		
Exhibe el texto del extracto del RD 484/1990, de 30 de marzo, sobre el precio de venta al público de libros.	71,8	28,2
El extracto tiene un tamaño mínimo de 30x40 cm	83,6	16,4
La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores y no les inducen a error	81,3	18,7
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas.	98,7	1,3
<b>EXHIBICIÓN DE PRECIOS</b>		
Expone de forma visible el PVP en los artículos expuestos en el escaparate. (n=141)	61,0	39,0
Figura la indicación del precio en los libros que ofertan en el interior del establecimiento.	93,5	6,5
Dispone de catálogo o lista de precios, facturas o albaranes, o cualquier otro documento mercantil donde se especifique el precio fijo de venta al público establecido por el editor o importador de libros.	100,0	0,0
Se comprueba que el PVP al contado oscila entre el 95 % y el 100 % del precio fijo.	99,3	0,7

<b>DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	100,0	0,0
Consta en los documentos anteriores:		
-número y en su caso serie	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF del proveedor	90,4	9,6
-la dirección del proveedor	99,4	0,6
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido"	100,0	0,0
-el concepto	100,0	0,0
-la fecha	100,0	0,0
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición de las/os consumidoras/es hojas de reclamaciones	89,8	10,2
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	86,0	14,0

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

En el año 2022, se visitaron 157 librerías en primera vuelta, de las cuales 76 (48,4%) presentaban alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparados son:



Con posterioridad se llevaron a cabo 65 inspecciones en segunda vuelta, en estas inspecciones la mayor parte de las librerías habían subsanado sus deficiencias pues sólo 6 mantenían irregularidades.

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

### HORARIO

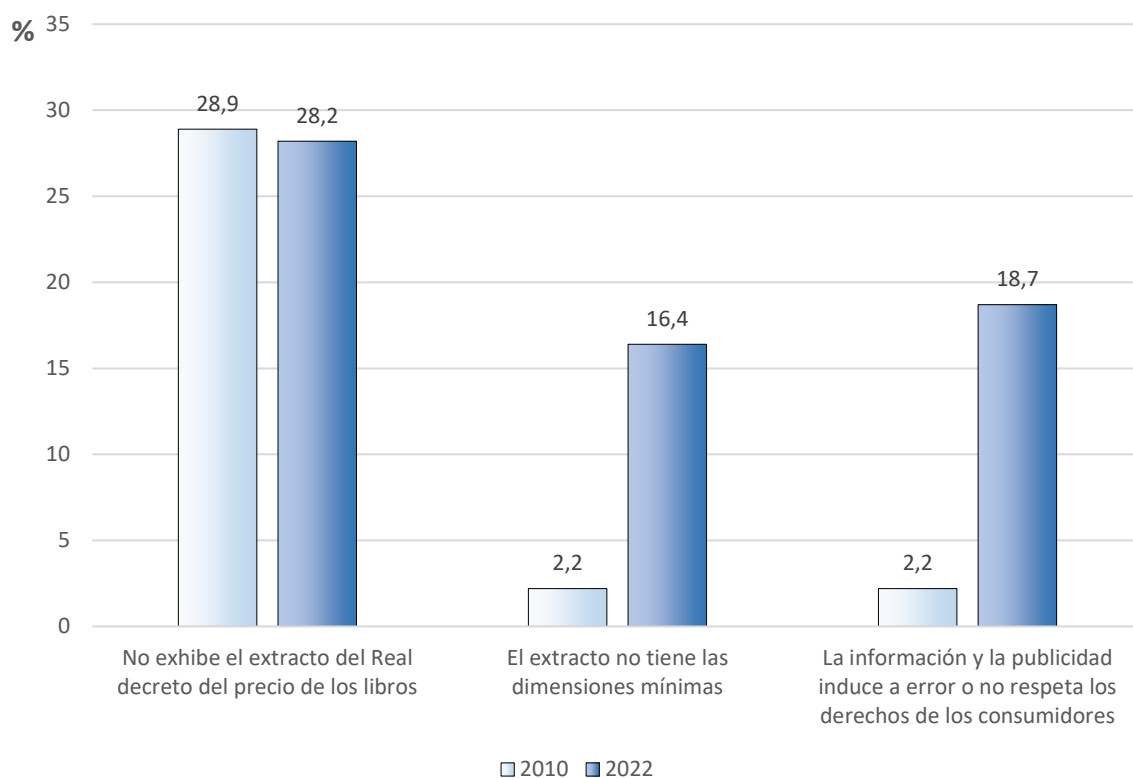
No tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible en el 6,4% de las librerías visitadas.

## INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este módulo las principales irregularidades detectadas han sido:

- En el 28,2% de los casos no se exhibe el texto del extracto del Real decreto sobre el precio de venta de los libros. Y cuando lo exhiben el 16,4% de los extractos no alcanzan las dimensiones mínimas fijadas en la normativa.
- La publicidad y las cláusulas que exhiben no respetan los derechos de los consumidores o les inducen a error en el 18,7% de los casos.
- No se admiten tarjetas de crédito en el 1,3% de los casos en los que esta anunciadas.

Los datos comparados con los de la campaña precedente son:

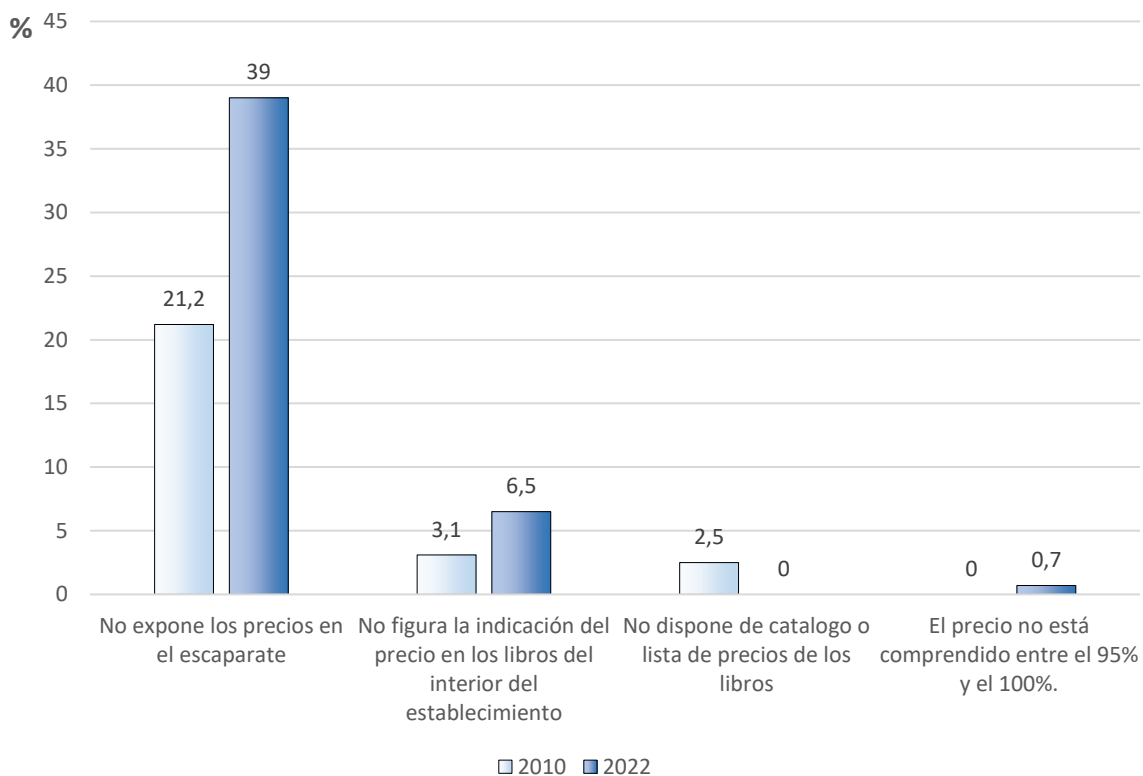


## EXHIBICIÓN DE PRECIOS

Las principales irregularidades detectadas en este módulo son:

- En el 39,0% de las librerías que disponen de escaparate, no se expone el precio de venta al público de los artículos expuestos en dicho escaparate.
- En el 6,5% de las librerías no figura la indicación del precio en los libros que ofertan en el interior del establecimiento.
- En un 0,7% de los casos el precio de los libros no cumple con la obligación de estar comprendido entre el 95% y el 100% del precio fijo.

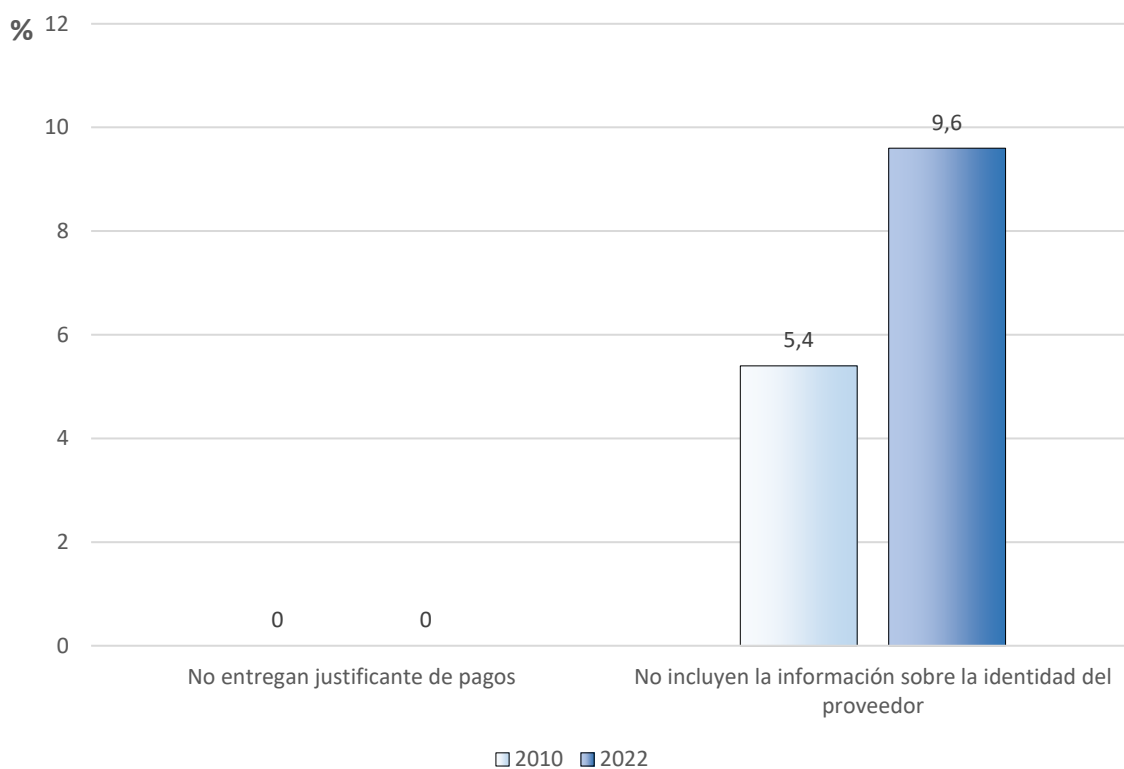
Los datos comparados son los reflejados en el gráfico siguiente.



## DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

Se entrega siempre documento justificante de la compra efectuada.

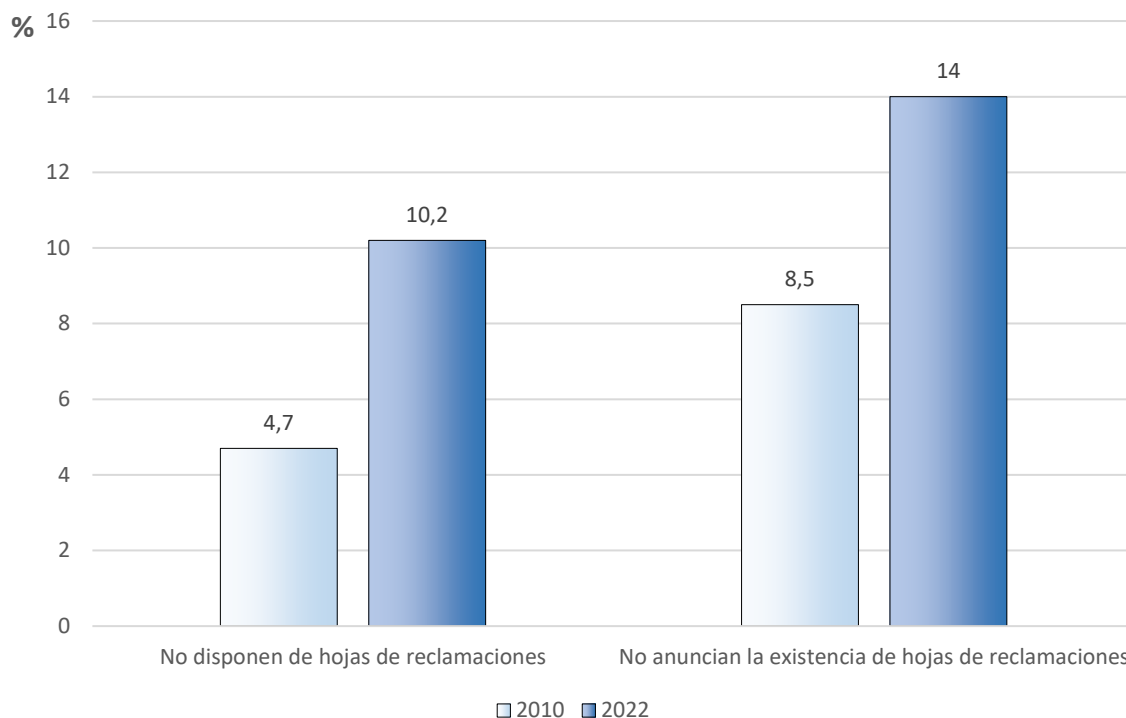
En cuanto a los justificantes de compra, la principal irregularidad que presentan es que no figura la identidad personal o social y fiscal del proveedor en el 9,6% de dichos justificantes.





## HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 10,2% de las librerías no disponen de hojas de reclamaciones, y el 14,0% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



Como se ha indicado anteriormente tras efectuar las 65 visitas de comprobación solo 6 de las librerías inspeccionadas durante estas visitas de comprobación mantenían algunas irregularidades, quedando reducido el porcentaje de irregularidades desde el 48,4% inicial al 10,8%.