

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE NAVIDAD 2017

INTRODUCCIÓN

La campaña de Navidad, se realiza todos los años y tiene como objetivo principal la vigilancia del cumplimiento de la normativa de consumo en estas fechas de marcado carácter consumista.

En esta evaluación se analiza los datos registrados en la ejecución de la Campaña y se comparan con los obtenidos en campañas anteriores.

OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivo principal controlar que se cumpla en el municipio de Madrid:

- El derecho a una correcta información de las personas consumidoras.
- El respeto de sus derechos económicos.
- La garantía de calidad de los productos.
- El cumplimiento de la normativa relativa a la presentación, publicidad y etiquetado de los productos.
- Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad de los productos.

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 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 1/1997, de 8 de enero, Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid, el Decreto 17/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Reguladora de la Venta

Ambulante de la Comunidad de Madrid, y la Ordenanza Municipal Reguladora de la Venta Ambulante de 27 de marzo de 2003

- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre. Publicidad y Marcado en la venta al público de artículos al por menor.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de Seguridad General de los Productos.
- 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.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores.
- Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control General de Establecimientos ha sido efectuada por 30 Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo tanto en establecimientos permanentes como en puestos de venta ambulante en mercadillos.

Los datos totales obtenidos en esta campaña son:

INSPECCIONES NAVIDAD			
ESTABLECIMIENTOS	Inspecciones totales	Establecimientos inspeccionados	Establecimientos con irregularidades
PERMANENTES	289	225	93
PUESTOS DE VENTA AMBULANTE	190	165	33
TOTAL	479	390	126
PRODUCTOS		Productos controlados	Productos con irregularidades
JUGUETES		923	65
ADORNOS NAVIDEÑOS		754	72
ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO		333	69
TOTAL		2.010	206

RESULTADOS**CONTROL ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	289
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	225
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	93 (41,3%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	1 (0,4%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	88,5	11,5
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	91,0	9,0
PUBLICIDAD		
La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de las personas consumidoras y no inducen a error	89,7	10,3
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas	98,8	1,2
En el caso de disponer de folletos publicitarios disponen de existencias de los productos ofertados	100,0	0,0
Figura en lugar visible la información del artículo 37.1 del Decreto 130/2002	95,6	4,4
EXHIBICIÓN DE PRECIOS		
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el escaparate, (n=155)	78,1	21,9
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el interior del establecimiento	91,1	8,9
En el caso de disponer de folletos publicitarios hay coincidencia entre los precios cobrados y los publicitados en el folleto.	100,0	0,0
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA		
Se entrega factura o recibo del pago efectuado.	95,7	4,3
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	95,0	5,0
-la dirección del proveedor	99,0	1,0
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface	97,5	2,5

	%SI	%NO
-la fecha	99,0	1,0
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones (n=146)	86,3	13,7
Ausencia de cláusulas abusivas en este documento	94,4	5,6
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las personas hojas de reclamaciones	92,8	7,2
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	91,4	8,6

CONTROL PUESTOS DE VENTA AMBULANTE

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	190
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	165
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	33 (20,0%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	0 (0,0%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Presenta autorización municipal	100,0	0,0
La autorización (original o copia compulsada) se exhibe en lugar perfectamente visible.	100,0	0,0
Acreditan la procedencia de la mercancía	99,4	0,6
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA		
Se entrega factura o recibo del pago efectuado.	84,2	15,8
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad del proveedor	97,8	2,2
-la cantidad abonada	99,3	0,7
-el concepto por el que se satisface	99,3	0,7
-la fecha	99,3	0,7
Ausencia de cláusulas abusivas en este documento	97,8	2,2

EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Exhibición del PVP en los artículos expuestos.	90,9	9,1
Los PVP de los artículos incluyen el IVA.	98,7	1,3
Adecuada exposición de precios (caracteres claros, etiquetas fijas claramente diferenciadas).	98,0	2,0
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES		
Los carteles y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores.	90,3	9,7
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones	95,2	4,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	95,8	4,2

CONTROL DE PRODUCTOS

JUGUETES

JUGUETES CONTROLADOS

923

JUGUETES CON IRREGULARIDADES

65 (7,0%)

ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	99,8	0,2
Figura el marcado CE.	94,2	5,8
Figura nombre, nombre comercial registrado o marca registrada del fabricante del juguete	98,5	1,5
Figura la dirección de contacto del fabricante	98,5	1,5
Las instrucciones y la información relativa a la seguridad del juguete se expresan al menos en castellano	98,0	2,0
Se indica la edad mínima o máxima del usuario del juguete si procede	98,6	1,4
JUGUETES NO DESTINADOS A NIÑOS MENORES DE 36 MESES (n=923)		
Se incluye la advertencia "No conviene para niños menores de 36 meses" o "No conviene para niños menores de tres años" o el pictograma.	98,4	1,6

JUGUETES DE ACTIVIDAD (n=6)	%SI	%NO
Se incluye la advertencia "Sólo para uso doméstico".	50,0	50,0
Se incluyen instrucciones de uso donde se pone de relieve la necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas de sus partes más importantes	50,0	50,0
Se proporcionan así mismo instrucciones sobre la forma correcta de montarlos, con indicación de las partes que pueden resultar peligrosas en el caso de montaje incorrecto, indicándose específicamente la superficie adecuada	50,0	50,0
JUGUETES FUNCIONALES (n=30)		
El juguete lleva la advertencia "utilícese bajo la vigilancia directa de un adulto".	66,7	33,3
Lleva el juguete instrucciones de uso en las que se indican las precauciones que se deben adoptar, con indicación de los riesgos a los que se exponen en caso de no adoptarlas	70,0	30,0
Se indica que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños de una edad determinada(indicándose dicha edad)	65,4	34,6
JUGUETES QUÍMICOS (n=18)		
El juguete lleva instrucciones donde se advierte de las precauciones a adoptar para evitar los peligros que entraña la utilización del mismo. (los peligros deben especificarse)	94,4	5,6
Se mencionan en las instrucciones los primeros auxilios a adoptar en caso de accidente grave	94,4	5,6
Se indica que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños menores de una edad determinada (indicándose dicha edad)	94,4	5,6
El juguete exhibe en su embalaje la advertencia:"No conviene para niños menores de XX años. Utilícese bajo la vigilancia de un adulto"	94,4	5,6
PATINES Y PATINETES DE RUEDAS PARA NIÑOS (n=15)		
El juguete lleva la advertencia: "Conviene utilizar equipo de protección No utilizar en lugares con tráfico"	60,0	40,0
El juguete lleva instrucciones de uso donde se recuerda que la utilización del juguete debe efectuarse con prudencia para evitar lesiones al usuario u otras personas	60,0	40,0
En las instrucciones se proporcionan indicaciones acerca del equipo protector recomendado: cascos, guantes, rodilleras, coderas, etc	60,0	40,0

JUGUETES SUSPENDIDOS ENCIMA DE UNA CUNA, PARQUE O COCHECITO DE BEBÉ (n=20)	%SI	%NO
Lleva la advertencia: "Para evitar posibles daños por estrangulamiento, este juguete debe retirarse cuando el niño empiece a intentar levantarse valiéndose de manos y rodillas"	35,0	65,0
EMBALAJES DE JUEGOS OLFATIVOS, KITS DE COSMÉTICOS Y JUEGOS GUSTATIVOS (n=20)	%SI	%NO
En la composición aparece alguna de las sustancias del listado	95,0	5,0
Lleva la advertencia: "contiene fragancias que pueden causar alergias"	95,0	5,0

ADORNOS NAVIDEÑOS

PRODUCTOS CONTROLADOS

754

PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

72 (9,6%)

ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	98,5	1,5
En el etiquetado figura:		
- Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable) Figura el marcado CE.	98,7	1,3
- Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E	97,6	2,4
- Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	98,3	1,7
- Composición, cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad	98,1	1,9
- Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna calidad	99,0	1,0
- Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	99,4	0,6
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	97,1	2,9
- Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	98,2	1,8
- Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	99,4	0,6
- Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	98,1	1,9
- Consumo específico y tipo de combustible si utilizan otros tipos de energía	94,4	5,6
- El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	100,0	0,0
- El etiquetado figura en castellano	97,4	2,6

ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO

PRODUCTOS CONTROLADOS

333

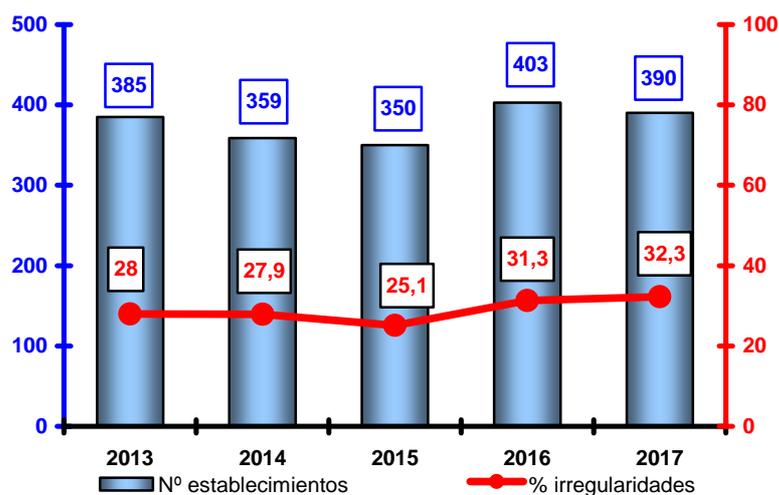
PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

69 (20,7%)

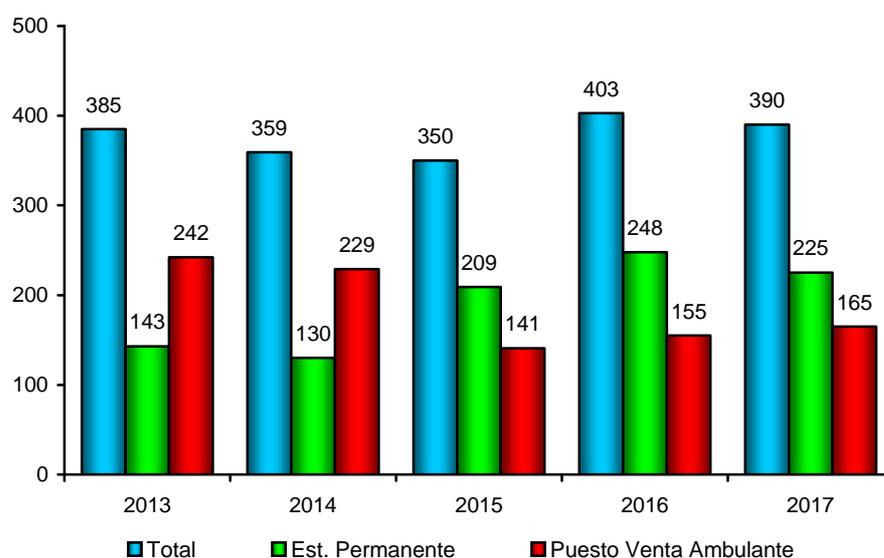
ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	98,5	1,5
En el etiquetado figura:		
- Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable) Figura el marcado CE.	98,5	1,5
- Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E	93,3	6,7
- Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	91,2	8,8
- Composición, cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad	94,3	5,7
- Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	72,7	27,3
- Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	96,9	3,1
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	95,7	4,3
- Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	97,1	2,9
- Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	97,1	2,9
- Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	97,1	2,9
- Consumo específico y tipo de combustible si utilizan otros tipos de energía	81,8	18,2
- El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	97,3	2,7
- El etiquetado figura en castellano	88,1	11,9

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

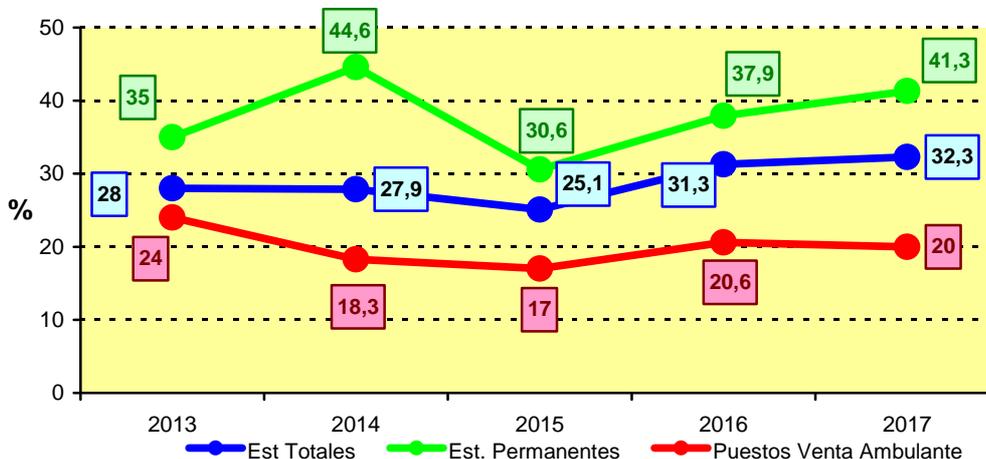
Los resultados globales de los establecimientos inspeccionados durante las últimas campañas son:



La distribución del tipo de establecimiento inspeccionado durante la campaña ha evolucionado como sigue:

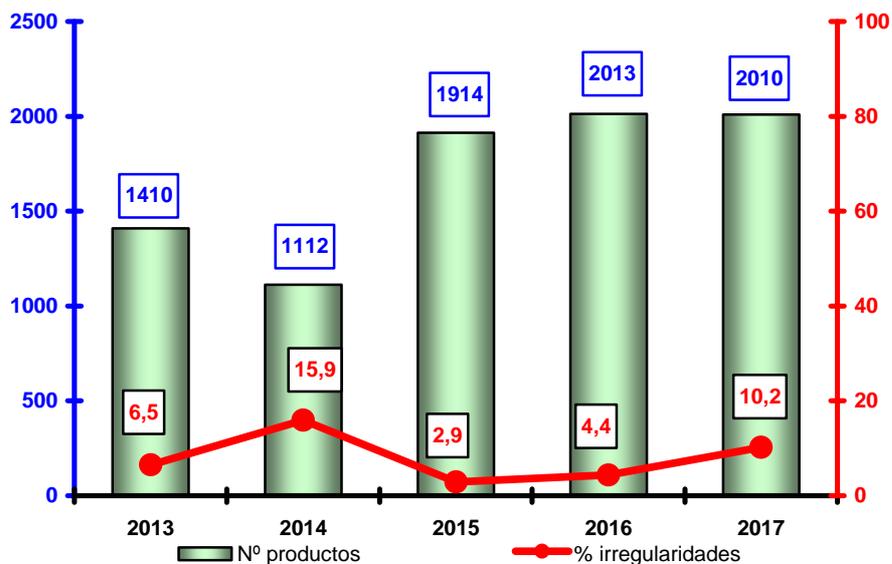


Los porcentajes de infracciones obtenidos según el tipo de establecimiento han sido

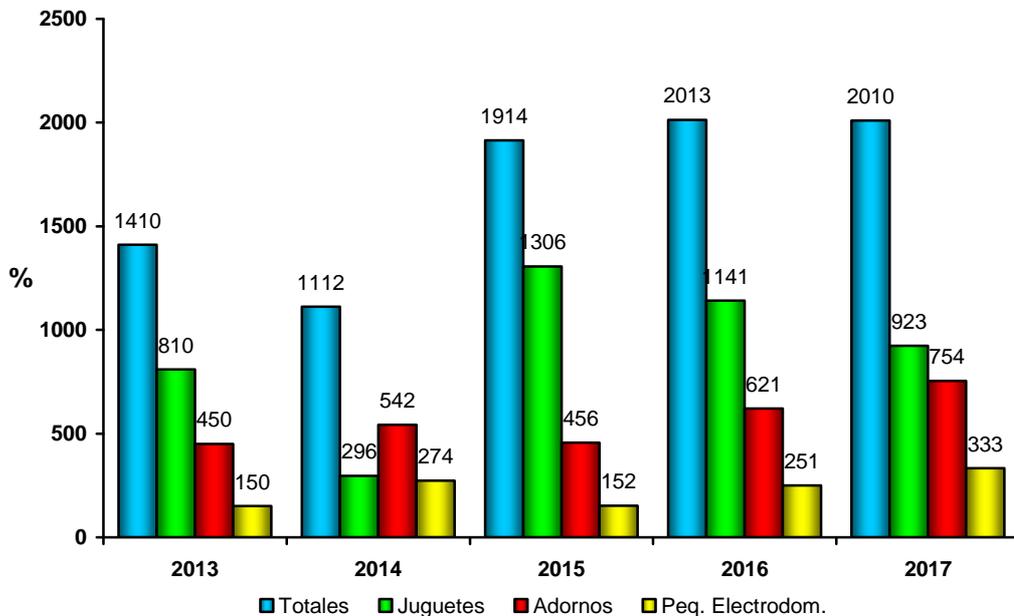


Los resultados globales de los productos controlados en esta campaña y su evolución durante los últimos años son

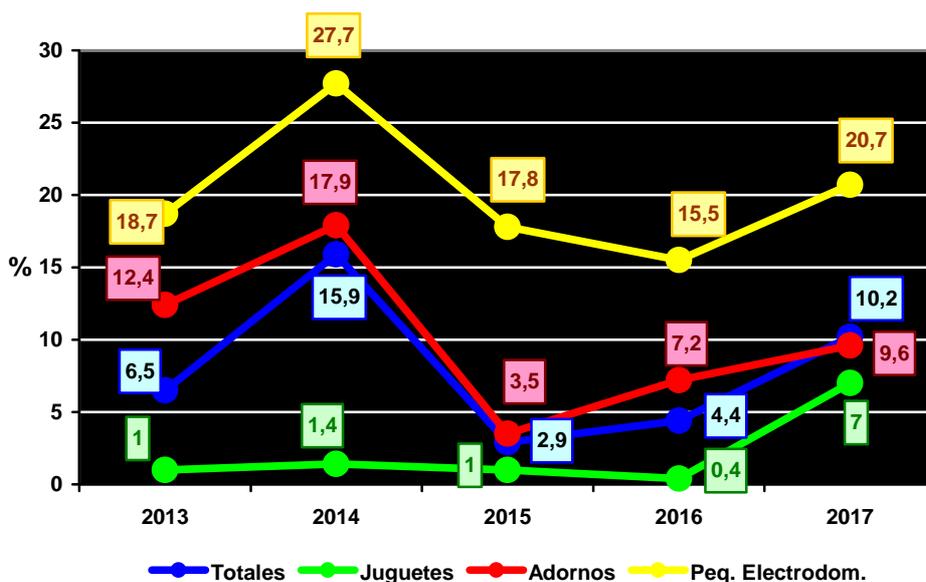
:



La distribución de los productos controlados ha sido:

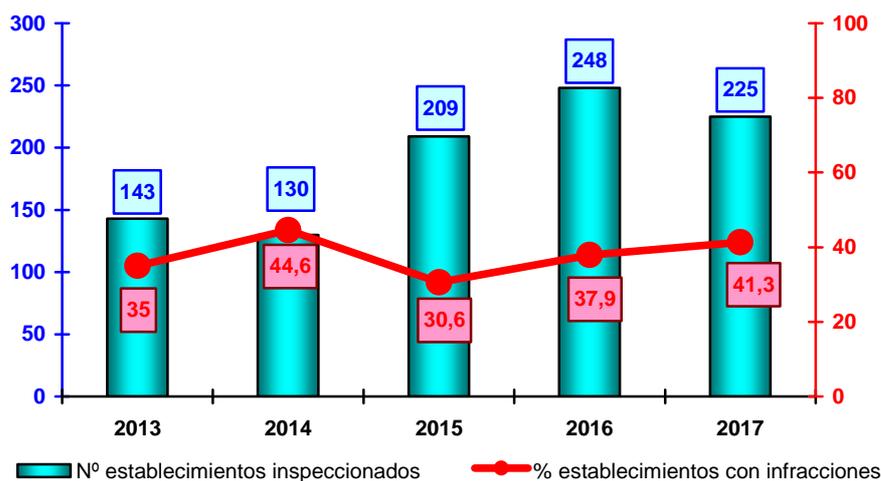


Y los porcentajes de infracciones obtenidos según el tipo de producto controlado han sido:



RESULTADOS ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES

En los últimos cinco años los resultados globales de este tipo de establecimientos inspeccionados durante la campaña de Navidad han sido:



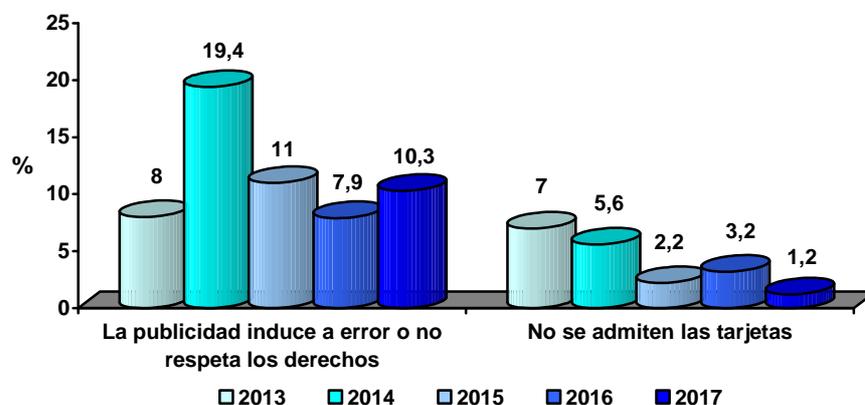
En esta última campaña se ha registrado un aumento de algo más de 3 puntos en el porcentaje de infracción a la vez que se ha disminuido el número de establecimientos controlados.

Los resultados más significativos se detallan por módulos a continuación:

PUBLICIDAD

La publicidad induce a error a las personas consumidoras o no respeta sus derechos en el 10,3% de los casos.

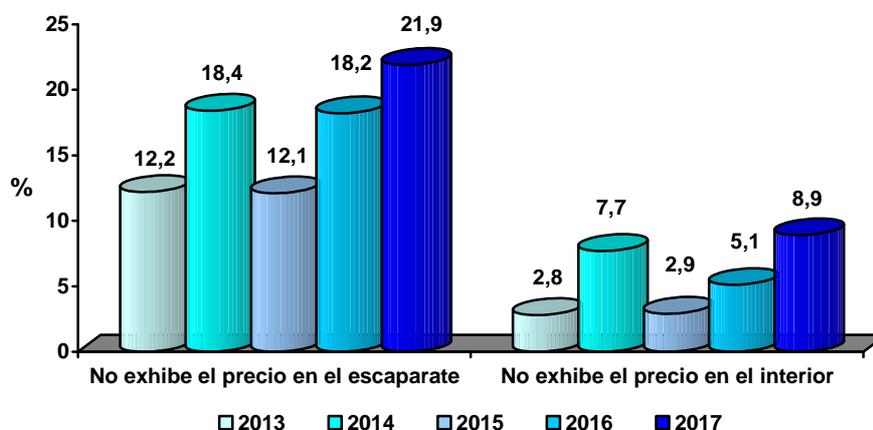
No se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas en el 1,2% de los casos.



EXHIBICIÓN DE PRECIOS

No se exhibe los precios en el escaparate en el 21,9% de los casos en que es preceptivo,

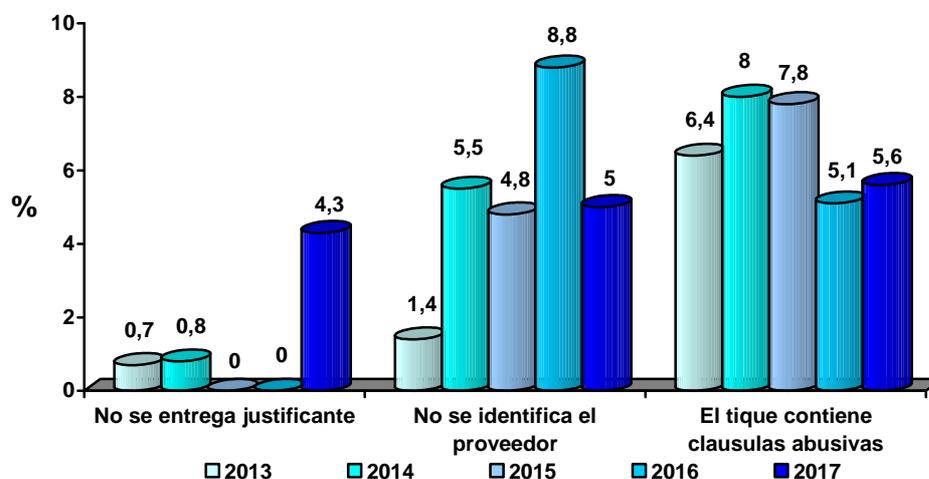
En lo relativo a la falta de exhibición de precios en el interior del establecimiento, se comprueba que es del 8,9%. En ambos casos continua la tendencia a aumentar los valores del porcentaje de infracción, obteniéndose los valores más altos de la serie de cinco años.



DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

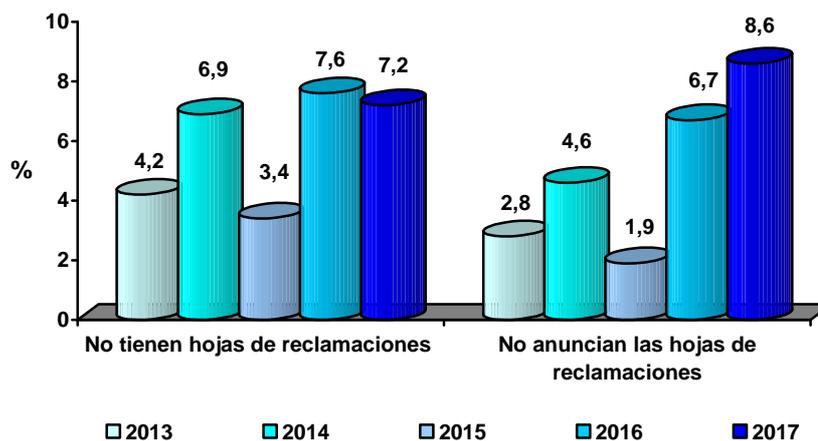
En el 4,3% de los establecimientos inspeccionados no se entregaba documento justificativo de la compra realizada.

Cuando se entregaba dicho documento, la irregularidad más importante del mismo es la falta de identificación del proveedor en el documento (un 5,0% de los tiques), junto con que dicho tique contenga cláusulas abusivas hecho que se produce en el 5,6% de los casos.



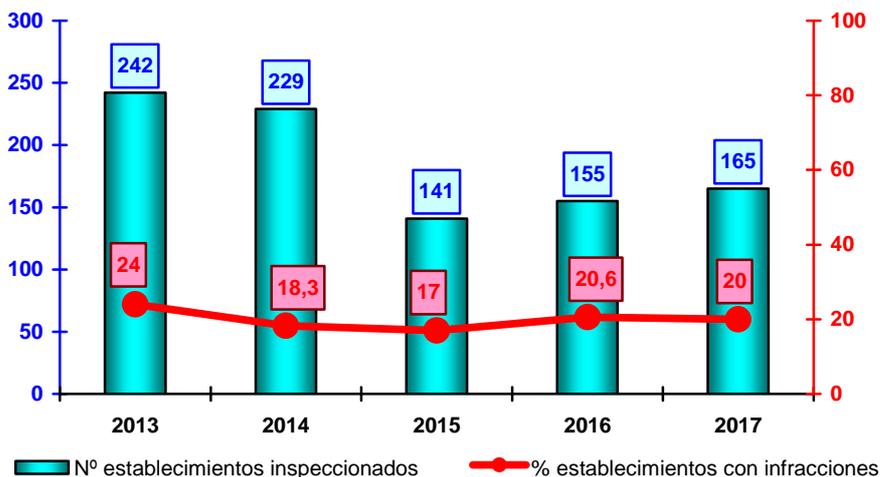
HOJAS DE RECLAMACIONES

El 7,2% de los establecimientos no disponían de hojas de reclamaciones y el 8,6% no las anunciaban.



RESULTADOS PUESTOS DE VENTA AMBULANTE

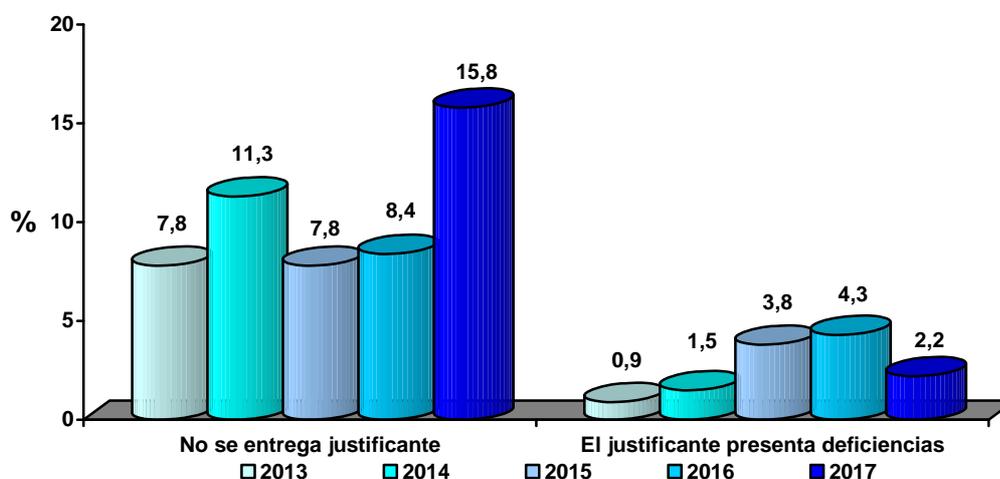
En los últimos cinco años los resultados globales de este tipo de establecimientos inspeccionados han sido:



DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

En el 15,8% de los puestos inspeccionados no se entregaba documento justificativo de la compra.

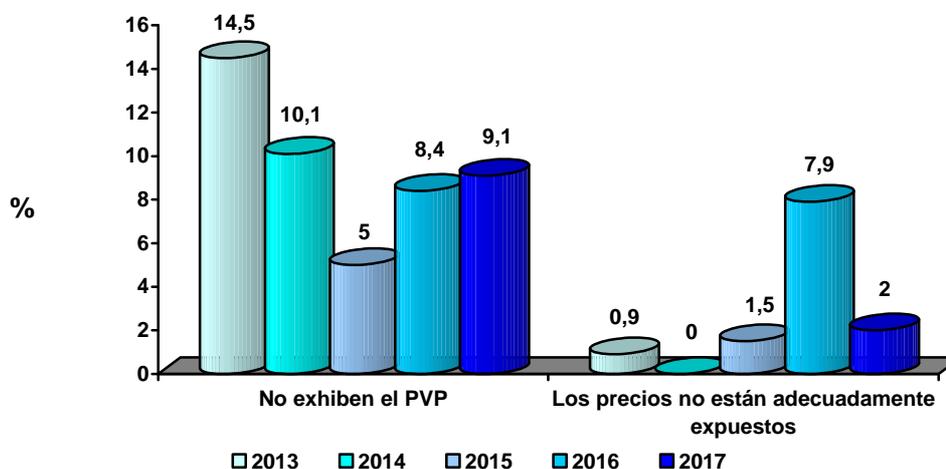
En cuanto a la corrección de los justificantes entregados, se ha comprobado que el 2,2% de los mismos presentaban alguna irregularidad, siendo las más importantes la ausencia de la identidad del proveedor y que el justificante contiene cláusulas que no respetan los derechos de las personas consumidoras.



EXHIBICIÓN DE PRECIOS

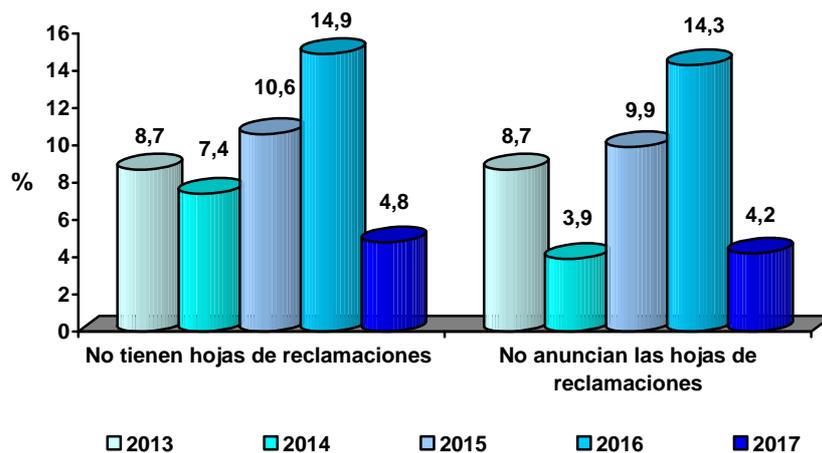
No se exhibe los precios en el 9,1% de los puestos, y cuando se exhiben en un 2% no se hace de manera adecuada, es decir con caracteres claros, etiquetas fijas claramente diferenciadas, bien visibles. En el 1,3% de los casos los precios no incluían el IVA.

Los datos comparados son:



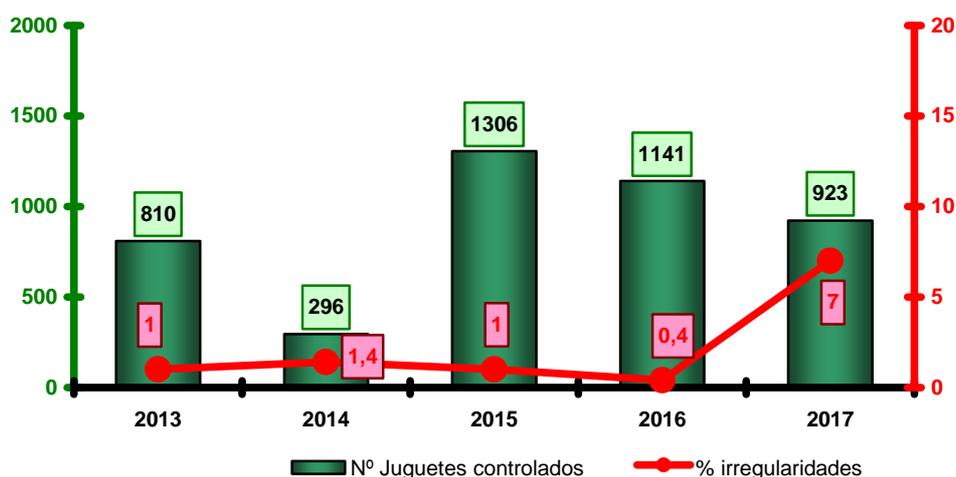
HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 4,8% de los puestos de venta ambulante inspeccionados no disponían de hojas de reclamaciones y el 4,2% no la anunciaban, valores notablemente mejores que los de campañas anteriores:

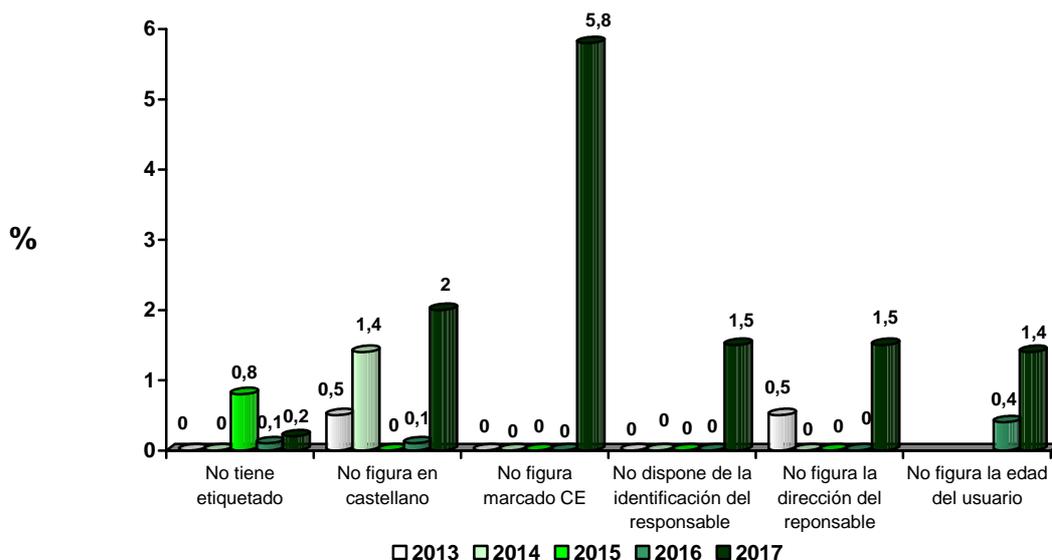


RESULTADOS CONTROL DE JUGUETES

Se han controlado 923 juguetes, de los cuales 65 presentaban alguna deficiencia lo que supone un porcentaje de irregularidades del 7,0%.

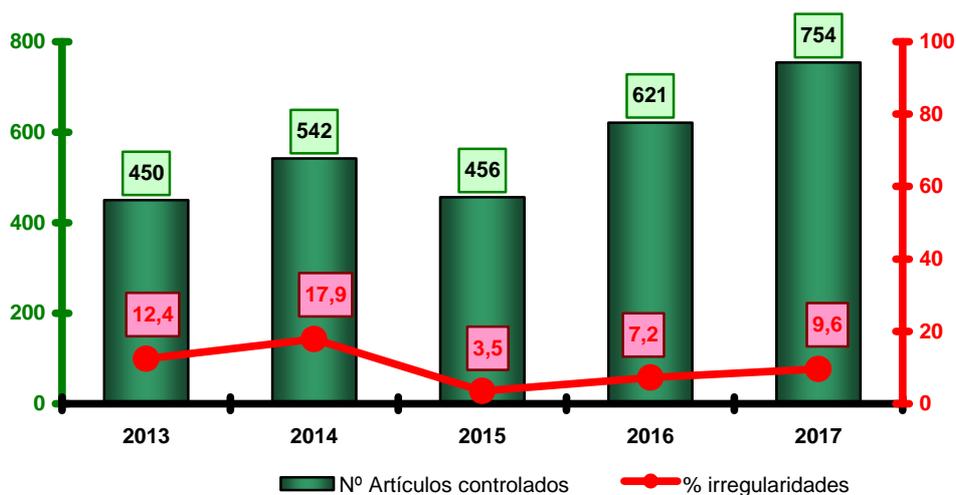


En esta campaña sólo el 0,2% de los juguetes carecían de etiquetado, y en lo relativo a los requisitos generales del mismo, el más importante y que ha supuesto el aumento de irregularidades en este tipo de productos este año ha sido la falta del marcado CE en una serie de artículos, estos juguetes además se han retirado del mercado por no satisfacer los requisitos de seguridad que deben cumplir todos los juguetes destinados al consumidor.



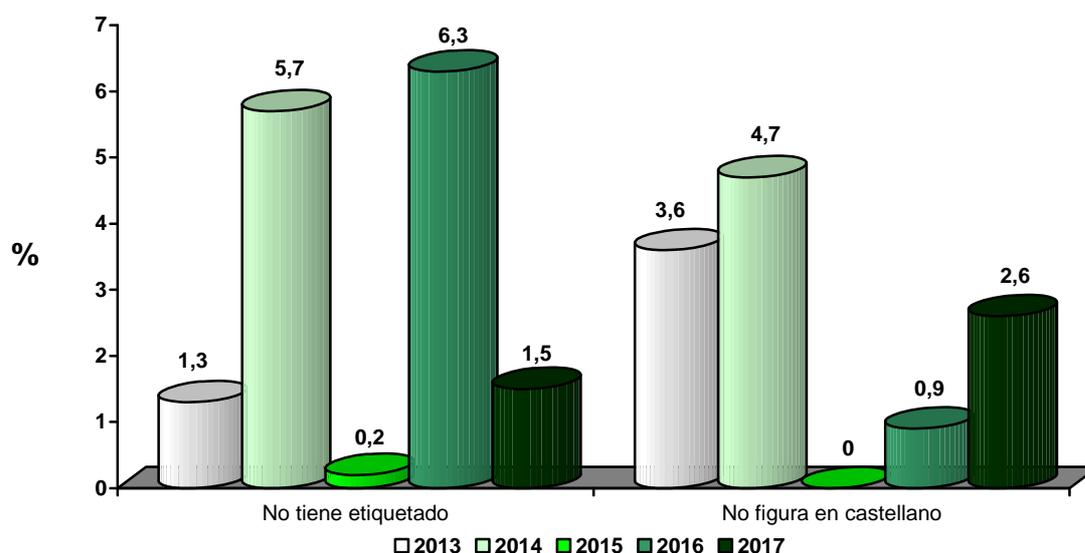
RESULTADOS CONTROL DE ADORNOS NAVIDEÑOS

Se han controlado 754 artículos, de los que 72 presentaban alguna irregularidad lo que supone un porcentaje de irregularidades del 9,6% superior al de la campaña anterior.



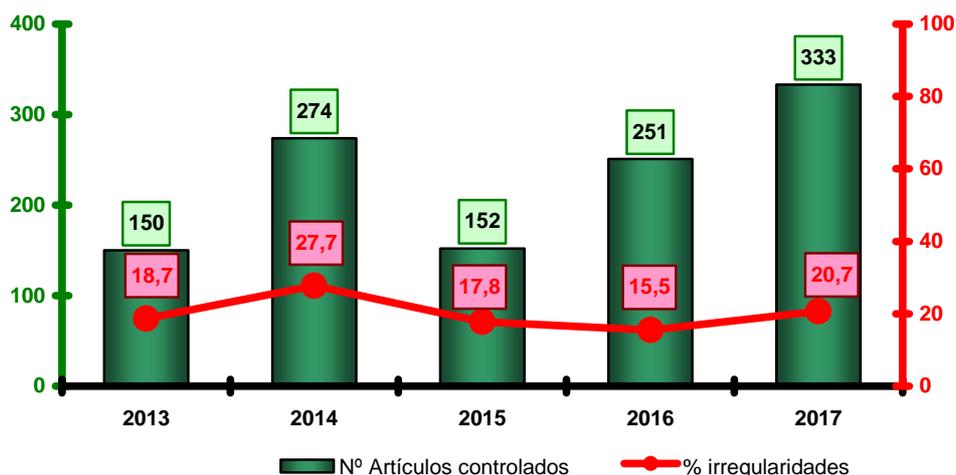
Los datos pormenorizados (en %) se tabulan a continuación:

INFRACCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
El artículo no tiene etiquetado	1,3	5,7	0,2	6,3	1,5
En el etiquetado no figura:					
-el nombre o denominación del producto	1,6	1,8	0,2	0,6	1,3
-el nombre o la razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	2,9	4,3	0,9	2,7	2,4
-el domicilio del fabricante, envasador o vendedor	3,4	7,6	1,8	3,4	1,7
-la composición cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad	3,4	3,9	0,0	0,5	1,9
-el plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	0,0	2,3	0,0	1,2	1,0
-el contenido neto	1,1	2,3	0,0	0,0	0,6
-características esenciales del producto	5,8	7,8	0,2	2,6	2,9
-potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	1,9	7,0	0,0	3,0	1,8
-tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	0,9	3,8	0,0	1,5	0,6
-consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	5,7	8,6	0,0	3,0	1,9
-consumo específico y tipo de combustible si utilizan otros tipos de energía	14,8	12,4	0,0	4,7	5,6
El etiquetado no figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	0,5	0,6	0,2	0,0	0,0
El etiquetado no figura en castellano	3,6	4,7	0,0	0,9	2,6



RESULTADOS CONTROL DE ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑOS ELECTRODOMÉSTICOS

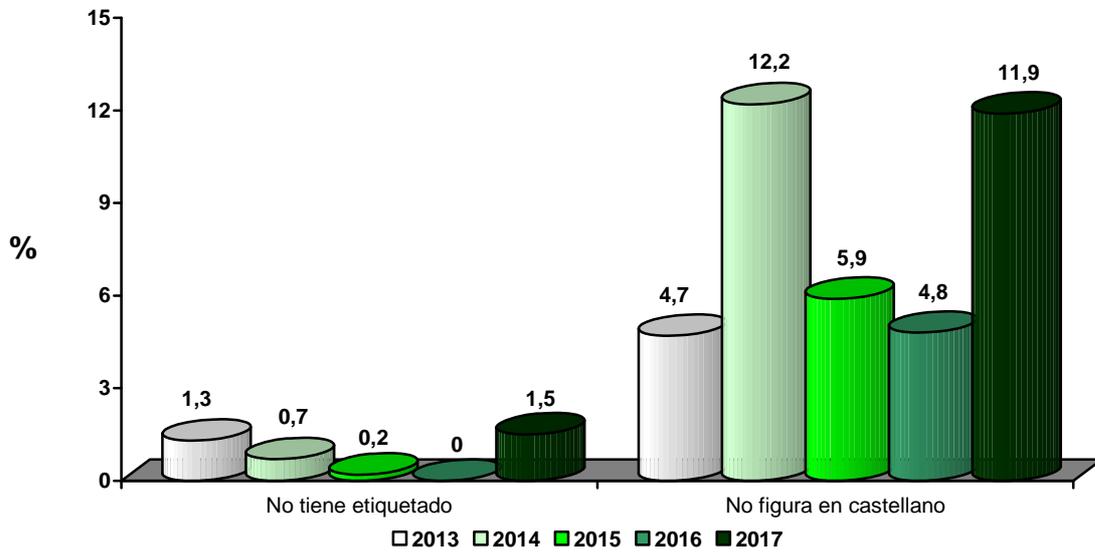
Se han controlado 333 artículos, de los que 69 presentaban alguna irregularidad lo que supone un porcentaje de irregularidades del 20,7%.



Se observa un aumento en el nivel de irregularidades con respecto a la campaña anterior.

Los porcentajes de infracción detectados son los siguientes:

INFRACCIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
El artículo no tiene etiquetado	1,3	0,7	0,2	0,0	1,5
En el etiquetado no figura:					
-el nombre o denominación del producto	3,4	1,6	0,0	1,2	1,5
-el nombre o la razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	5,4	4,0	7,9	6,4	6,7
-el domicilio del fabricante, envasador o vendedor	12,8	13,0	9,9	12,7	8,8
-la composición cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad	0,0	4,4	0,0	0,0	5,7
-características esenciales del producto	5,0	10,8	0,7	1,6	4,3
-potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	2,8	7,3	0,0	1,3	2,9
-tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	2,8	7,3	0,0	1,3	2,9
-consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	1,9	15,1	1,4	1,3	2,9
-consumo específico y tipo de combustible si utilizan otros tipos de energía	8,8	15,7	13,3	5,0	18,2
El etiquetado no figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	0,0	1,5	0,0	0,4	2,7
El etiquetado no figura en castellano	4,7	12,2	5,9	4,8	11,9



Como conclusión general se observa un aumento en cuanto al porcentaje de infracciones detectadas, tanto en las infracciones detectadas en los establecimientos, como en aquellas ligadas al etiquetado de los productos.