

# EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ÓPTICAS 2017

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2001 no se controla de manera específica este sector, debido a que las ópticas se pueden considerar establecimientos que venden productos sanitarios, las gafas graduadas, y han tenido el control de las autoridades sanitarias. Por ello no existen datos con los que compara los resultados obtenidos en esta campaña, sirviendo estos para establecer un punto de referencia para evaluar la situación del sector.

## 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 los consumidores en relación con la adquisición de productos de naturaleza no sanitaria que se vende en los establecimientos de óptica.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Y en general comprobar que se cumple con lo dispuesto en la normativa vigente, en lo relativo a los requisitos generales en materia de consumo que se deben cumplir en los establecimientos de este sector de ópticas.

## 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 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, que aprueba el reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores.
- Real Decreto 1407/1992, de 20 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para la comercialización y libre circulación intracomunitaria de los equipos de protección individual.

#### EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control de Ópticas ha sido efectuada desde febrero hasta agosto del año 2017 por 8 inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo del Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 255 inspecciones, de las cuales 167 han sido en primera visita y 88 han sido visitas de comprobación.

De las 255 ópticas controladas 92 presentaba algún tipo de irregularidad en materia de consumo lo que supone el 55,1% en términos relativos.

También se ha controlado el etiquetado de 751 artículos, en este caso se han encontrado deficiencias en el etiquetado en 69, lo que en términos relativos es el 9,2%.

De las 88 inspecciones de comprobación, en 86 casos se comprobó que habían subsanado las deficiencias relativas al establecimiento, lo que supone que en el 97,7% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada.

**RESULTADOS**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	255
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	167
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	92 (55,1%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	0 (0,0%)

<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	84,9	15,1
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	75,3	24,7
<b>INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
La publicidad y la información exhibida no inducen a error o a engaño a las personas consumidoras	94,5	5,5
Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	100,0	0,0
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas (n=165)	100,0	0,0
Exponen de forma visible el PVP de los productos del escaparate, (n=136)	64,0	36,0
Exponen de forma visible el PVP de los productos del interior del establecimiento	95,8	4,2
<b>INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</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:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	95,8	4,2
-la dirección del proveedor	98,8	1,2
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto	99,4	0,6
-la fecha	99,4	0,6
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	100,0	0,0
-en su caso figura la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	100,0	0,0
Entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo en su caso	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores u otros	87,2	12,8
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	85,5	14,5
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	83,2	17,8

PRODUCTOS CONTROLADOS

751

PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

69 (9,2%)

<b>ETIQUETADO PRODUCTO INDUSTRIAL (n=283)</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Existe etiquetado	100,0	0,0
En el etiquetado figura: -Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	99,7	0,3
-Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	97,9	2,1
-Domicilio del fabricante, envasador o vendedor.	97,5	2,5
-Características esenciales del producto, instrucciones advertencias, recomendaciones de uso, manejo instalación o mantenimiento	98,2	1,8
-Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	100,0	0,0
-Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	100,0	0,0
-Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	100,0	0,0
El etiquetado figura en castellano	100,0	0,0
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	4,6	95,4
<b>ETIQUETADO GAFAS DE SOL (n=468)</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Existe etiquetado	100,0	0,0
En el etiquetado figura: -Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	96,4	3,6
-Nombre o razón social del fabricante.	92,9	7,1
-Domicilio del fabricante.	92,7	7,3
-Características esenciales del producto, instrucciones advertencias, recomendaciones de uso, manejo instalación o mantenimiento	93,1	6,9
El artículo lleva marcado CE (Art. 7.1.3º RD 1407/1992)	99,2	0,8
Las gafas de sol llevan folleto informativo (Anexo II RD 1407/1992)	89,8	10,2
En el folleto informativo se incluyen los siguientes datos: -Nombre o razón social del fabricante o su mandatario	99,1	0,9
-Domicilio del fabricante o de su mandatario	99,8	0,2
-Instrucciones de almacenamiento, uso, limpieza, mantenimiento, revisión y desinfección	100,0	0,0
El etiquetado y el folleto están escrito en castellano	100,0	0,0
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	11,9	88,1

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

No hay datos con los que se pueda comparar la campaña efectuada durante este año, ya que la anterior campaña data del año 2001 y los criterios de aquella ocasión son totalmente diferentes de los de esta, el único dato que puede compararse es el de establecimientos inspeccionados que en el 2001 fueron 105 y en esta ocasión han sido 167.

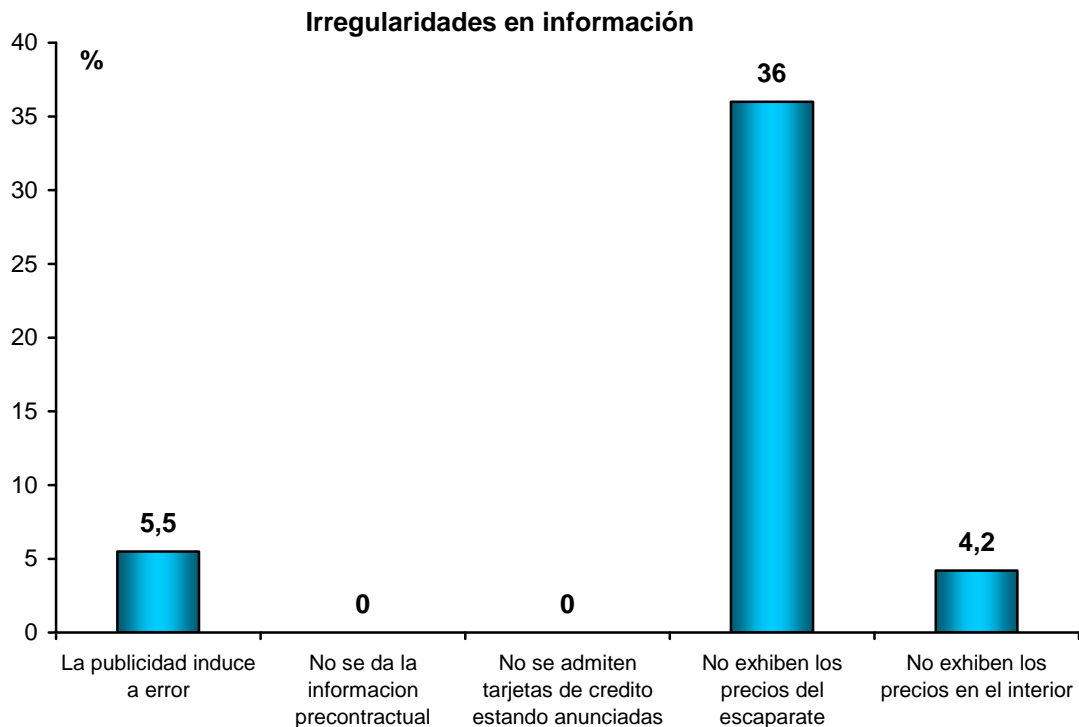
Los datos más destacables de la campaña, pormenorizados por módulos han sido:

### CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS

#### INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS

En este apartado destaca como principal irregularidad que no se exhiben los precios de los artículos expuestos en el escaparate en el 36% de las ópticas que disponen del mismo.

También se han detectado en un 4,2% de las ópticas que en los artículos del interior del establecimiento no se exhibe el precio de los mismos, y un 5,5% de ópticas donde se exhibía publicidad, ésta inducía a engaño al consumidor.



## DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

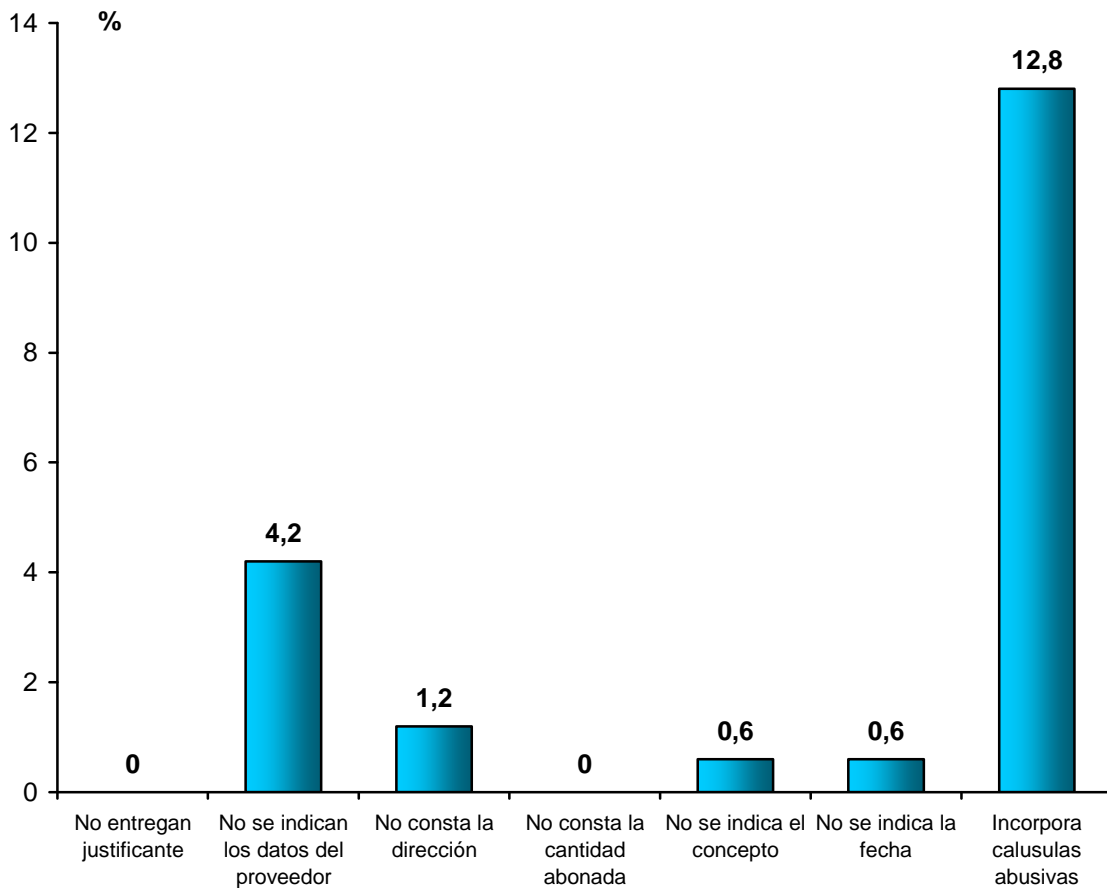
En todas las ópticas se entregaba tickets o factura o documento justificativo de la compra efectuada.

El documento anterior, presentaba irregularidades en algún caso, siendo la más importante la ausencia de los datos identificativos del proveedor, hecho que se producía en el 4,2% de los casos.

Del resto de irregularidades destaca la existencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en el 12,8% de estos documentos.

Los datos expuestos de manera gráfica son:

**Irregularidades en justificantes**



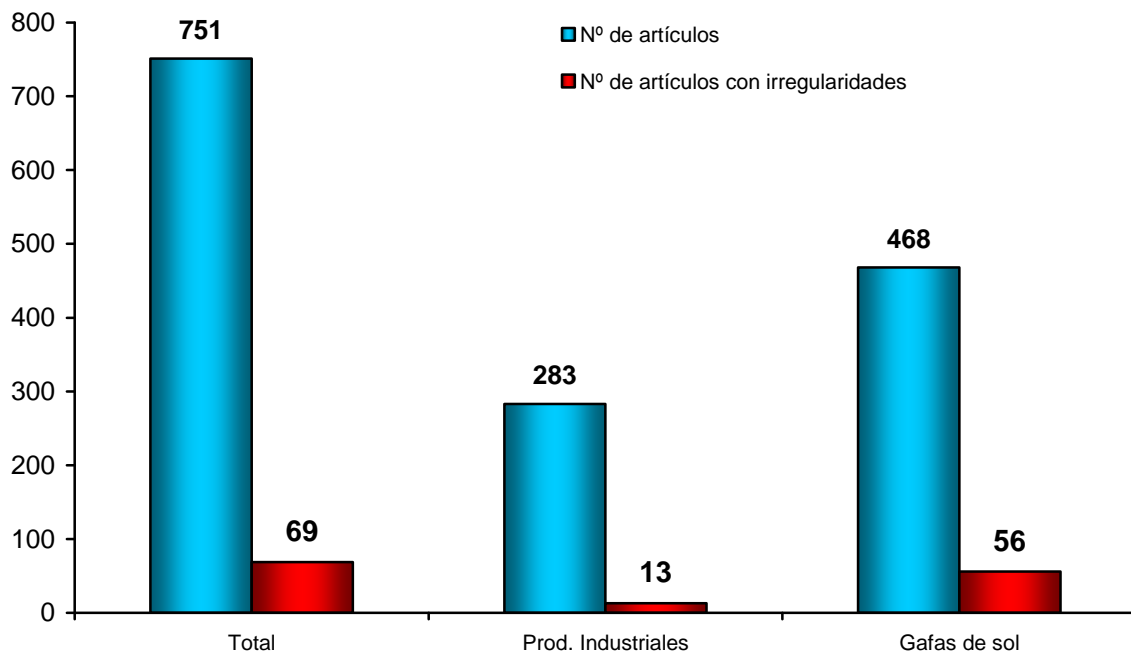
## HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 14,5% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 17,8% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.

## CONTROL DE PRODUCTOS

Se han controlado un total de 751 artículos de los cuales 69 presentaban irregularidades en el etiquetado.

De los 751 artículos, 283 correspondían a productos en los que era aplicable la normativa de etiquetado de productos industriales y los otros 468 eran gafas de sol.



## PRODUCTOS INDUSTRIALES

Las principales infracciones en el etiquetado de productos industriales han sido:

- En el 2,5% de los casos no consta el domicilio de responsable de su puesta en el mercado.
- En el 2,1% no constan los datos identificativos del responsable.
- En un 1,8% no constan las características esenciales del producto o las instrucciones o recomendaciones de uso.

## GAFAS DE SOL

En este caso las infracciones más significativas han sido:

- En el 10,2% de los casos las gafas de sol no llevan el folleto informativo.
- En el 7,3% de los casos no consta el domicilio del fabricante.
- En el 7,1% no constan el nombre o la razón social del fabricante.
- En un 6,9% no constan las características esenciales del producto o las recomendaciones de uso.

Como conclusión hay que indicar que a pesar que el porcentaje de irregularidades inicial, del 55,1% resultaba algo elevado, tras la visita de comprobación y debido al gran número de subsanaciones que se produjo, el porcentaje final quedo reducido al 3,6%.