

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA 2017

INTRODUCCIÓN

En esta campaña se va a comprobar la veracidad de la oferta cuando se utilizan los reclamos promocionales como “formato ahorro”, “formato familiar” y otros similares, comprobándose que en algún caso la compra de un producto en cantidades superiores a las que habituales no conlleva una relación de precio más favorable.

OBJETIVOS

Los objetivos de la campaña fijados en el protocolo de actuación son:

- comprobar el cumplimiento la observancia de la veracidad informativa.
- comprobará el cumplimiento de la normativa general en materia de marcado de precios.
- Comprobar la entrega de justificante de la operación con los datos u requisitos fijados en la normativa.
- comprobar el cumplimiento de las obligaciones relativas a las hojas de reclamaciones.

NORMATIVA APLICABLE

- 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.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control de Publicidad Engañosa 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 67 inspecciones, de las cuales 51 han sido en primera visita y 16 han sido visitas de comprobación.

En las 51 visitas iniciales, se han detectado irregularidades en 22 ocasiones lo que supone el 43,1% en términos relativos.

En las 16 inspecciones de comprobación, en el 50% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	67
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	51
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	22 (43,1%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	0 (0,0%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	76,5	23,5
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	80,4	19,6
INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS	%SI	%NO
Expone de forma visible el PVP de los productos del escaparate	100,0	0,0
Expone de forma visible el PVP de los productos del interior del establecimiento	100,0	0,0
Se exhibe el precio por unidad de medida de aquellos artículos que deban llevarlo	98,0	2,0
Tienen expuestos a la venta productos en formatos promocionales con la denominación "FORMATO AHORRO", "FORMATO PROMOCIONAL", "FORMATO FAMILIAR", "PACK ESPECIAL", "PACK AHORRO" o similar, al mismo tiempo que los productos en formatos normales o habituales de venta	86,3	13,7
El precio por unidad de medida del formato ahorro es superior al precio por unidad de medida del formato normal	29,7	70,3
Cuando el formato es del tipo 3x2, 2x1, etc. la cantidad cobrada es correcta.	100,0	0,0
Cuando los formatos promocionales se indican con expresiones como 10% de regalo o gratis, o 100 gramos gratis, etc. el precio coincide con el precio de los formatos sin esa promoción	100,0	0,0
La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores y no les inducen a error	89,6	10,4
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	%SI	%NO
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	98,0	2,0
-la dirección del proveedor	98,0	2,0
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto	100,0	0,0

	%SI	%NO
-la fecha	100,0	0,0
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores u otros	92,2	7,8
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	94,1	5,9
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	88,2	11,8

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

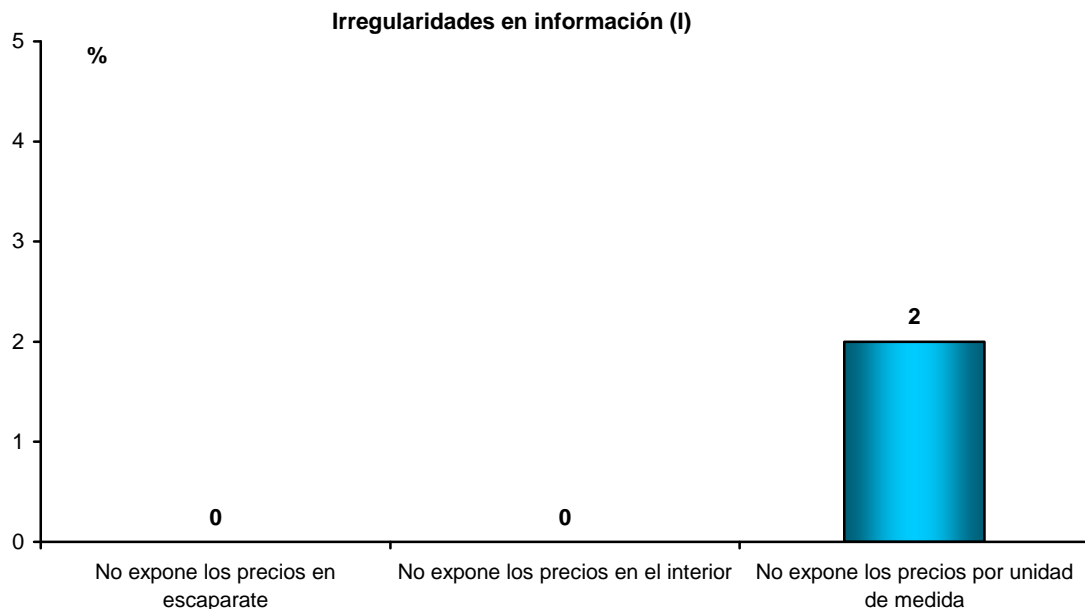
No hay datos con los que se pueda comparar la campaña efectuada durante este año, ya que aunque la publicidad engañosa se ha controlado siempre, nunca se había hecho el control específico de este aspecto, siempre estaba incluido como subtema de campaña en la de promociones o rebajas.

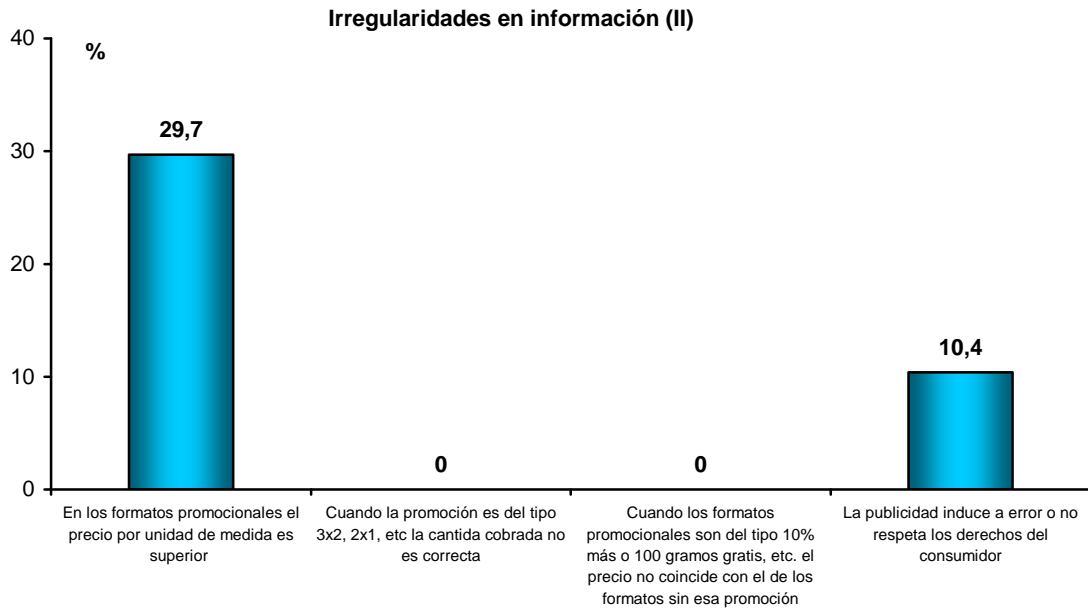
Los datos más destacables de la campaña, pormenorizados por módulos han sido:

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS

En este apartado destaca las irregularidades detectadas han sido:

- No exponen el precio por unidad de medida en los artículos que deban llevarlo en el 2% de los casos.
- Se han detectado precios por unidad de medida de formatos promocionales superiores a precios por unidad de medida de formatos normales en el 29,7% de las inspecciones realizadas.
- Se han detectado en el 10,4% de las inspecciones publicidad e información que pueden inducir a error al consumidor o no respetan sus derechos





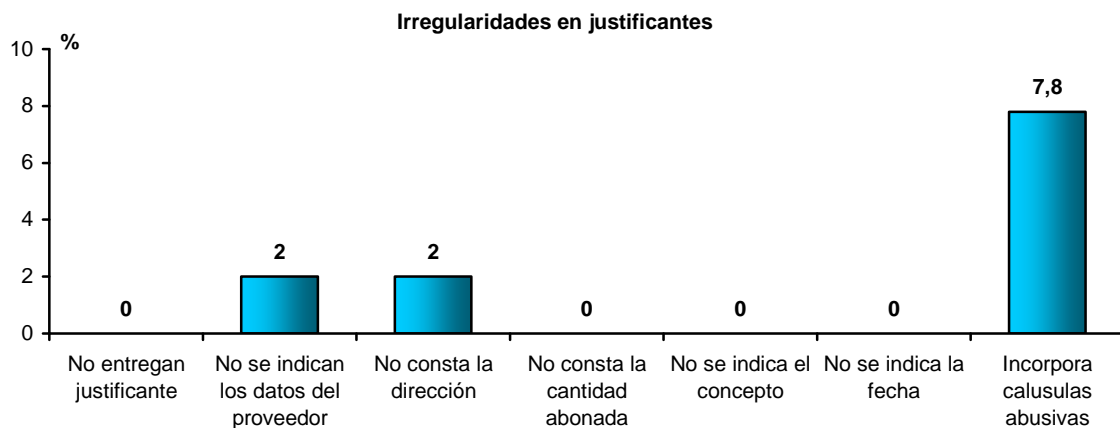
DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

En todos los establecimientos se entregaba tiques o factura o documento justificativo de la compra efectuada.

El documento anterior, presentaba irregularidades en algún caso así:

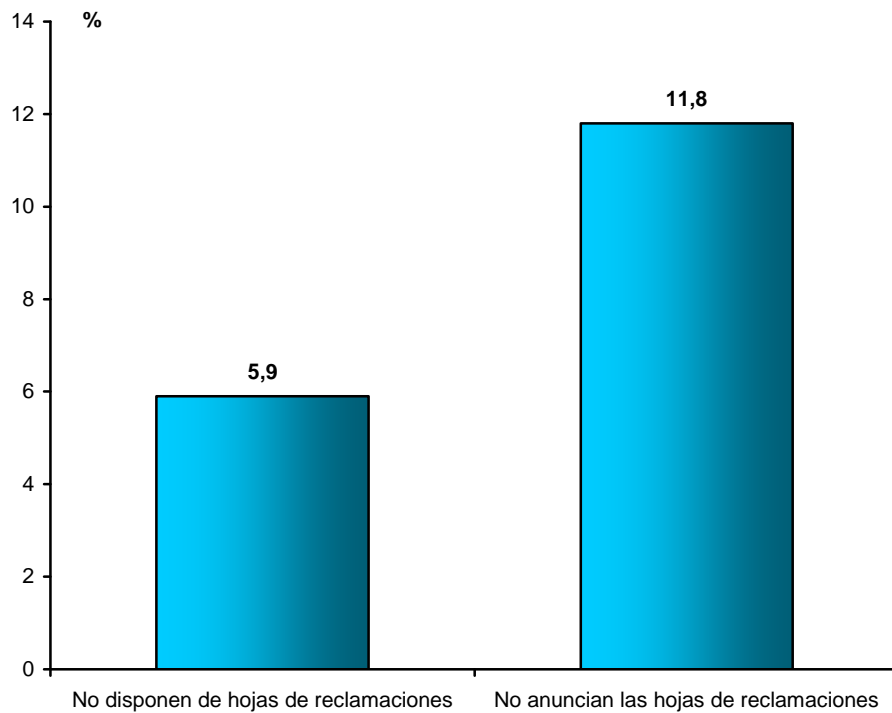
- Faltan los datos identificativos del proveedor, y los datos del domicilio del mismo en el 2% de los casos.
- Existen cláusulas que no respetan los derechos de los consumidores en el 7,8% de estos documentos.

Los datos expuestos de manera gráfica son:



HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 5,9% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 11,8% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



El porcentaje inicial de irregularidades es de 43,1% queda reducido al 27,5% después de realizar la visita de comprobación una vez transcurrido el tiempo otorgado para subsanar las irregularidades detectadas.