

# **EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE ARREGLO DE ROPA 2017**

## **INTRODUCCIÓN**

La campaña de inspección de establecimientos de arreglos de ropa tiene como antecedentes en control efectuado 2011 y 2014, si bien en el año 2014 el control no se extendió a la totalidad de los distritos del Ayuntamiento de Madrid.

En este documento se recogen los resultados obtenidos durante la realización de los controles del presente año y se comparan con los obtenidos en anteriores campañas.

## **OBJETIVOS**

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

- Velar por el respeto de los derechos que tienen reconocidos los consumidores y usuarios en relación con este tipo de establecimientos, centrándose principalmente en los derechos de:
  - recibir una información correcta sobre los diferentes bienes, productos y servicios puestos a su disposición
  - y la protección de sus legítimos intereses económicos.
- Comprobar que en estos establecimientos se cumple con todas aquellas disposiciones normativas que les son aplicables en materia de consumo.
- Y obtener información sobre el grado de cumplimiento de la normativa por parte de este sector comercial.

## **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.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

## **EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA**

La Campaña de Control de Establecimientos de Arreglo de Ropa ha sido efectuada desde febrero hasta noviembre del año 2017 por 21 inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 801 inspecciones, de las cuales 480 han sido en primera visita y 321 han sido visitas de comprobación.

De los 480 establecimientos controlados 334 presentaban algún tipo de irregularidad en materia de consumo lo que supone el 69,6% en términos relativos.

De las 321 inspecciones de comprobación, en 257 ocasiones se comprobó que se habían subsanado las deficiencias detectadas en la primera vuelta, lo que supone que en el 80,1% de los casos se han corregido las irregularidades detectadas.

**RESULTADOS**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	801
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	480
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	334 (69,6%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	1 (0,2%)

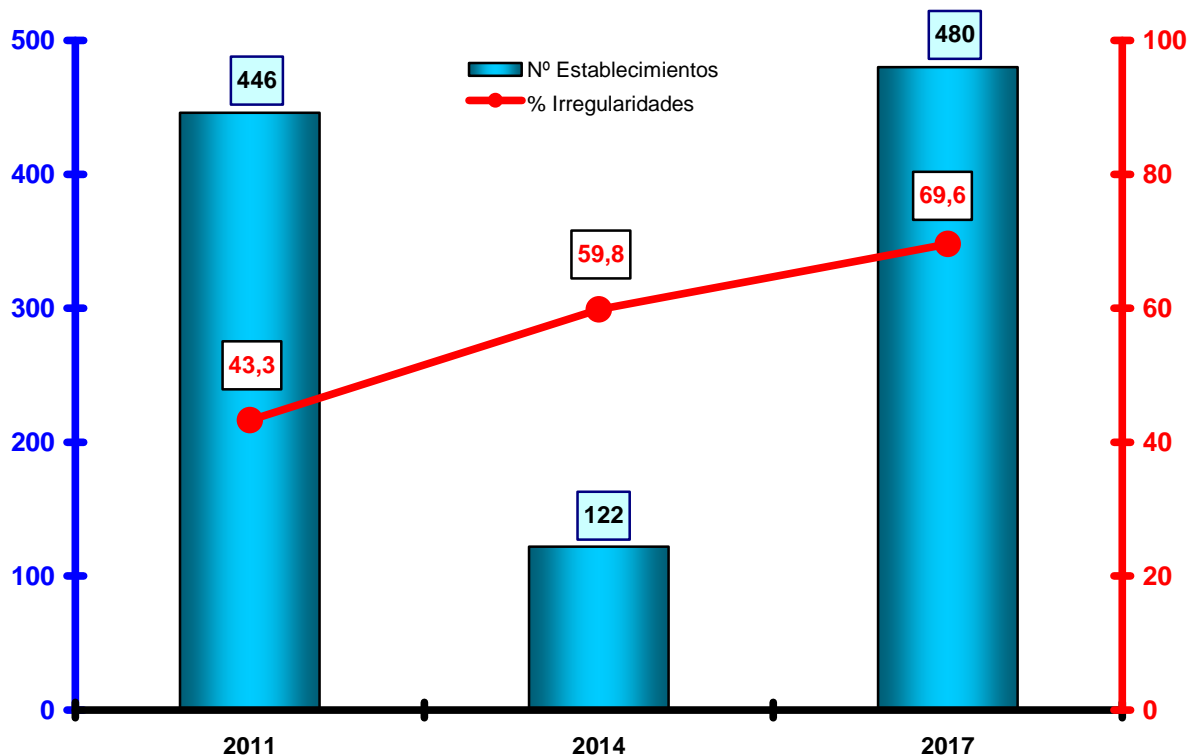
<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	75,6	24,4
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	66,9	33,1
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño al consumidor.	74,7	25,3
Exhiben la relación de los servicios ofertados y el precio de cada uno de ellos	60,3	39,7
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas	87,4	12,6
<b>RESGUARDO DE DEPÓSITO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se hace entrega de un resguardo de depósito a los consumidores cuando entregan prendas para su arreglo	89,1	10,9
En el resguardo anterior consta:		
-la identificación completa del establecimiento o del depositario (Nombre, domicilio y teléfono)	71,4	28,6
-la identificación del objeto o mercancía	89,7	10,3
-estado en que se entrega el objeto o mercancía	75,9	24,1
-la operación a realizar o reparación que se solicita	87,4	12,6
-si se solicita o no presupuesto de la reparación	73,5	26,5
-si la confección del presupuesto es gratuita o no	77,6	22,4
-firma de la persona que recepciona la mercancía o sello identificativo del establecimiento	68,8	31,2
-la identificación completa del propietario del artículo (Nombre, domicilio y teléfono)	79,2	20,8
-la fecha	89,9	10,1

<b>VENTA DE ARTICULOS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se realiza algún tipo de venta de artículos en el establecimiento	46,3	53,7
Se exhibe el precio de los productos del escaparate	59,9	40,1
Se exhibe el precio de los productos del interior del establecimiento	70,5	29,5
El etiquetado de los artículos puestos a la venta es correcto	88,5	11,5
<b>DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</b>		
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	82,5	17,5
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	75,8	24,2
-la dirección del proveedor	88,3	11,7
-la cantidad abonada	98,6	1,4
-el concepto	96,2	3,8
-la fecha	95,9	4,1
Ausencia de cláusulas abusivas en los documentos anteriores u otros.	95,3	4,7
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>		
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	73,2	26,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	80,0	20,0

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Durante esta campaña se han visitado 480 establecimientos de los cuales el 69,6% de los mismos presentan irregularidades en materia de consumo.

Los datos comparados con los de anteriores campañas son:

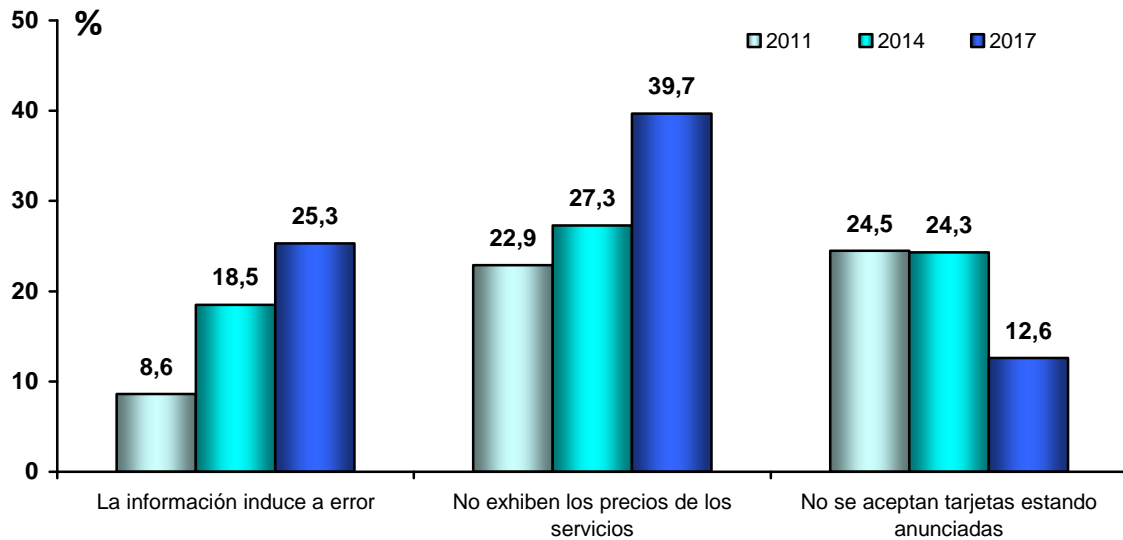


## INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En este módulo se han comprobado los siguientes puntos:

- En el 39,7% de los establecimientos inspeccionados no se exhibe la relación de cada servicio ofertado y su precio.
- En el 25,3% de los establecimientos se exhibe publicidad o información que puede inducir a error o engaño al consumidor.
- En un 12,6% de los casos en que se anuncian tarjetas de crédito sin restricciones no siempre se cumple que las acepten sin ninguna restricción.

Los datos anteriores comparados con los de campañas anteriores pueden observarse en el gráfico siguiente:



Como puede observarse, salvo en el último caso el nivel de infracción aumenta en esta última campaña con respecto a las anteriores-

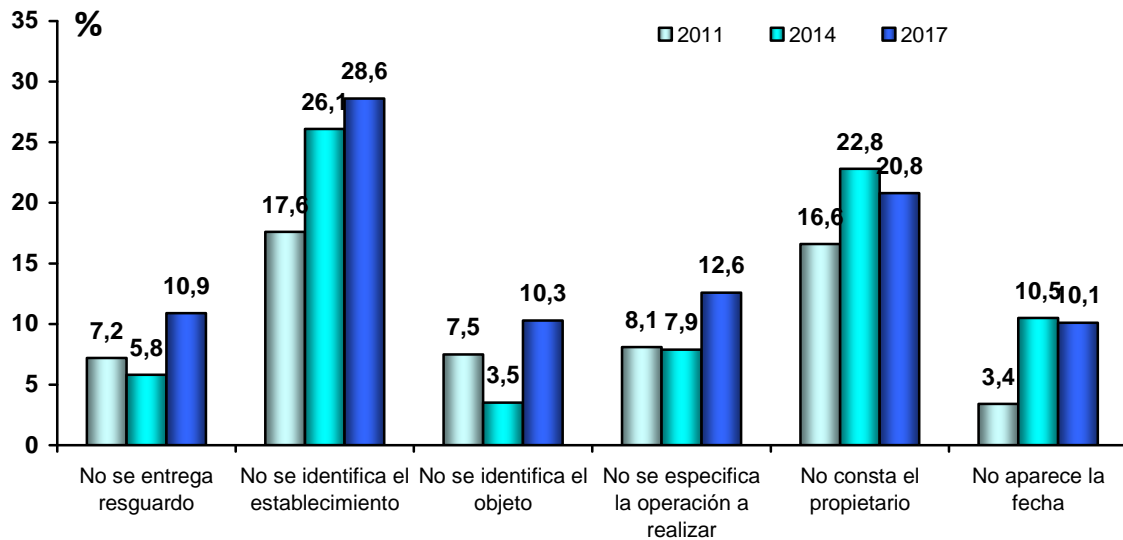
### RESGUARDO DE DEPÓSITO

En el 10,9% de los establecimientos no se entregaba resguardo de depósito al entregar las prendas para su arreglo, datos que superan los de campañas anteriores.

Cuando se entrega el resguardo, este presenta las siguientes deficiencias:

- No consta la identificación completa del establecimiento en el 28,6% de los casos.
- No se identifica el objeto en el 10,3%.
- No consta el estado en el que se entrega el objeto en el 24,1%.
- En un 12,6% no se indica la operación a realizar.
- Tampoco se indica si se solicita o no presupuesto en un 26,5%, y en caso de solicitarse tampoco consta si la confección del presupuesto es gratuita o no en el 22,4%.
- En el 31,2% falta la firma o el sello del establecimiento.
- La identidad del propietario del objeto falta en el 20,8%
- Y por último la fecha tampoco aparece en el 10,1% de los casos.

Los datos más significativos comparados con los de anteriores campañas son:



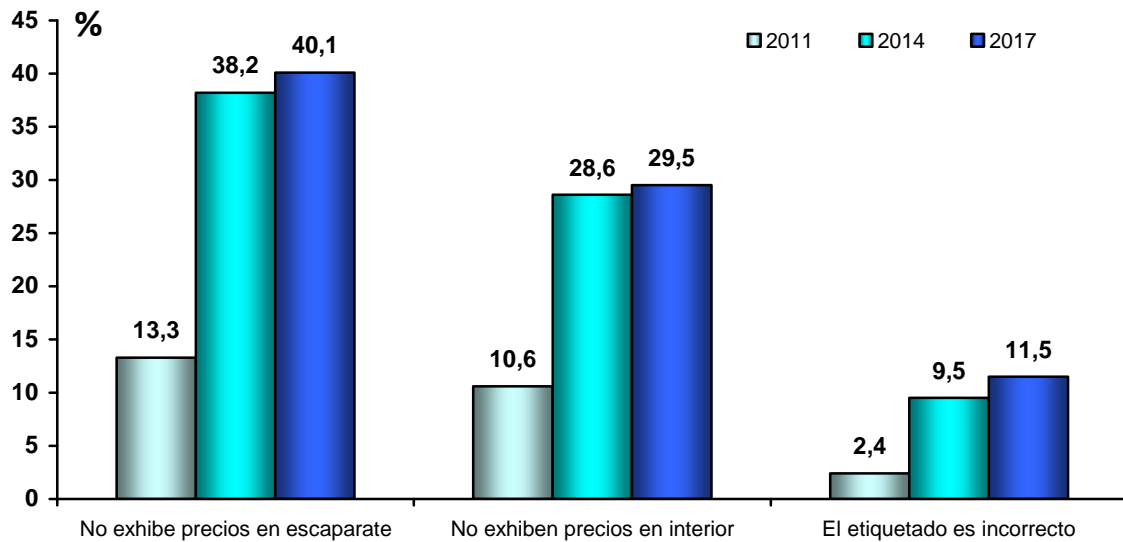
## VENTA DE ARTÍCULOS

En un 46,3% de los establecimientos inspeccionados existía venta de artículos.

Con respecto a esta actividad secundaria en este tipo de establecimientos se han detectado las siguientes irregularidades:

- No se exhibe el precio de los productos que se exhiben en el escaparate en el 40,1% de los casos en que tal circunstancia es aplicable.
- En el caso de artículos expuestos en el interior para su venta, no exhibe los precios en un 29,5% de los casos.
- En un 11,5% de los casos el etiquetado de los artículos puestos para su venta presentaba alguna irregularidad.

Los datos comparados pueden verse en el gráfico de la página siguiente.



## DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

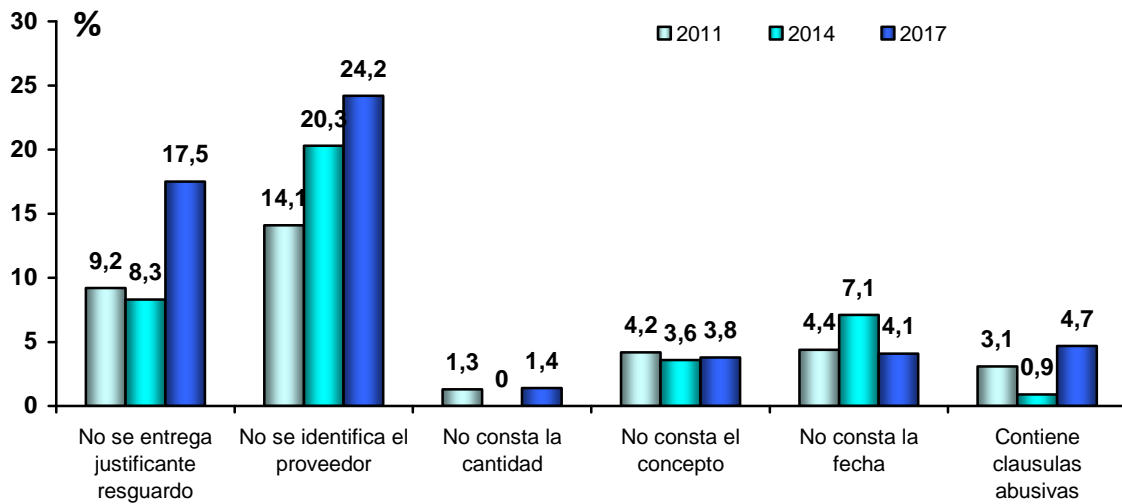
En el 17,5% de los establecimientos no se entrega justificante del pago efectuado por el servicio prestado, y cuando se entrega presenta una serie de irregularidades que se detallan a continuación:

- No consta la identificación del proveedor en el 24,2% de los casos.
- No consta la dirección del proveedor en el 11,7%.
- No se indica la cantidad abonada en el 1,4%.
- No se indica el concepto en el 3,8%.
- No consta la fecha en el 4,1%.
- El resguardo contiene cláusulas que no respetan los derechos de los consumidores en el 4,7% de los casos.



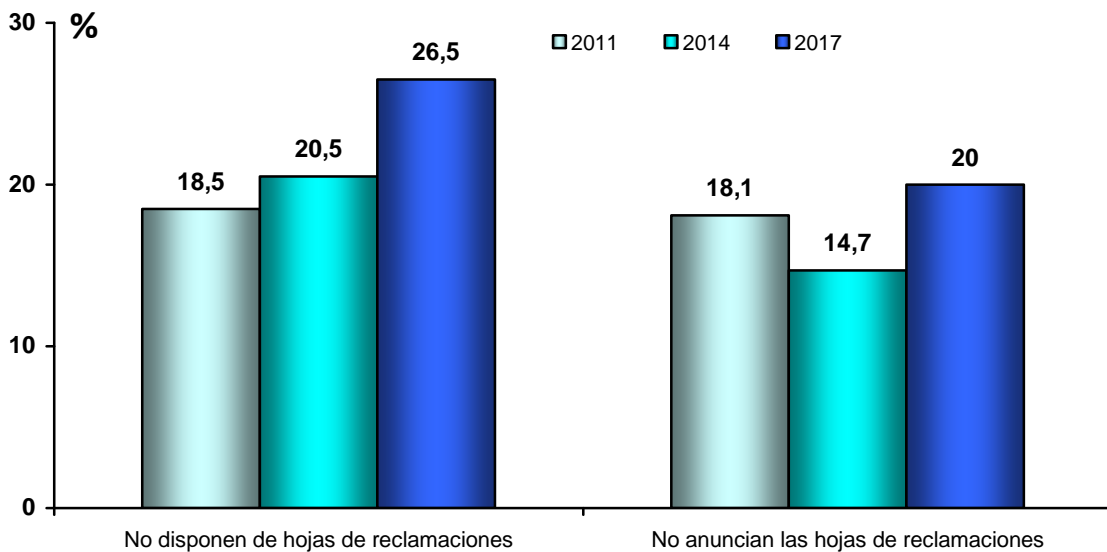
Los datos comparados con los de campañas anteriores son:

### Irregularidades en facturas o tickets



### HOJAS DE RECLAMACIONES

El 26,8% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 20% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



#

#

#

Como conclusión hay que indicar que en términos generales durante esta campaña se ha producido un incremento en el porcentaje de irregularidades con respecto a las campañas anteriores, si bien tras realizarse las inspecciones para comprobar si se habían subsanado las deficiencias detectadas el porcentaje de irregularidades baja hasta el 16,0% desde el 69,6% inicial, lo que supone que se ha reducido en más de cuatro veces dicho porcentaje.