

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS 2018

INTRODUCCIÓN

Esta campaña constituye la principal campaña de continuidad y constituye la base de las actuaciones que realizan los departamentos de consumo de los Distritos de Madrid.

Los establecimientos controlados durante la campaña han sido de cualquier tipo de establecimientos a los que le es aplicable la normativa de consumo y que no han sido objeto de un control específico durante el año.

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 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, que regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.
- 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 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 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de productos textiles. Y Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo, que modifica el Real Decreto anterior.
- Orden de 15 de febrero de 1990, por la que se establece la normativa para el etiquetado informativo de los artículos de marroquinería, viaje y guarnicionería.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La Campaña de Control General de Establecimientos ha sido efectuada durante todo el año 2018 por las/os Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo del Ayuntamiento de Madrid en establecimientos ubicados en el término municipal de la capital.

Se han realizado un total de 3300 inspecciones, de las cuales 2164 han sido en primera visita y 1136 han sido visitas de comprobación.

De los 2164 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 1302 el 60,2% de los mismos.

En las 1136 visitas de comprobación una vez realizada la misma se ha comprobado que se subsanaban las deficiencias en 961 ocasiones, lo que supone que en el 84,6% de los casos se ha corregido la irregularidad detectada.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	3.300
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	2.164
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	1.302 (60,2%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	12 (0,6%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	81,8	18,2
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	73,9	26,1
HORARIO	%SI	%NO
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	93,0	7,0
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN	%SI	%NO
La publicidad y la información exhibida no inducen a error o a engaño a las personas consumidoras	74,9	25,1
Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	78,1	21,9
EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Se exhiben los precios de venta de los artículos expuestos en el escaparate, cuando disponga del mismo (n=1555)	75,4	24,6
Se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición de las personas consumidoras en el interior del establecimiento	85,3	14,7
Se exhibe el precio por unidad de medida de aquellos artículos que deban llevarlo (n=473)	89,6	10,4
Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados (n=678)	84,5	15,5
Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio (n=717)	87,2	12,8
Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para las personas consumidoras sin necesidad de que se tenga que solicitar dicha información	92,0	8,0
Existe coincidencia entre los precios exhibidos en carteles, lineales, escaparates, folletos y publicidad.	98,1	1,9
Existe coincidencia entre los precios exhibidos y los precios cobrados	98,7	1,3
En caso de contemplar la posibilidad de pago aplazado o financiado (n=88) se informa de:		
-El precio total de adquisición bajo esta forma de pago	76,1	23,9
-El precio total de adquisición al contado	93,9	6,1
-El número total de plazos fijados	93,8	6,2
-La periodicidad de los plazos	86,4	13,6

MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS	%SI	%NO
Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente	100,0	0,0
En caso de existir excepciones, se anuncian en el establecimiento y/o documentos contractuales (n=139)	92,1	7,9
Se admiten toda clase de billetes.	99,2	0,8
Se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas (n=1758)	98,9	1,1
En caso de existir excepciones estas se anuncian (n=250)	93,2	6,8
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	%SI	%NO
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	97,3	2,7
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal de proveedor/a	90,4	9,6
-la dirección de proveedor/a	97,0	3,0
-la cantidad abonada	99,4	0,6
-el concepto	97,4	2,6
-la fecha	98,9	1,1
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	78,8	21,2
-en su caso figura la fecha en que la persona empresaria se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	88,1	11,9
Entregan documento sobre las condiciones generales en la prestación o arrendamiento de servicios, cumpliendo la normativa aplicable en su caso	87,0	13,0
Entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo en su caso	83,6	16,4
Ausencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores u otros	91,0	9,0
GARANTÍAS	%SI	%NO
Se facilita información antes de comprar sobre las garantías (recordatorio de la garantía legal y garantías comerciales) de los artículos que venden	78,0	22,0
Se entrega garantía comercial formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero	20,2	79,8
La garantía comercial está correctamente formalizada	88,4	11,7
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de las personas consumidores hojas de reclamaciones	88,5	11,5
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	87,8	12,2

PRODUCTOS CONTROLADOS

2.891

PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

231 (8,0%)

ETIQUETADO PRODUCTO INDUSTRIAL (n=780)	%SI	%NO
Existe etiquetado	94,0	6,0
En el etiquetado figura:		
-Nombre o denominación comercial del producto	100,0	0,0
-nombre o razón social de la persona fabricante, envasadora o vendedora establecido en la U.E.	96,6	3,4
-domicilio de la persona fabricante, envasadora o vendedora	95,8	4,2
-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	98,9	1,1
-plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	96,0	4,0
-contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	100,0	0,0
-características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	95,8	4,2
-potencia máxima (si utiliza energía eléctrica para su funcionamiento)	100,0	0,0
-tensión de alimentación (si utiliza energía eléctrica para su funcionamiento)	100,0	0,0
-consumo energético (si utiliza energía eléctrica para su funcionamiento)	97,5	2,5
El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	99,9	0,1
El etiquetado figura en castellano	98,8	1,2
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto el etiquetado	10,0	90,0
ETIQUETADO DE ARTÍCULOS TEXTILES (n=1767)	%SI	%NO
El artículo textil lleva etiquetado	97,8	2,2
En el etiquetado de incluyen los siguientes datos:		
-nombre o razón social o denominación de la persona fabricante, comerciante, o importadora	95,9	4,1
-domicilio de la persona fabricante, comerciante o importadora	95,2	4,8
-composición del artículo textil (no se tiene en cuenta el tejido base)	99,6	0,4
Si los artículos se ofrecen a la venta con envoltura, el etiquetado figura además en la propia envoltura cuando no se puede ver el etiquetado del producto	99,6	0,4
-las indicaciones o informaciones facultativas tales como símbolos de conservación, "inencogible", "impermeable", "ignifugo", etc. aparecen netamente diferenciadas	99,9	0,1

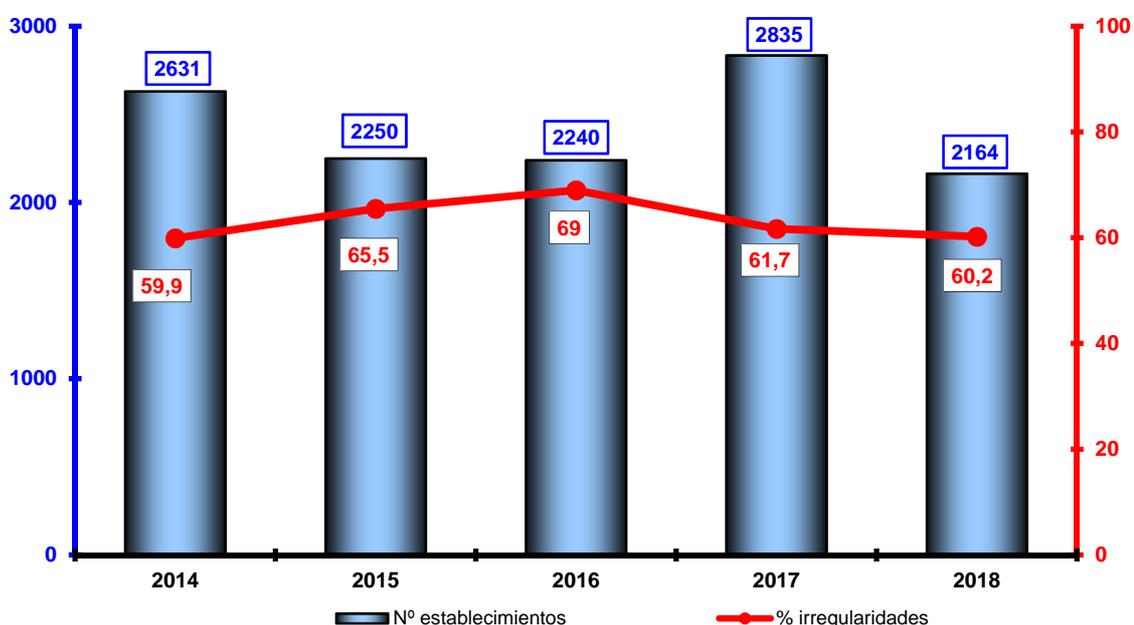
	%SI	%NO
Todas las indicaciones obligatorias aparecen con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el/la consumidor/a	99,6	0,4
Las inscripciones del etiquetado están al menos en castellano	99,3	0,7
Si las piezas se venden por metros, cada pieza contiene su etiquetado en ambos extremos de la misma o bien en su plegador o bastidor	94,7	5,3
El etiquetado es susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de la naturaleza, composición y origen de los productos textiles	5,6	94,4
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	7,0	93,0
ETIQUETADO DE MARROQUINERÍA (n=344)		
El artículo lleva etiquetado	94,5	5,5
En el etiquetado de incluyen los siguientes datos: -nombre o razón social o denominación de la persona fabricante, comerciante, o importadora	96,6	3,4
-composición de las distintas partes que conforman el artículo	97,2	2,8
-referencia que sirva para identificar el artículo	97,2	2,8
El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	99,4	0,6
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	8,7	91,3

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

ESTABLECIMIENTOS

Durante el 2018, se visitaron 2.164 establecimientos de los que 1.302 (60,2%) presentaba alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparativos de las cinco últimas campañas son:



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

PUBLICIDAD

En el 25,1% de los establecimientos exhiben publicidad o información que puede inducir a error a las personas consumidoras, en la campaña anterior el dato fue del 19,4%.

En el 21,9% de los casos no se facilita toda la información precontractual obligatoria, en este caso el dato es similar al de la anterior campaña que fue del 22,6%.

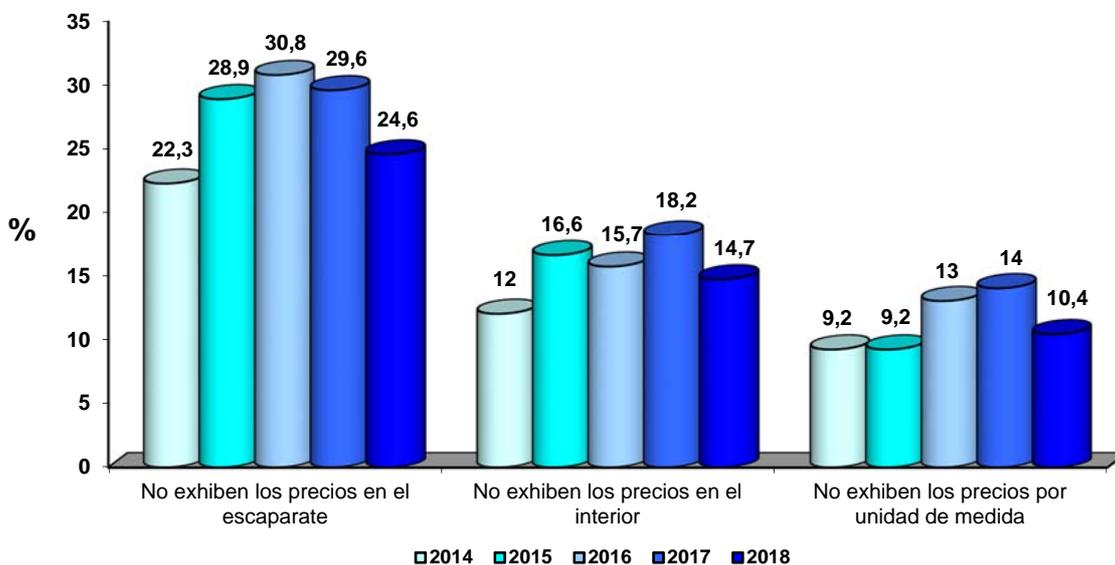
EXHIBICIÓN DE PRECIOS

No se exhibe los precios en el escaparate en el 24,6% 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 14,7%.

El dato de la falta de exhibición del precio por unidad de medida cuando es aplicable se sitúa en el 10,4% mejorando el obtenido en el año 2017 que fue del 14%.

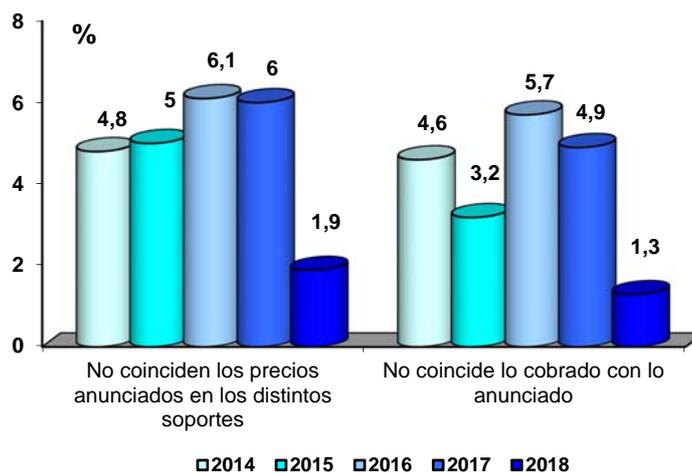
Los datos de las cinco últimas campañas comparados son:



También se comprobó que no existía coincidencia en los anuncios de los precios en los distintos soportes disponibles en el 1,9% de los casos.

Así mismo se vio que en el 1,3% de los casos hubo situaciones donde no coincidían los precios cobrados en algunos artículos con los anunciados.

La evolución de los datos en las últimas campañas es:



En todos los casos se mejoran los datos de la campaña anterior.

MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS

En el 0,8% de los establecimientos visitados no se admiten toda clase de billetes, dato similar al de años anteriores.

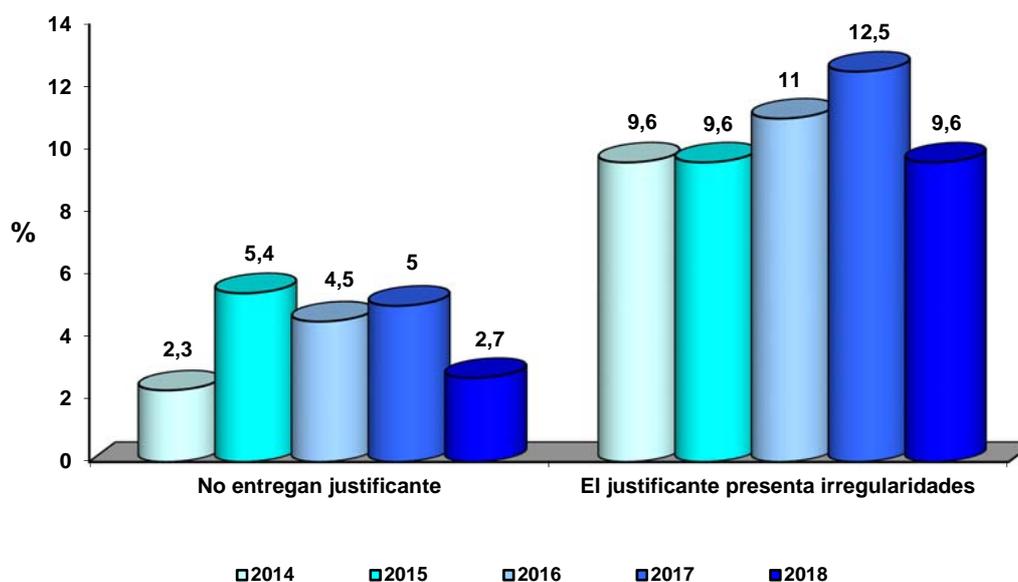
En cuanto a la no admisión de tarjetas de crédito en todo momento incluso estando anunciadas, el dato es del 1,1%, mejorando el 3,7% que se registró en el año 2017.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

No se entrega documento justificante de la compra efectuada en el 2,7% de los establecimientos inspeccionados.

Cuando entregan el documento anterior, este presenta irregularidades en al menos el 9,6% de los casos que es el valor del porcentaje en que falta de dichos justificantes los datos de identificación del proveedor.

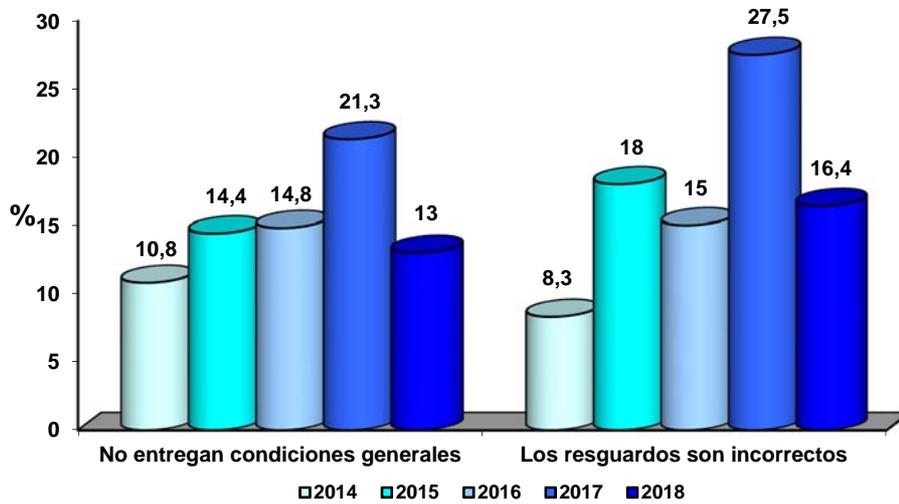
Los datos comparativos son:



En este módulo también se han controlado otros aspectos, así se ha comprobado que:

- En el 13% de los casos en que es aplicable no se entrega documento sobre las condiciones generales en la prestación o arrendamiento de servicios.
- En el 16,4% de los casos en los que resulta aplicable, no se entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo.

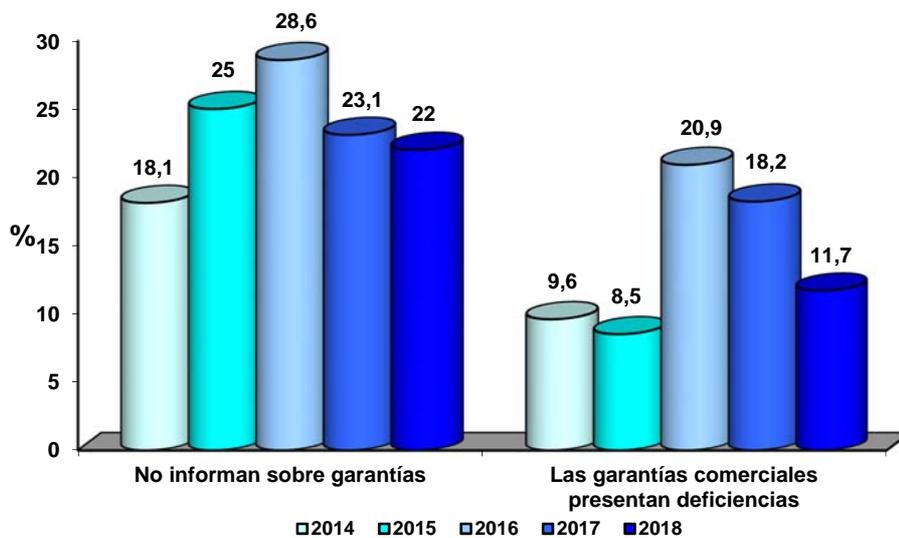
Los datos anteriores, de manera comparada:



GARANTÍAS

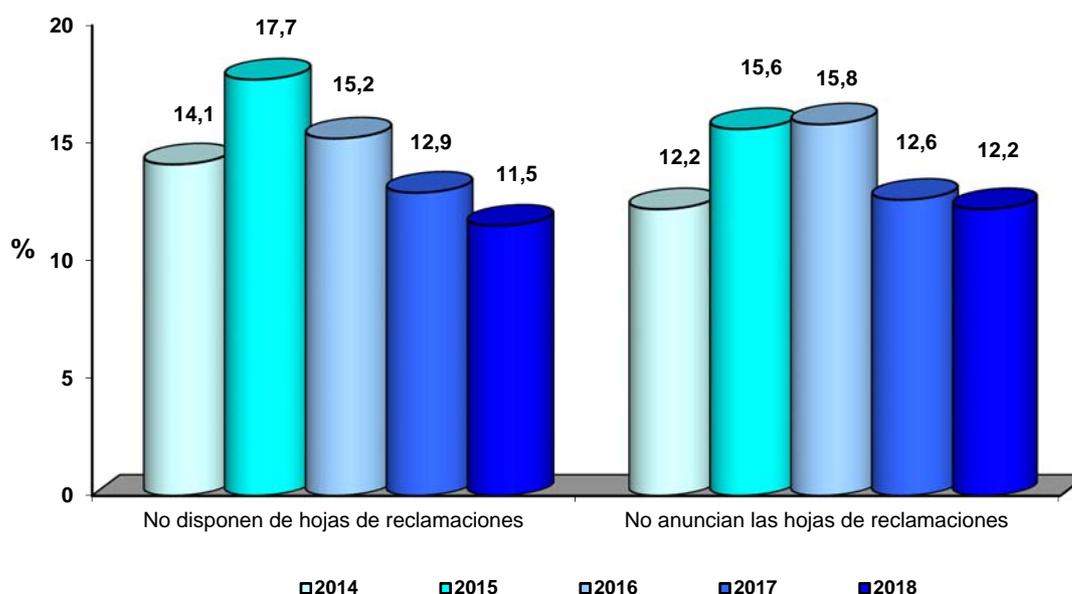
- No se facilita información antes de comprar sobre las garantías de los artículos que venden en el 22% de los casos, siendo esta una información exigida por el artículo 60 del RDL 1/2007.
- En esta ocasión se ha comprobado que se entregaba garantía comercial formalizada por escrito en el 20,2% de los establecimientos inspeccionados. Sin embargo el 11,7% de las garantías comerciales presentaban irregularidades por omitir alguno de los datos o informaciones obligatorias.

Los datos de los últimos cinco años de manera comparada:



HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 11,5% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 12,2% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



PRODUCTOS

En lo relativo al control del etiquetado de productos durante la campaña, se han controlado 2.891 artículos de los cuales 231 presentaban irregularidades, lo que supone en términos generales el 8,0%.

Particularizando por tipo de productos, se han controlado:

- 780 artículos industriales de los cuales 78 (el 10,0%) presentaban alguna deficiencia.
- 1.767 artículos textiles de los que 123 (el 7,0%) presentaba alguna deficiencia.
- 344 artículos de marroquinería de los que 30 (el 8,7%) presentaban alguna deficiencia.

No se habían recogido datos sobre etiquetado de productos en la campaña de control general debido a lo heterogéneo de los artículos a controlar, por ello no se pueden establecer comparativas con campañas anteriores.

Los principales resultados por tipo de artículos son:

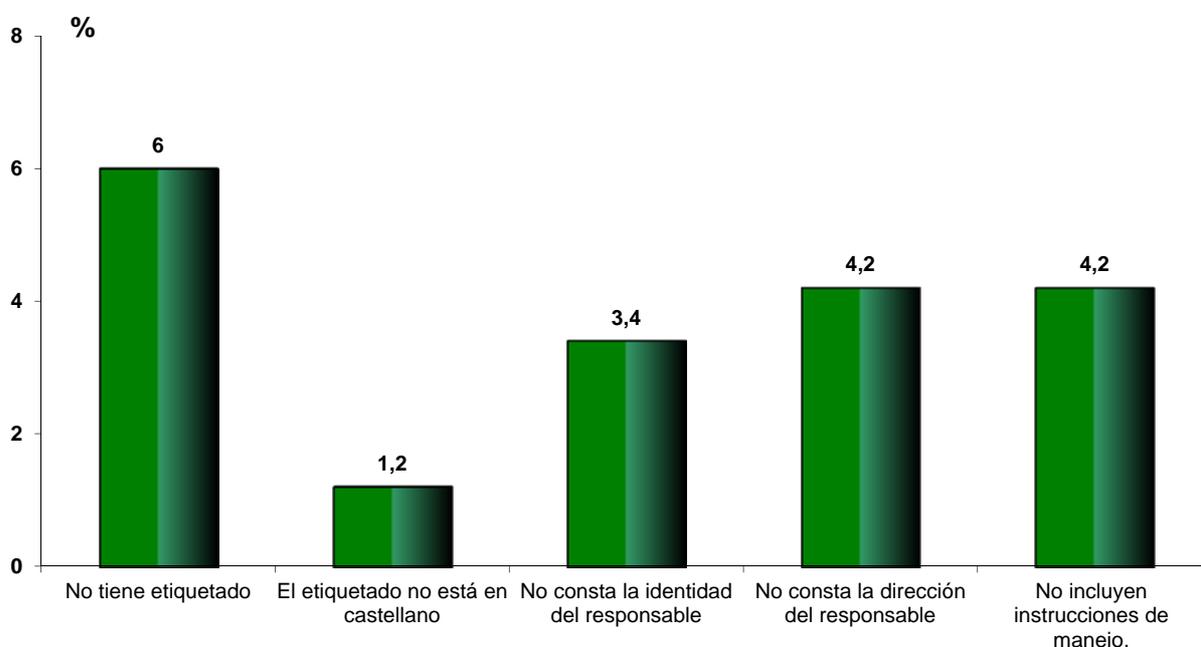
PRODUCTOS INDUSTRIALES

De los 780 artículos controlados a los que les era de aplicación la normativa de etiquetado de productos industriales el 6% no presentaban etiquetado

Las deficiencias más significativas en estos artículos además de la reseñada son:

- El etiquetado no está en castellano en el 1,2%
- No se identifica al responsable de la puesta en el mercado en el 3,4%, ni se informa sobre su dirección en el 4,2%.
- No contiene la información sobre las características esenciales del producto, instrucciones de uso, manejo, etc en el 4,2% de los casos.

Los datos de manera gráfica son:

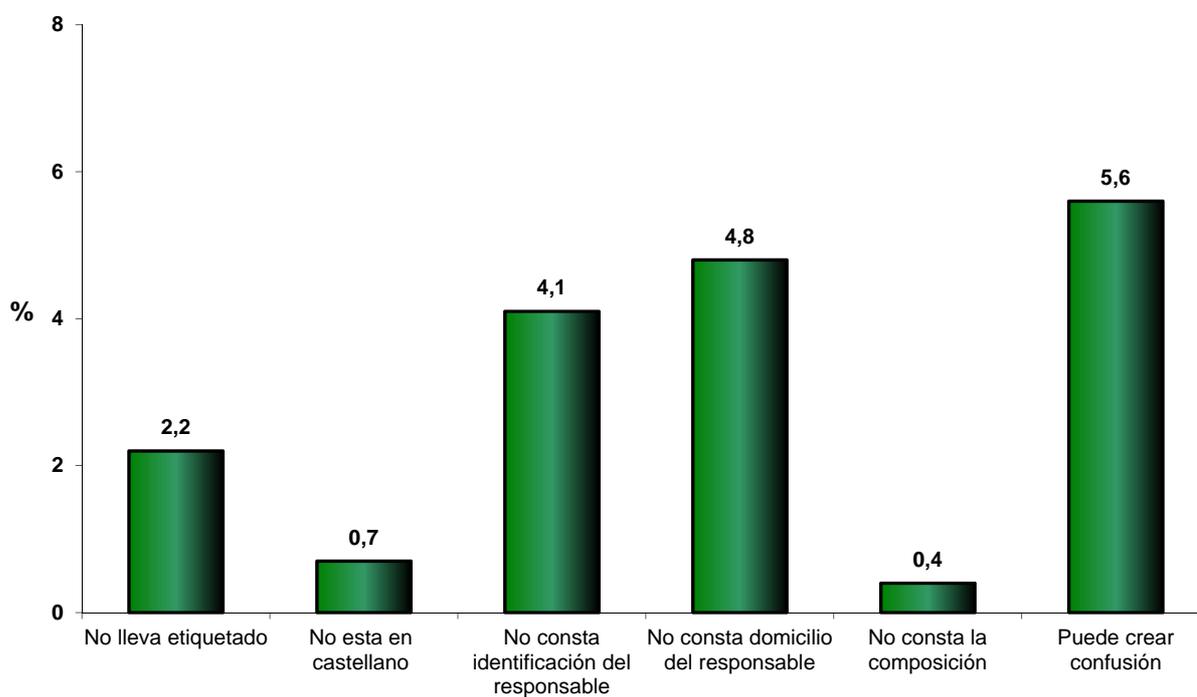


PRODUCTOS TEXTILES

Se han controlado 1.767 artículos, el 2,2% de los mismos no llevaba etiquetado.

Las irregularidades detectadas más significativas son:

- en el 4,1% de los casos no consta la identificación del responsable de la puesta en el mercado del producto
- en el 4,8% de los casos no consta el domicilio del responsable anterior.
- en el 5,6% de los artículos textiles, el etiquetado es susceptible de crear confusión
- en el 0,7% el etiquetado no está al menos en castellano.



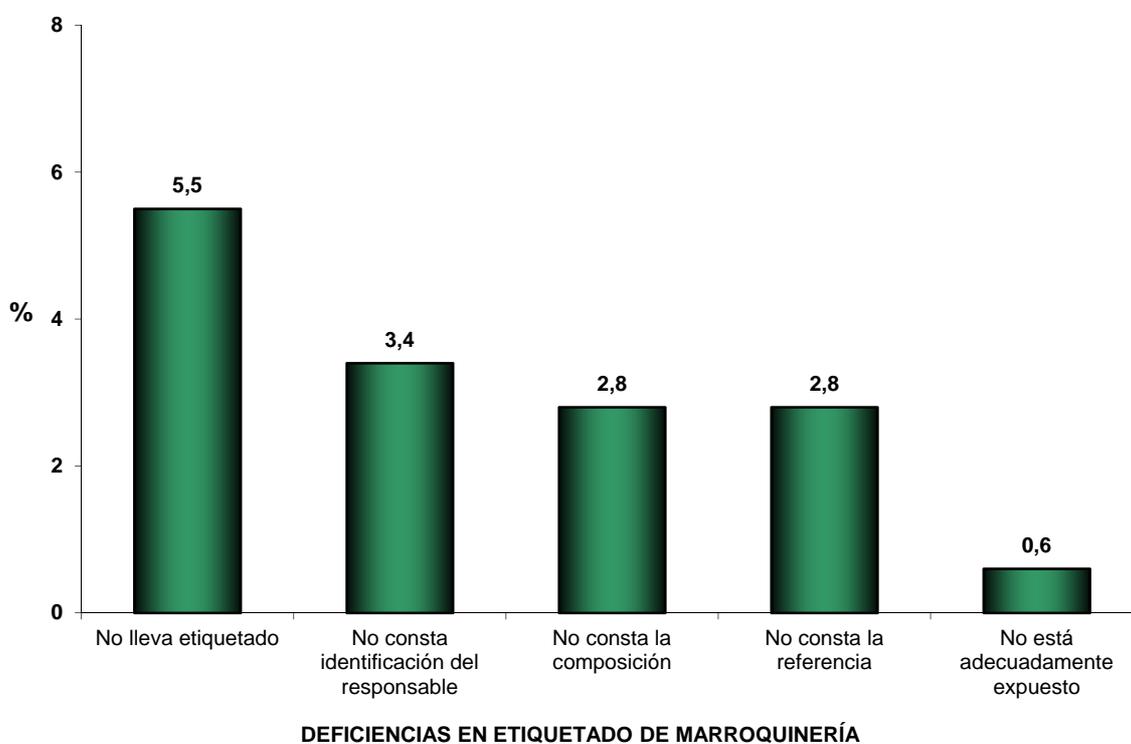
DEFICIENCIAS EN ETIQUETADO TEXTIL

MARROQUINERÍA

Se han controlado 344 artículos, de los cuales el 5,5% de los mismos no llevaba etiquetado.

Las irregularidades detectadas más significativas son:

- en el 3,4% de los artículos no se indica la identificación del responsable de la puesta en el mercado del producto
- en el 2,8% de los casos no contiene una referencia que sirva para identificar el artículo, ni tampoco la composición del artículo.



Una vez efectuada la visita de comprobación y tras la subsanación por la mayoría de los establecimientos de las deficiencias observadas en la primera vuelta el resultado de los establecimientos que tenían irregularidades ha disminuido del 60,2% inicial hasta quedar fijado en el 15,8%.