

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE NAVIDAD 2018

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	318	237	103
PUESTOS DE VENTA AMBULANTE	170	141	52
TOTAL	488	378	155
PRODUCTOS		Productos controlados	Productos con irregularidades
JUGUETES		939	12
ADORNOS NAVIDEÑOS		680	109
ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO		146	19
TOTAL		1.765	140

RESULTADOS**CONTROL ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES**

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	318
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	237
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	103 (43,5%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	1 (0,4%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	86,3	13,7
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	85,5	14,5
PUBLICIDAD	%SI	%NO
La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de las personas consumidoras y no inducen a error	89,3	10,7
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas	98,0	2,0
En el caso de disponer de folletos publicitarios disponen de existencias de los productos ofertados	88,5	11,5
Figura en lugar visible la información del artículo 37.1 del Decreto 130/2002	90,7	9,3
EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el escaparate, (n=166)	78,3	21,7
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el interior del establecimiento	95,5	4,5
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	%SI	%NO
Se entrega factura o recibo del pago efectuado.	98,2	1,8
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	93,1	6,9
-la dirección del proveedor	98,2	1,8
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface	97,7	2,3

	%SI	%NO
-la fecha	99,5	0,5
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones (n=164)	88,4	11,6
Ausencia de cláusulas abusivas en este documento	96,2	3,8
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las personas hojas de reclamaciones	92,7	7,3
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	92,3	7,7

CONTROL PUESTOS DE VENTA AMBULANTE

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	170
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	141
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	52 (36,9%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	1 (0,7%)

DOCUMENTACIÓN	%SI	%NO
Presenta autorización municipal	97,9	2,1
La autorización (original o copia compulsada) se exhibe en lugar perfectamente visible.	100,0	0,0
Acreditan la procedencia de la mercancía	87,1	12,9
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA		
Se entrega factura o recibo del pago efectuado.	90,8	9,2
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad del proveedor	98,4	1,6
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface	100,0	0,0
-la fecha	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas en este documento	99,2	0,8

EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Exhibición del PVP en los artículos expuestos.	92,9	7,1
Los PVP de los artículos incluyen el IVA.	100,0	0,0
Adecuada exposición de precios (caracteres claros, etiquetas fijas claramente diferenciadas).	100,0	0,0
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES		
Los carteles y las cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores.	95,0	5,0
HOJAS DE RECLAMACIONES		
Tienen a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones	87,2	12,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	90,1	9,9

CONTROL DE PRODUCTOS

JUGUETES

JUGUETES CONTROLADOS

939

JUGUETES CON IRREGULARIDADES

12 (1,3%)

ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	99,4	0,6
Figura el marcado CE.	99,5	0,5
Figura nombre, nombre comercial registrado o marca registrada del fabricante del juguete	99,8	0,2
Figura la dirección de contacto del fabricante	99,9	0,1
Las instrucciones y la información relativa a la seguridad del juguete se expresan al menos en castellano	98,7	1,3
Se indica la edad mínima o máxima del usuario del juguete si procede	99,7	0,3
JUGUETES NO DESTINADOS A NIÑOS MENORES DE 36 MESES (n=732)		
Se incluye la advertencia "No conviene para niños menores de 36 meses" o "No conviene para niños menores de tres años" o el pictograma.	99,5	0,5

JUGUETES DE ACTIVIDAD (n=24)	%SI	%NO
Se incluye la advertencia "Sólo para uso doméstico".	100,0	0,0
Se incluyen instrucciones de uso donde se pone de relieve la necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas de sus partes más importantes	100,0	0,0
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	100,0	0,0
JUGUETES FUNCIONALES (n=48)	%SI	%NO
El juguete lleva la advertencia "utilícese bajo la vigilancia directa de un adulto".	100,0	0,0
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	100,0	0,0
Se indica que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños de una edad determinada(indicándose dicha edad)	100,0	0,0
JUGUETES QUÍMICOS (n=22)	%SI	%NO
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)	100,0	0,0
Se mencionan en las instrucciones los primeros auxilios a adoptar en caso de accidente grave	100,0	0,0
Se indica que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños menores de una edad determinada (indicándose dicha edad)	100,0	0,0
El juguete exhibe en su embalaje la advertencia:"No conviene para niños menores de XX años. Utilícese bajo la vigilancia de un adulto"	100,0	0,0
PATINES Y PATINETES DE RUEDAS PARA NIÑOS (n=35)	%SI	%NO
El juguete lleva la advertencia: "Conviene utilizar equipo de protección No utilizar en lugares con tráfico"	100,0	0,0
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	100,0	0,0
En las instrucciones se proporcionan indicaciones acerca del equipo protector recomendado: cascos, guantes, rodilleras, coderas, etc	100,0	0,0

JUGUETES SUSPENDIDOS ENCIMA DE UNA CUNA, PARQUE O COCHECITO DE BEBÉ (n=31)	%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"	100,0	0,0
EMBALAJES DE JUEGOS OLFATIVOS, KITS DE COSMÉTICOS Y JUEGOS GUSTATIVOS (n=14)		
En la composición aparece alguna de las sustancias del listado	85,7	14,3
Lleva la advertencia: "contiene fragancias que pueden causar alergias"	92,9	7,1

ADORNOS NAVIDEÑOS

PRODUCTOS CONTROLADOS

680

PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

109 (16,0%)

ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	92,3	7,7
En el etiquetado figura:		
- Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable) Figura el marcado CE.	95,1	4,9
- Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E	92,6	7,4
- Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	92,3	7,7
- 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	96,2	3,8
- Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	92,1	7,9
- Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	97,1	2,9
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	93,8	6,2
- Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	93,2	6,8
- Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	93,2	6,8
- Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	93,1	6,9
- El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	97,9	2,1
- El etiquetado figura en castellano	93,9	6,1

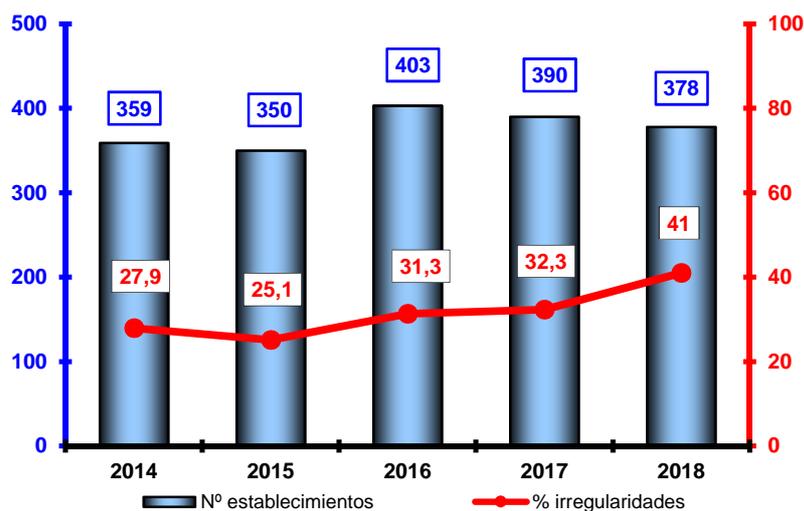
ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO

PRODUCTOS CONTROLADOS	146
PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES	19 (13,0%)

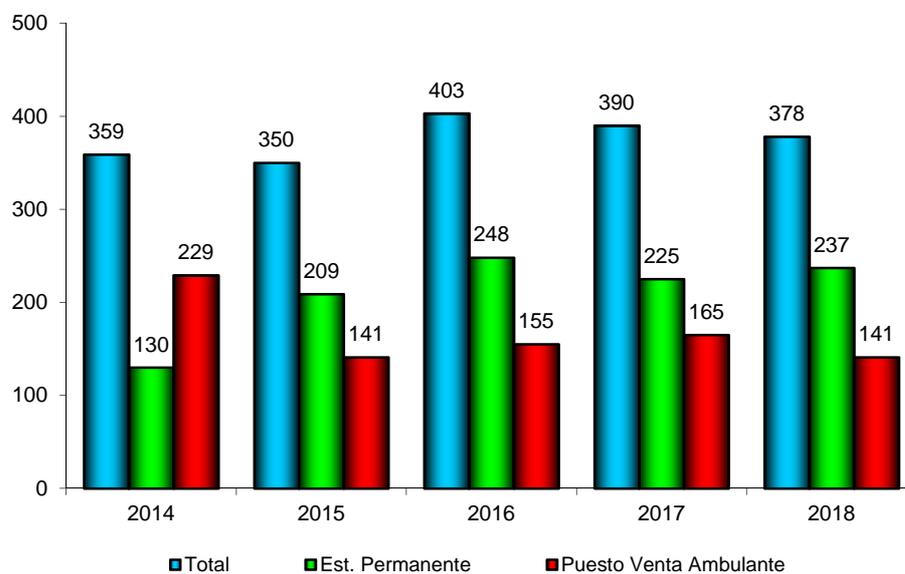
ETIQUETADO GENERAL	%SI	%NO
Existe etiquetado	100,0	0,0
En el etiquetado figura: - Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable) Figura el marcado CE.	99,3	0,7
- Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E	98,0	2,0
- Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	96,5	3,5
- 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	95,5	4,5
- Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna calidad	100,0	0,0
- 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	99,3	0,7
- 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 con caracteres visibles, indelebles y legibles	100,0	0,0
- El etiquetado figura en castellano	93,2	6,8

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

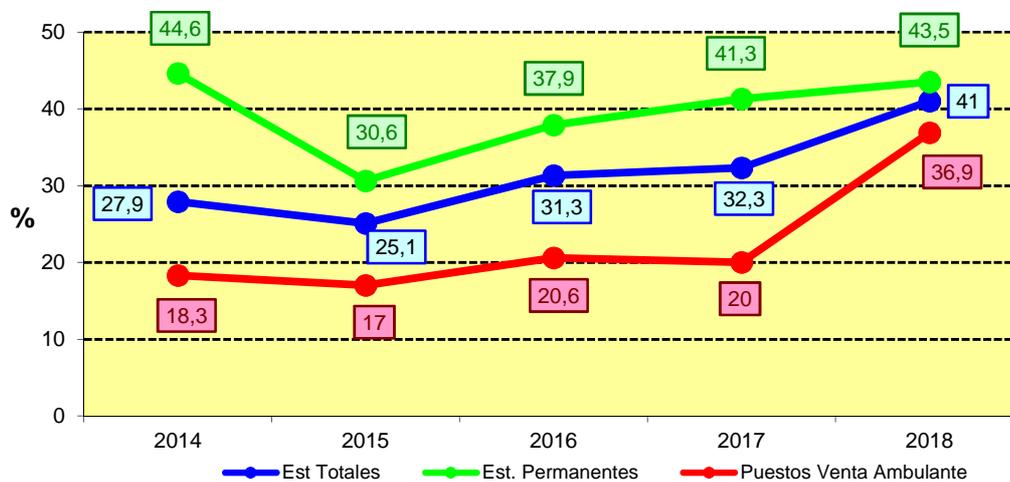
Los resultados globales de los establecimientos inspeccionados durante las últimas campañas son:



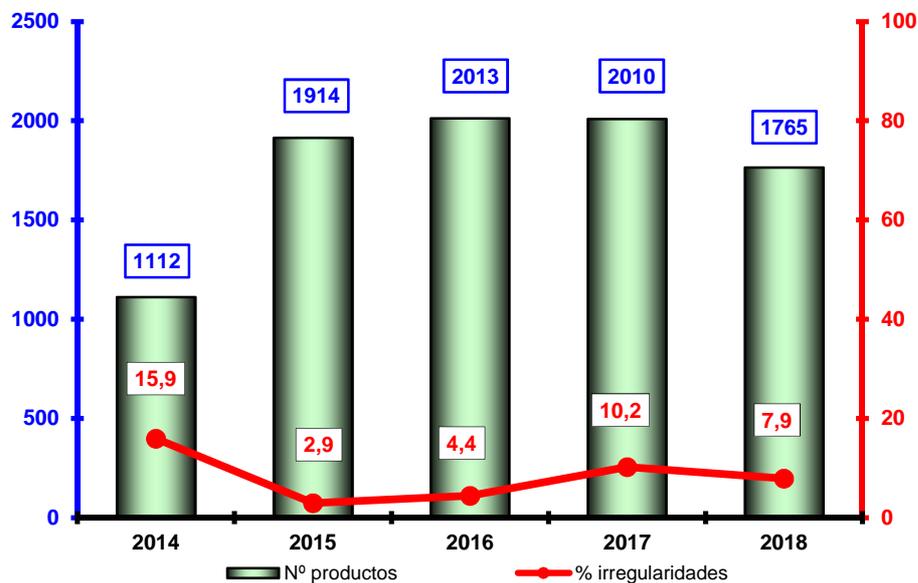
La distribución del tipo de establecimiento inspeccionado durante la campaña ha evolucionado como sigue:



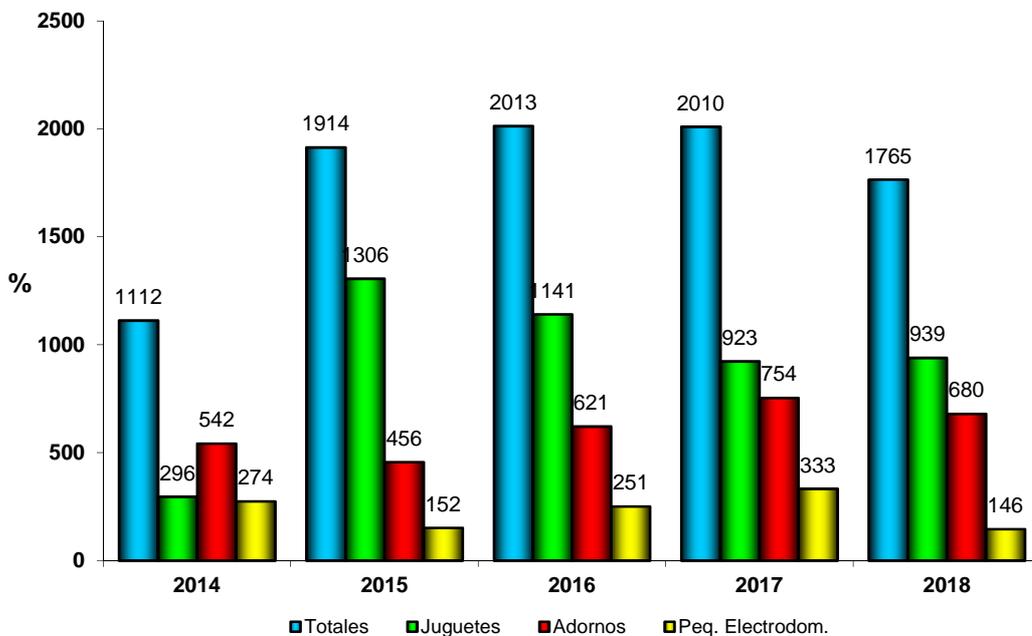
Los porcentajes de infracciones obtenidos según el tipo de establecimiento han sido



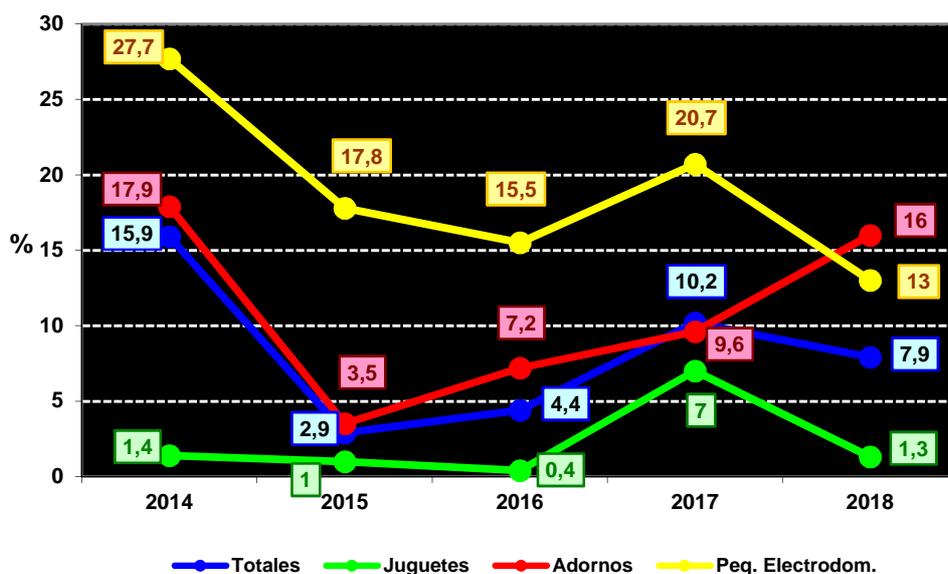
Los resultados globales de los productos controlados en esta campaña y su evolución durante los últimos años son:



La distribución de los productos controlados ha sido:

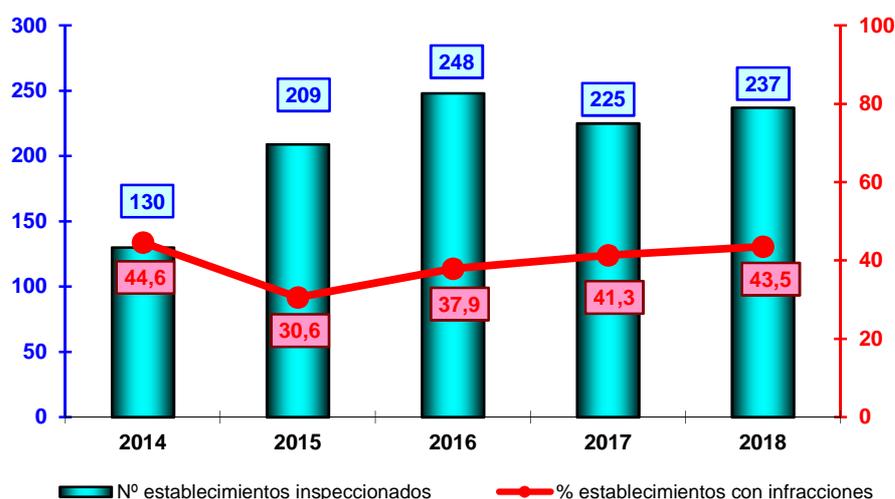


Y los porcentajes de infracciones obtenidos según el tipo de producto controlado han sido:



RESULTADOS ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES

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



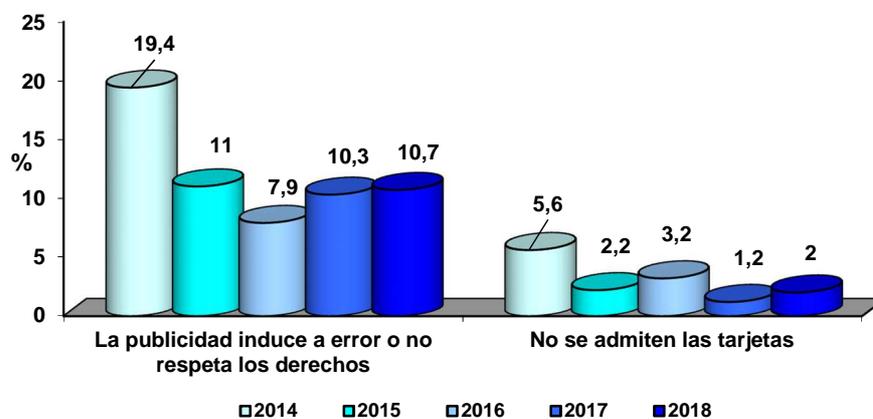
En esta última campaña se ha registrado un aumento de algo más de 2 puntos en el porcentaje de infracción a la vez que se ha aumentado ligeramente el número de establecimientos controlados.

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 10,7% de los casos.

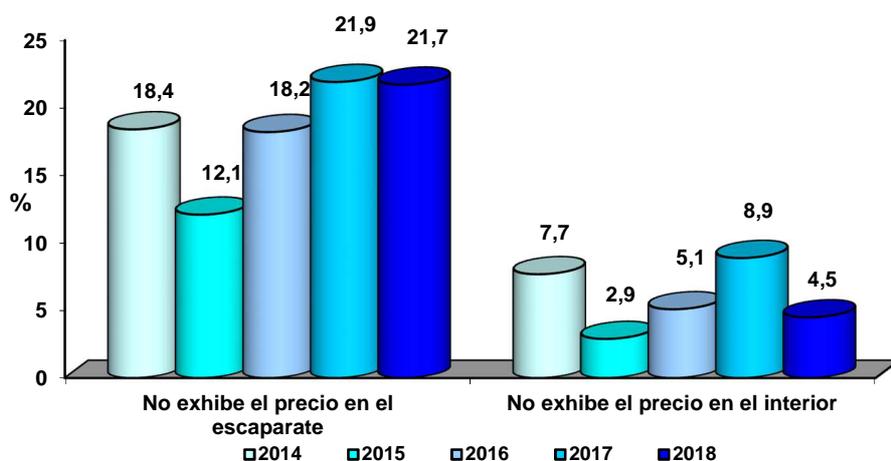
No se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas en el 2% de los casos.



EXHIBICIÓN DE PRECIOS

No se exhibe los precios en el escaparate en el 21,7% de los casos en que es preceptivo,

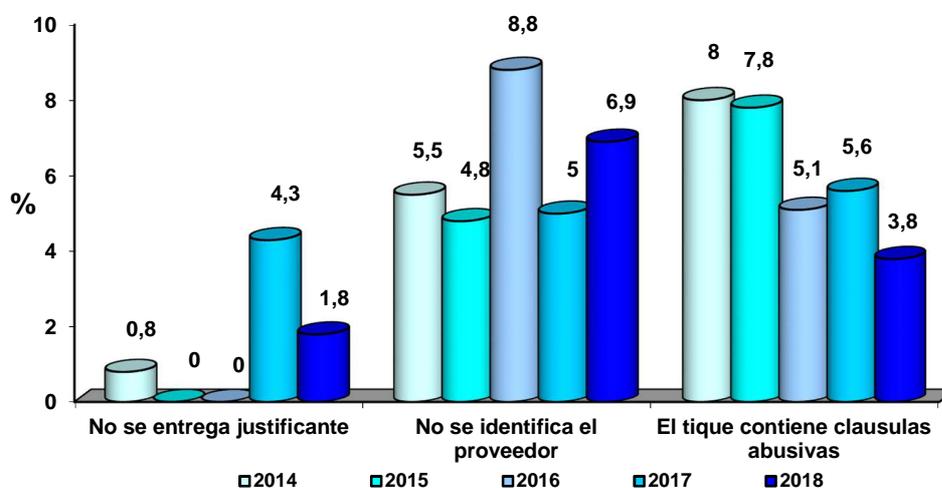
En lo relativo a la falta de exhibición de precios en el interior del establecimiento, se comprueba que es del 4,5%. En el primer caso el resultado es muy similar al del año pasado, mientras que en el segundo es claramente inferior.



DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

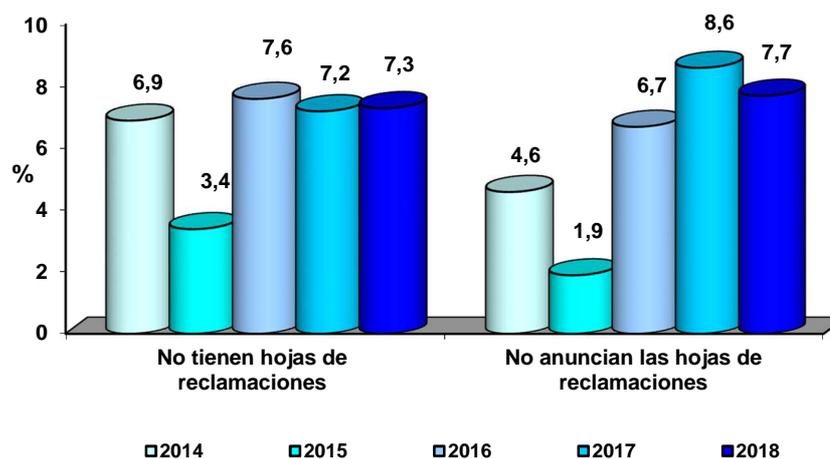
En el 1,8% de los establecimientos inspeccionados no se entregaba documento justificativo de la compra realizada.

Cuando se entregaba dicho documento, la irregularidad más importante del mismo es la falta de identificación del proveedor en el documento (un 6,9% de los tickets), junto con que dicho ticket contenga cláusulas abusivas hecho que se produce en el 3,8% de los casos.



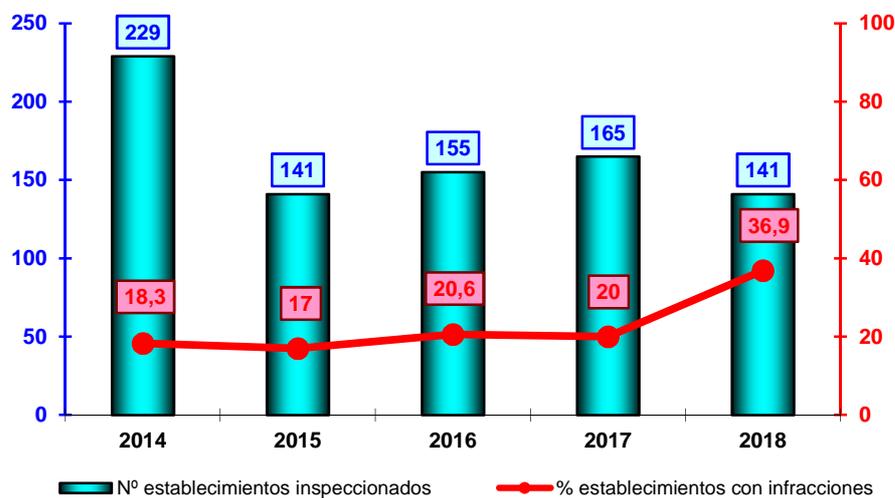
HOJAS DE RECLAMACIONES

El 7,3% de los establecimientos no disponían de hojas de reclamaciones y el 7,7% no las anunciaban.



RESULTADOS PUESTOS DE VENTA AMBULANTE

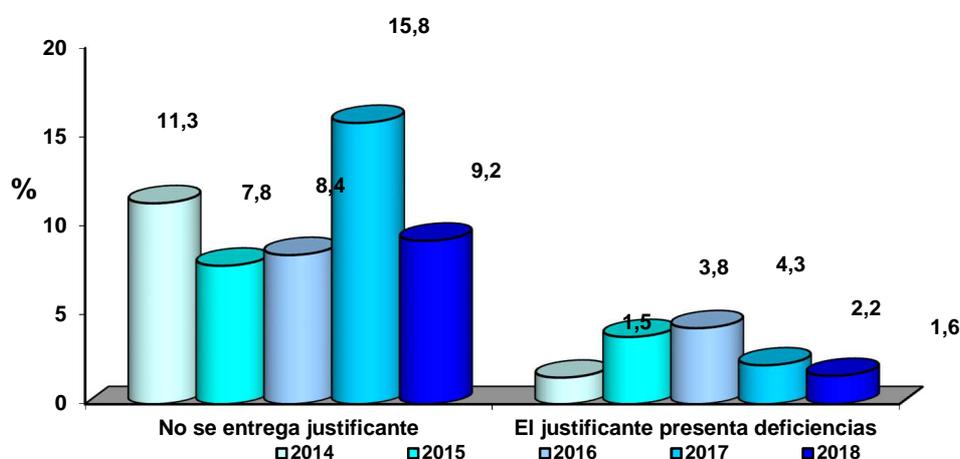
En los últimos cinco años los resultados globales de este tipo de establecimientos inspeccionados han sido:



DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

En el 9,2% de los puestos inspeccionados no se entregaba documento justificativo de la compra.

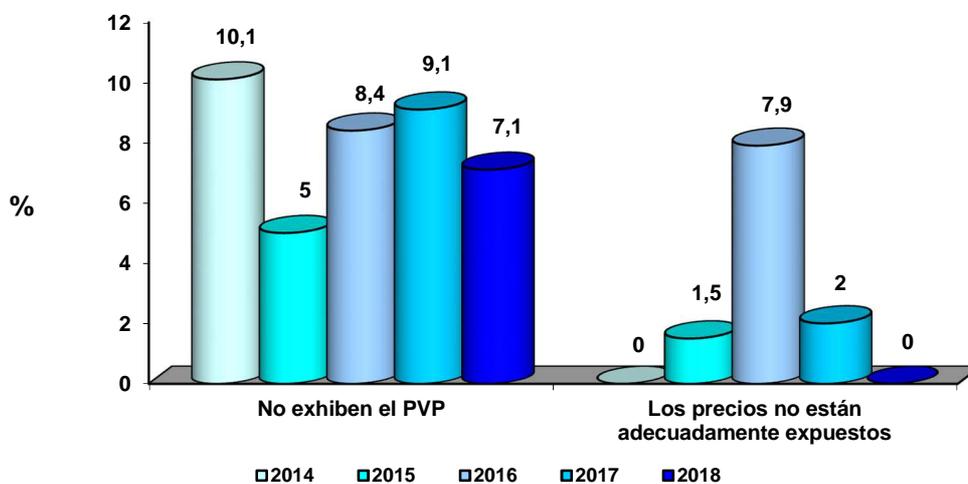
En cuanto a la corrección de los justificantes entregados, se ha comprobado que el 1,6% de los mismos presentaban alguna irregularidad, siendo las más importantes la ausencia de la identidad del proveedor y que el justificante contiene cláusulas que no respetan los derechos de las personas consumidoras.



EXHIBICIÓN DE PRECIOS

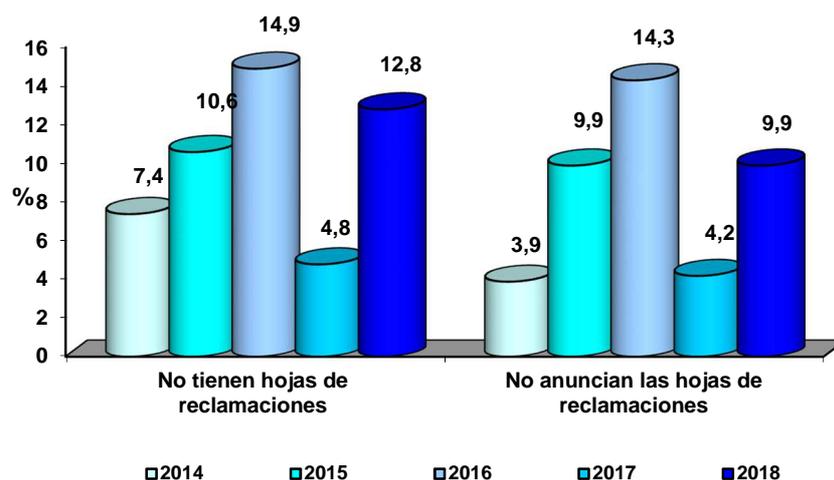
No se exhibe los precios en el 7,1% de los puestos, pero cuando se exhiben lo hacen de manera adecuada, es decir con caracteres claros, etiquetas fijas claramente diferenciadas, bien visibles.

Los datos comparados son:



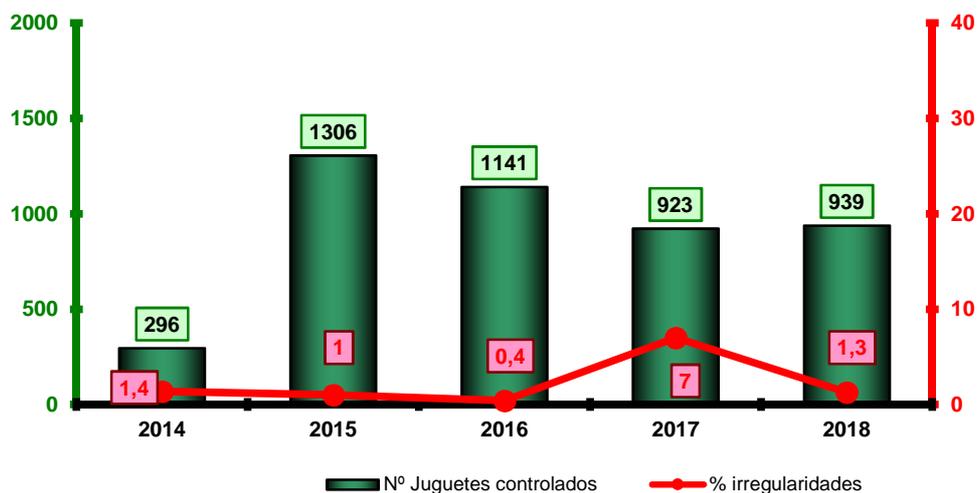
HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 12,8% de los puestos de venta ambulante inspeccionados no disponían de hojas de reclamaciones y el 9,9% no la anunciaban, valores más altos que los de la campaña anterior:

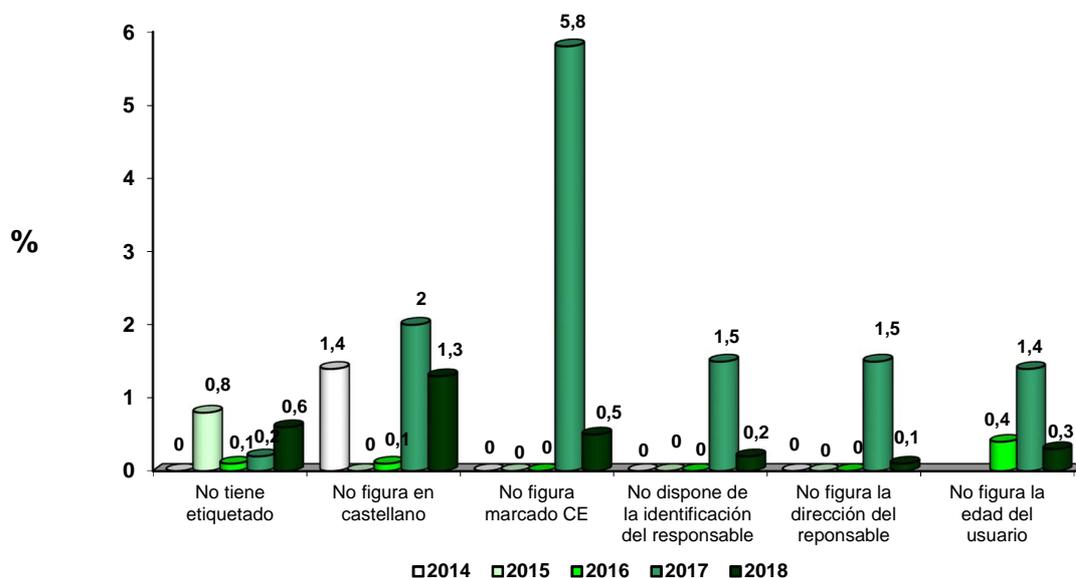


RESULTADOS CONTROL DE JUGUETES

Se han controlado 939 juguetes, de los cuales 12 presentaban alguna deficiencia lo que supone un porcentaje de irregularidades del 1,3%.

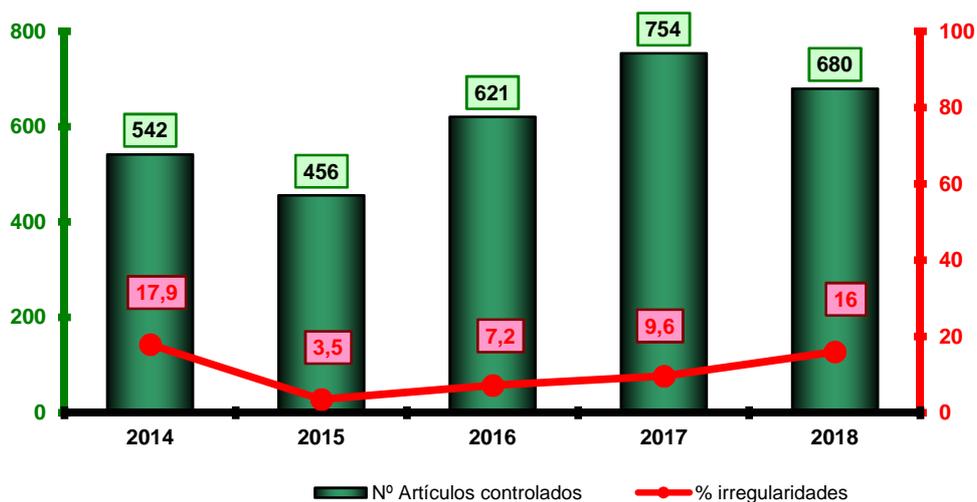


En esta campaña sólo el 0,6% de los juguetes carecían de etiquetado, y en lo relativo a los requisitos generales del mismo, el más importante ha sido que el etiquetado no figuraba al menos en castellano.



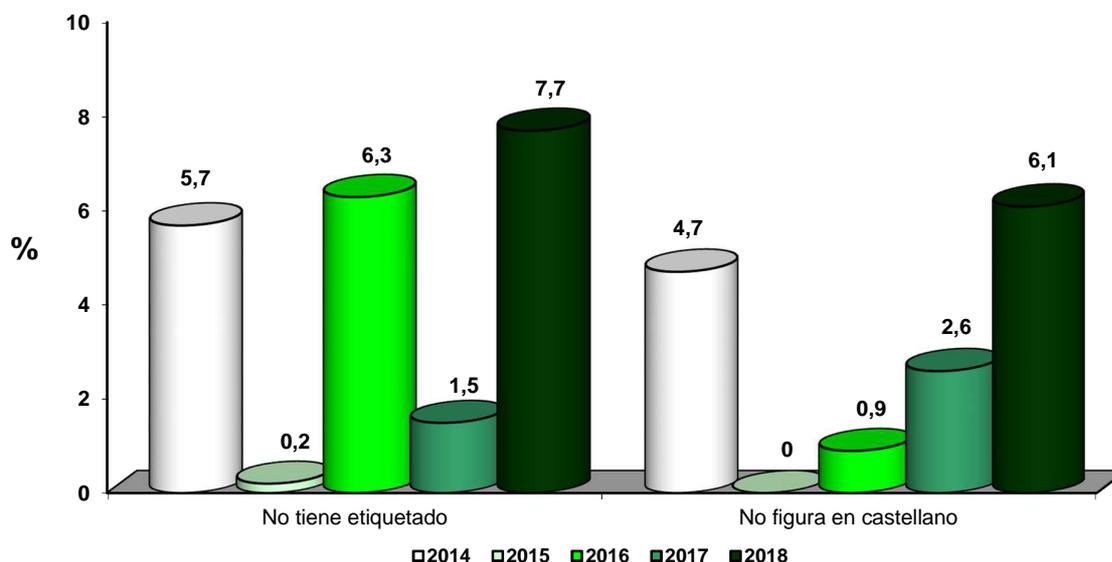
RESULTADOS CONTROL DE ADORNOS NAVIDEÑOS

Se han controlado 680 artículos, de los que 109 presentaban alguna irregularidad lo que supone un porcentaje de irregularidades del 16% muy superior al de la campaña anterior.



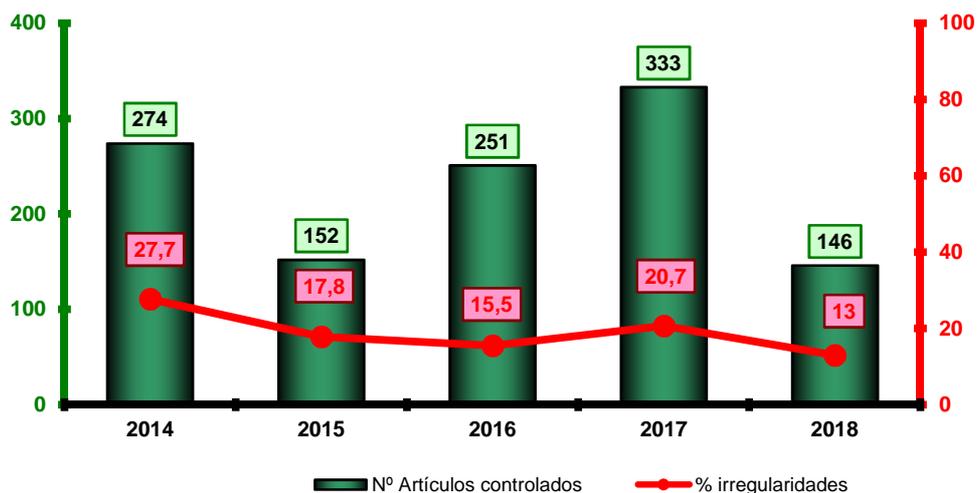
Los datos pormenorizados (en %) se tabulan a continuación:

INFRACCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
El artículo no tiene etiquetado	5,7	0,2	6,3	1,5	7,7
En el etiquetado no figura:					
-el nombre o denominación del producto	1,8	0,2	0,6	1,3	4,9
-el nombre o la razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	4,3	0,9	2,7	2,4	7,4
-el domicilio del fabricante, envasador o vendedor	7,6	1,8	3,4	1,7	7,7
-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	3,9	0,0	0,5	1,9	3,8
-el plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	2,3	0,0	1,2	1,0	7,9
-el contenido neto	2,3	0,0	0,0	0,6	2,9
-características esenciales del producto	7,8	0,2	2,6	2,9	6,2
-potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	7,0	0,0	3,0	1,8	6,8
-tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	3,8	0,0	1,5	0,6	6,8
-consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	8,6	0,0	3,0	1,9	6,9
El etiquetado no figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	0,6	0,2	0,0	0,0	2,1
El etiquetado no figura en castellano	4,7	0,0	0,9	2,6	6,1



RESULTADOS CONTROL DE ARTÍCULOS DE REGALO Y PEQUEÑOS ELECTRODOMÉSTICOS

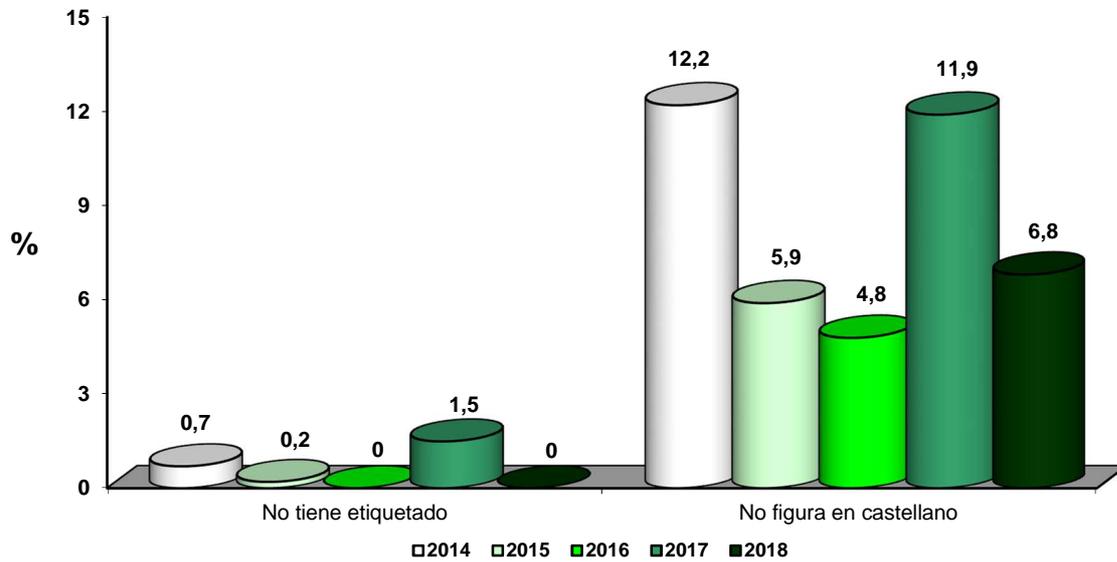
Se han controlado 146 artículos, de los que 19 presentaban alguna irregularidad lo que supone un porcentaje de irregularidades del 13,0%.



Se observa una considerable disminución en el nivel de irregularidades con respecto a la campaña anterior, marcando el valor más bajo de los últimos cinco años.

Los porcentajes de infracción detectados son los siguientes:

INFRACCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
El artículo no tiene etiquetado	0,7	0,2	0,0	1,5	0,0
En el etiquetado no figura:					
-el nombre o denominación del producto	1,6	0,0	1,2	1,5	0,7
-el nombre o la razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	4,0	7,9	6,4	6,7	2,0
-el domicilio del fabricante, envasador o vendedor	13,0	9,9	12,7	8,8	3,5
-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	4,4	0,0	0,0	5,7	4,5
-características esenciales del producto	10,8	0,7	1,6	4,3	0,7
-potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	7,3	0,0	1,3	2,9	0,0
-tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	7,3	0,0	1,3	2,9	0,0
-consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	15,1	1,4	1,3	2,9	0,0
El etiquetado no figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	1,5	0,0	0,4	2,7	0,0
El etiquetado no figura en castellano	12,2	5,9	4,8	11,9	6,8



Como conclusión general se observa un aumento en cuanto al porcentaje de infracciones detectadas en lo relativo a los establecimientos y puestos de venta ambulante inspeccionados, mientras que disminuye el porcentaje de las infracciones vinculadas a los requisitos del etiquetado de los productos controlados durante la presente campaña.