

## **PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS 2021**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras en materia de consumo, que se vayan a realizar en cualquier tipo de establecimiento que no esté incluido en una acción específica.

### **OBJETIVOS**

Los objetivos de la presente Campaña son los siguientes:

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones documentales de los establecimientos.
- El control sobre aspectos generales de la publicidad.
- Comprobación del cumplimiento de la normativa general en lo relativo a la exhibición de precios, y de anuncio y tenencia de hojas de reclamaciones.
- Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, de obtener un documento justificativo de la transacción efectuada y a que se cumplan las prescripciones generales relativas a las garantías de los productos.
- Comprobación del cumplimiento de la normativa en cuanto a la información obligatoria que debe contener el etiquetado de los productos que se ofrecen en los establecimientos inspeccionados.

### **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 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.

#### 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 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 guardicionería.

### **EJECUCIÓN DEL PROGRAMA**

#### **Ámbito territorial**

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por Inspectores/as Técnicos/as de Calidad y Consumo pertenecientes tanto a los distritos de la Ciudad de Madrid, como al Instituto Municipal de Consumo.

#### **Ámbito temporal**

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo durante todo el año 2021.

### **Tipo de establecimientos a visitar**

Se visitaran todo tipo de establecimientos ubicados en el municipio de Madrid y que no estén incluidos en ninguna campaña o programa específico.

Se controlara el etiquetado de los productos que se oferten en los establecimientos anteriores.

## **METODOLOGÍA**

### **Elaboración de protocolos**

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que, además, sirve de guión para facilitar la inspección, no siendo este cuestionario totalmente exhaustivo
- Instrucciones para la cumplimentación de la ficha.

### **Historial**

Antes de realizar la visita de inspección, el/la Inspector/a intentará comprobar los antecedentes del titular del establecimiento para verificar si ha sido objeto de visitas anteriores, de las posibles infracciones detectadas y en este caso, de la sanción o sanciones impuestas.

Así mismo cualquier cambio en los datos del local, como por ejemplo tipo de actividad que desarrolla, cambio de titular, situación del local, y cualquier otro susceptible de modificación por parte de la inspección, convendría dejarlo registrado con objeto de que el censo de locales y actividades fuera lo más ajustado posible a la realidad.

## **Mecánica de actuación**

Los puntos a comprobar por la inspección se detallan a continuación siguiendo los apartados de las fichas de control:

### **CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS**

#### Documentación

El personal inspector comprobará si se dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Asimismo se verificará si dispone de documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, y rellenará el correspondiente apartado en el acta de inspección siguiendo las instrucciones que han proporcionado desde la Agencia de Actividades.

Cualquier deficiencia en este apartado será puesto en conocimiento de la Agencia de Actividades.

#### Horario

La inspección comprobará si se exhibe el horario de atención al público, en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento, según establece el artículo 27 de la ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.

##### **“Artículo 27. Publicidad de horarios**

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.”

#### Publicidad e información

Se comprobará que la publicidad o la información que se exhiba en el establecimiento no induce a error o engaño a los consumidores, tema que está contemplado en el artículo 17.1 de la ley 11/1998:

##### **“Artículo 17. Actividad publicitaria**

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.”

Que está tipificado como infracción el art. 50.3 de la misma ley:

“3. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.”

Como ya se indicó en el protocolo del 2017, la valoración de si puede inducir a error o engaño puede variar bastante según la apreciación de la inspección actuante, y en la norma tampoco se dan criterios objetivos para poder valorar esa circunstancia, así pues queda al buen juicio de la inspección valorar si una información induce a engaño, no obstante en el Ayuntamiento se lleva muchos años considerando que un anuncio del tipo: “Dispone de 15

días para cambios y devoluciones” puede inducir a error a las personas consumidoras ya que puede dar lugar a confundir el derecho de desistimiento con el de garantía legal. En este caso se considerara que induce a error si no se exceptúa de alguna manera que no afecta a la garantía legal de los productos.

También se verificará si se facilita la información precontractual obligatoria, esto está recogido como obligación en el art.60.1 del TRLGDCU, por ello se recoge en la ficha aunque no deja de tener sus dificultades, la primera de las dificultades es valorar la salvedad que se establece en el mismo apartado, ya que haciendo una ‘generosa’ valoración del contexto pudiera ser que no tuvieran que informar de nada. Por otro lado también se ha suscitado en que se debe considerar como facilitar y cual debería ser el canal o medio adecuado para facilitar dicha información, si bastaría una información verbal o tendría que ser escrita, al no indicarse nada en la norma se dará por válida la información oral, y confiaremos en la habilidad y buen hacer de la inspección para comprobar si se facilita esa información; si la información se da por escrito es inmediata su comprobación al margen de las consideraciones del contexto.

Se adjunta el artículo 60 del texto refundido, para que sirva de referencia, que en su nueva redacción dada en la Ley 3/2014 queda:

#### **“Artículo 60.**

##### **Información previa al contrato**

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitar de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

e) Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

- h) La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.
  - i) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.
  - j) Toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.
  - k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.
3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad – cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.
4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano.» “

El control de esta información se realiza contestando a la pregunta 5.

### Exhibición de precios

La inspección comprobará la adecuada exposición de precios tanto en escaparates como en el interior del establecimiento, verificando que se exhibe el precio por unidad de medida en aquellos productos que deban llevarlo.

La información sobre el precio está también incluida dentro del apartado de información precontractual, apartado 2.c del art. 60, si bien aquí se precisa más como facilitar dicha información.

El artículo 14.1 de la ley 11/1998 establece que:

“Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán, con independencia de lo dispuesto en la legislación general, ofrecer información sobre el precio total que están obligados a satisfacer por su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.”

Así mismo, según se indica en los artículos 3 del Real Decreto 3423/2000:

#### **“Artículo 3. Indicación de los precios y excepciones**

1. Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores.
  2. Se indicará el precio por unidad de medida en:
    - a) Todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deberán referirse.
    - b) Los productos comercializados por unidades o piezas, utilizándose en este caso el uno como referencia de la unidad.
  3. No obstante lo anterior, no se indicará el precio por unidad de medida:
    - a) Cuando éste sea idéntico al precio de venta.
    - b) En los productos relacionados en el Anexo I.
  4. Respecto de los productos vendidos a granel, deberá indicarse únicamente el precio por unidad de medida.
- (...)”

Se comprobará así mismo que los precios se anuncian de manera correcta y que no inducen a error ya sea que se exhiban en el propio establecimiento como si lo hacen a través de folletos o cualquier otro tipo de publicidad.

**“Artículo 4. Características y presentación de los precios**

1. El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser:

- a) Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
- b) Visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

(...)”

En el caso de los servicios el artículo 14.2 de la ley 11/1998 indica:

“2. Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.”

Y para completar el apartado se verificará que cuando anuncian la posibilidad de aplazar el pago se informa de todo lo que se indica en el artículo 14.3 de la ley 11/1998:

**Artículo 14.**

**Información en materia de precios.**

(...)

3. En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo, de

- a) el precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
- b) el precio total de adquisición al contado.
- c) el número total de plazos fijados.
- d) la periodicidad de los plazos.

Medios de pago admitidos

Se comprobará que medios de pago admiten, y que no hay restricciones en cuanto a la admisión de ningún tipo de billetes.

En el caso de que anuncien que admiten tarjetas de crédito se comprobará que estas se admiten siempre o que en el caso de no hacerlo están convenientemente anunciadas las excepciones a la admisión.

## Información y documentación justificativa del contrato

El actual artículo 63 del texto refundido indica:

### **Artículo 63.**

#### **Confirmación documental de la contratación realizada**

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

(...)

3. En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Así pues se establece la obligación de entregar siempre, y no solo cuando lo pida la persona consumidora el justificante de pago. En este módulo se verificará en primer lugar si el documento justificante de la compra cumple con lo requisitos exigidos en el artículo 12.1 de la Ley 11/1998:

### **Artículo 12. Derechos reconocidos**

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura, así como los de ínfima cuantía.

(...)

Los consumidores tendrán derecho, cuando entreguen un bien o producto, a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, a la entrega de un resguardo de depósito en el que conste como mínimo, la identificación completa del establecimiento o depositario, identificación del objeto, operación a realizar y fecha.

Se mantiene la exigencia de indicar la dirección de la empresa así como la información que se refiere al derecho de desistimiento en aquellos establecimientos donde se ofrezca.

Se mantiene, en caso que sea aplicable, que aparezca la fecha en que e/la empresario/a se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

También se verificará la entrega de los resguardos de depósito debidamente cumplimentados y que en los documentos anteriores no se incluya ningún tipo de leyenda que pueda afectar a los derechos de los consumidores.

## Garantías

En este apartado se verifica en primer lugar sobre si se facilita información antes de contratar sobre las garantías ofrecidas de los artículos que venden en cumplimiento con el artículo 60.2.e) del texto refundido que establece que es una información relevante que debe ser puesta a disposición del consumidor de manera previa a la contratación.



Sí además se ofrece con el producto de manera voluntaria una garantía comercial, se comprobará que esta cumple con lo establecido en los artículos 125 y 126 del texto refundido:

#### **Artículo 125.**

##### **Garantía comercial adicional**

1. La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.
2. La garantía comercial deberá formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor y usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.
3. La garantía expresará necesariamente:
  - a) El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
  - b) El nombre y dirección del garante.
  - c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato.
  - d) Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía.
  - e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
  - f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.
4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

#### **Artículo 126.**

##### **Productos de naturaleza duradera**

En los productos de naturaleza duradera deberá entregarse en todo caso al consumidor, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor y usuario, y con el contenido mínimo previsto en el artículo anterior, la garantía comercial, en la que constará expresamente los derechos que este título concede al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato y que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.

Es importante el control de la garantía comercial, ya que teniendo en cuenta el contenido del artículo 126, en la misma cuando se trate de productos de naturaleza duradera deben constar de manera expresa los derechos que el título IV del texto refundido confieren a las personas consumidoras.

#### Hojas de reclamaciones

Se comprobará las hojas de reclamaciones y el anuncio de las mismas conforme a lo establecido en el Decreto 1/2010:

#### **Artículo 29**

##### **Ámbito de aplicación**

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.

## **Artículo 32**

### **Cartel informativo de empresarios o profesionales**

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.

## **CONTROL DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS**

### Etiquetado producto industrial

La información obligatoria que debe figurar en los artículos a los que sea aplicable el RD 1468/1988 se encuentra en los artículos 7 y 8 del citado Real Decreto:

#### **"Información obligatoria del etiquetado y rotulación**

##### **Artículo 7.**

Los datos mínimos exigibles que necesariamente deberán figurar en el etiquetado de los productos industriales que lleguen al consumidor, a fin de asegurarle una información suficiente, serán los siguientes:

7.1. Nombre o denominación usual o comercial del producto, (...)

7.2. Composición: Este dato debe hacerse figurar en la etiqueta cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto dependa de los materiales empleados en su fabricación, o bien sea una característica de su pureza, riqueza, calidad, eficacia o seguridad.

7.3. Plazo recomendado para su uso o consumo, cuando se trate de productos que por el transcurso del tiempo pierdan alguna de sus cualidades. (...).

7.4. Contenido neto del producto, expresado en unidades de masa o volumen, cuando se trate de productos susceptibles de ser usados en fracciones o el número de unidades en su caso.

7.5. Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.

(...)

7.7. Identificación de la Empresa. Se indicará el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Comunidad Económica Europea y, en todo caso, su domicilio.

(...)

7.9. Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.

7.10. Consumo específico y tipo de combustible, en su caso, en productos que utilicen otros tipos de energía.

##### **Artículo 8.**

8.1. Todas las inscripciones a las que se ha hecho referencia deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

8.2. Los datos obligatorios del etiquetado, deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor, no pudiéndose usar abreviaturas, excepto para las unidades de las magnitudes físicas reseñadas que se atenderán a lo que dispone la legislación oficial vigente.

(...)"

## Etiquetado producto textil

En los artículos textiles será aplicable el RD 928/1987 con sus modificaciones, que establece en su artículo 6, respecto al etiquetado de productos textiles, entre otras obligaciones:

### **“Art. 6. Etiquetado.**

Todos los productos textiles sujetos a las prescripciones de la presente disposición, para su puesta en el mercado, tanto en el ciclo industrial como en el comercial, serán etiquetados de acuerdo con lo que seguidamente se indica:

1. Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio.

(...)

5. Composición del artículo textil, de acuerdo con las definiciones y prescripciones de la presente disposición.

En las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, la etiqueta será de cualquier material resistente, preferentemente de naturaleza textil, irá cosida o fijada a la propia prenda de forma permanente, y deberá tener su misma vida útil. Quedarán exceptuados de estas obligaciones en los casos y condiciones que establezcan las normas de desarrollo de esta disposición.

Los datos requeridos en este apartado podrán consignarse en etiqueta distinta de los exigidos en los apartados anteriores.

6. Cuando los productos textiles sean ofrecidos a la venta con una envoltura, el etiquetado deberá figurar además en la propia envoltura, salvo que pueda verse claramente el etiquetado del producto.

7. Las indicaciones o informaciones facultativas, tales como «símbolos de conservación», «inencogible», «ignífugo», «impermeable», etc. Deben aparecer netamente diferenciadas.

(...)

9. Todas las indicaciones obligatorias deberán aparecer con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor. Las denominaciones, calificativos y contenidos en fibras deberán indicarse con los mismos caracteres tipográficos.

(...)

17. Todas las inscripciones a las que se ha hecho referencia deberán figurar obligatoriamente, al menos, en la lengua española oficial del Estado.”

Por su parte, el artículo 8<sup>a</sup> en su apartado 4 de la citada norma señala:

“Si se tratara de piezas vendibles por metros, el etiquetado se exigirá en cada pieza, figurando en ambos extremos de la misma, o bien en su plegador o bastidor. Para las alfombras y tapices, a la hora de detallar su composición no se tendrá en cuenta el tejido de base.”

El artículo 10<sup>o</sup> establece como prohibiciones el empleo de cualquier procedimiento de publicidad, promoción, exposición, envasado y venta, susceptible de crear una confusión en el comprador, acerca de la naturaleza, composición y origen de los productos textiles. También prohíbe expresamente el empleo de toda inscripción, marca, diseño o cualquier mención que pueda evocar la idea de una fibra textil determinada, cuando el producto no contenga una proporción de dicha fibra igual o superior al 85 por 100 en peso.

## Etiquetado artículos de marroquinería

Los artículos de marroquinería se rigen en cuanto a su etiquetado por la Orden Ministerial de 15 de febrero de 1990 que en su artículo 3 establece:

### **Artículo. 3**

Los artículos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Orden para su puesta en el mercado, deberán llevar redactadas al menos en la lengua española oficial del Estado las siguientes especificaciones:

3.1 Nombre o razón social o denominación del fabricante o de un vendedor establecido en la CEE y, en todo caso, su domicilio.

(...)

3.4 Composición del producto y, en su caso, diferenciar las partes fundamentales del mismo considerando como tales: La parte exterior, la parte interior o forro y el armazón o elemento resistente.

De la parte exterior se especificará la composición de la base y de los complementos (asas, cantonera,...).

Los materiales utilizados en dichas partes fundamentales se indicarán mediante las siguientes denominaciones: Piel, cuero, textil, sintético, madera, corcho cartón y metal.

Cuando el material de la parte exterior sea piel o cuero se indicará además la especie animal del que procede.

Cuando el material textil represente más del 80 por 100 en peso del artículo cumplirá, si procede, con lo que se especifica en el Real Decreto 928/1987, de 5 de junio (RCL 1987\1677), y en su defecto se atenderá a lo que dispone la presente Orden.

En el caso de partes metálicas se deberá especificar el tipo de metal de su recubrimiento. Cuando se utilicen metales preciosos se indicará el espesor y su ley, así como los demás requisitos exigidos en el Real Decreto 197/1988, de 22 de febrero (RCL 1988\537).

3.5 Referencia que sirva para identificar el artículo en las facturas, y que deberá corresponderse con la marcada en el interior o exterior de cada unidad.

El etiquetado de las distintas partes de estos artículos se efectuará de modo que el consumidor pueda fácilmente entender a qué parte del artículo se refieren las indicaciones que figuran en la etiqueta.

### **Artículo 4.**

La información obligatoria de estos productos para su puesta en el mercado se incorporará al artículo mediante una etiqueta que irá unida al mismo mediante un hilo resistente o adherida al producto.

Cuando estos procedimientos puedan dañar al artículo la información obligatoria que debe acompañar al producto se situará dentro del mismo o en su envase. En cualquier caso la información será visible en el momento de la venta al consumidor.

Cuando el reducido tamaño de alguno de los artículos imposibilite su etiquetado, deberá identificarse ante el cliente, siempre que sea requerido por él, mediante la exhibición de la factura correspondiente en la que constará su composición.

Todas las indicaciones obligatorias del etiquetado deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles.

En el caso de encontrar artículos con deficiencias en el etiquetado se requerirá la documentación de origen de los mismos.

## **Cumplimentación de ficha técnica**

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto tres modelos de fichas técnicas, uno para la visita inicial del establecimiento, otro para la visita de comprobación del mismo y una ficha para el control de productos.

En primera vuelta se confeccionará la ficha técnica de control del establecimiento y tantas fichas de control de etiquetado de productos como se necesiten según las indicaciones establecidas en las hojas de instrucciones de cumplimentación (ver Anexos), en la visita de comprobación, en la ficha de comprobación del establecimiento todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa. No hay ficha de comprobación de productos, si el inspector considerara necesario realizar la comprobación de los productos rellenará una nueva ficha de productos

Se levantará acta de inspección cuando se detecte una o más infracciones a la normativa.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del personal inspector y del inspeccionado/a. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

### **Solicitud de documentación**

Se otorgará un plazo de 1 mes para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

### **EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS**

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en SIGSA, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(21/01 CG EST) FICHA TÉCNICA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS  
(21/01CG EST) y (21/01COM.GEN)

<b>DOCUMENTACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
01	Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>HORARIO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
03	Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PUBLICIDAD E INFORMACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
04	La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño al consumidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EXHIBICIÓN DE PRECIOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
06	Se exhiben los precios de venta de los artículos expuestos en el escaparate, cuando disponga del mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición del consumidor en el interior del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Se exhibe el precio por unidad de medida de aquellos artículos que deban llevarlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para el consumidor sin necesidad de que se tenga que solicitar dicha información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Existe coincidencia entre los precios exhibidos en carteles, lineales, escaparates, folletos y publicidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Existe coincidencia entre los precios exhibidos y los precios cobrados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Si existe la posibilidad de pago aplazado o financiado se informa de:			
	- El precio total de adquisición bajo esta forma de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	- El precio total de adquisición al contado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	- El número total de plazos fijados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	- La periodicidad de los plazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
18	Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	En caso de existir excepciones, se anuncian en el establecimiento y/o documentos contractuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Se admiten toda clase de billetes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	En caso de existir excepciones estas se anuncian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
23	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Consta en los documentos anteriores:			
	-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	-la dirección del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	-la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	-la fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	-En su caso figura la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Entregan documento sobre las condiciones generales en la prestación o arrendamiento de servicios, cumpliendo la normativa aplicable en su caso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo, en su caso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Ausencia de cláusulas abusivas en los documentos anteriores u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>GARANTÍAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
34	Se facilita información antes de comprar sobre las garantías (recordatorio de la garantía legal y garantías comerciales) de los artículos que venden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Se entrega garantía comercial formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	La garantía comercial está correctamente cumplimentada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
37	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
39	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### INSTRUCCIONES DE LA FICHA

- 01-03** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.
- 04** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se exhiba publicidad.
- 05** Marcar **SI** o **NO** según corresponda
- 06** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no disponga de escaparate o no exhiba productos en él.
- 07** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.
- 08** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no se aplica esta circunstancia.
- 09** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea el caso.
- 10** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no hay folletos o publicidad con indicación del precio.
- 11** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no se indican los precios.
- 12** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no existe publicidad de precios o si no se exhiben los precios.
- 13** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no se indican los precios.
- 14-17** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se contemple la posibilidad de pago aplazado.
- 18** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.
- 19** Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **18** se responde con **NO** o cuando no existan excepciones.
- 20-21** Marcar **SI** o **NO** según proceda.
- 22** Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** cuando no existan excepciones o cuando la pregunta **21** se haya respondido con **NO**.
- 23** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.
- 24-28** Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **23** se ha respondido con **NO**.
- 29-30** Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** cuando no se de el caso o si la pregunta **23** se ha respondido como no.
- 31-32** Marcar **SI** o **NO** o **NA** según proceda.
- 33-35** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.
- 36** Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **35** se ha respondido con **NO**.
- 37-40** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.



## (21/01 CG PROD)) FICHA DE CONTROL GENERAL DE PRODUCTOS

<b>ETIQUETADO PRODUCTO INDUSTRIAL (ART. 7 Y 8 RD 1468/1988)</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
01	Existe etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	En el etiquetado figura: -Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	-Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	-Domicilio del fabricante, envasador o vendedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	-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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	-Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	-Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	-Características esenciales del producto, instrucciones advertencias, recomendaciones de uso, manejo instalación o mantenimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	-Potencia máxima (si usan energía eléctrica para su funcionamiento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	-Tensión de alimentación (si usan energía eléctrica para su funcionamiento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	-Consumo energético (si usan energía eléctrica para su funcionamiento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	-Consumo específico y tipo de combustible si utilizan otros tipos de energía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	El etiquetado figura en castellano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ETIQUETADO DE ARTÍCULOS TEXTILES (RD 928/1987)</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
16	El artículo textil lleva etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	En el etiquetado se incluyen los siguientes datos: -Nombre o razón social del fabricante, comerciante o importador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	-Domicilio del fabricante, comerciante o importador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	-Composición del artículo textil (no se tiene en cuenta el tejido base).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	-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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SI	NO	NA
21 -Las indicaciones o informaciones facultativas tales como símbolos de conservación, "inencogible", "impermeable", "ignífugo", etc aparecen netamente diferenciadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 -Todas las indicaciones obligatorias aparecen con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 -Las inscripciones del etiquetado están al menos en castellano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 -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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 -El etiquetado es susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de la naturaleza, composición y origen de los productos textiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ETIQUETADO DE MARROQUINERÍA (OM 15/2/1990)	SI	NO	NA
27 El artículo lleva etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 En el etiquetado se incluyen los siguientes datos: -Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 -Composición de las distintas partes que conforman el artículo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 -Referencia que sirva para identificar el artículo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### INSTRUCCIONES DE LA FICHA

**01** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**02-14** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **01** se responde con **NO**.

**15-16** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**17-25** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **16** se responde con **NO**.

**26-27** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.

**28-31** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **27** se responde con **NO**.

**32** Marcar **SI**, **NO** o **NA** según corresponda.