

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ALQUILER DE EFECTOS PERSONALES 2022

INTRODUCCIÓN

Esta campaña se realiza por primera vez con carácter específico, por tanto, no se tienen datos con los que poder establecer una comparación, la campaña de este año servirá como referencia de partida para poder establecer la situación de este tipo de establecimientos.

OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivos de control en el municipio de Madrid:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley las personas consumidoras en relación con la actividad desarrollada en este tipo de establecimientos.
- La comprobación del cumplimiento de la normativa general en lo relativo a la exhibición de precios, y de anuncio y tenencia de hojas de reclamaciones.
- El respeto de los derechos económicos de las personas consumidoras.
- Y en general comprobar que se cumple con lo dispuesto en la normativa vigente.

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. Y todas las posteriores modificaciones.
- 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 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
-

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por Inspectoras/es Técnicas/os de Calidad y Consumo pertenecientes al Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo desde el día 1 de marzo de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

Tipo de establecimientos a visitar

Los establecimientos a visitar se corresponden con el epígrafe de la aplicación:

772001: ALQUILER DE EFECTOS PERSONALES Y ARTÍCULOS DE USO DOMÉSTICO

En la aplicación hay 29 registros de dicho epígrafe. Durante la campaña se visitarán la totalidad del censo de establecimientos.

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 sirven como guion para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita de inspección, intentará comprobar los antecedentes de la persona 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.

Mecánica de actuación

En la campaña se controlarán aspectos generales del establecimiento a visitar. Se suprime el módulo de documentación, sin embargo, si se observara algún tipo de contradicción entre los datos de la titularidad que consta en la aplicación con los datos de facturación, en ese caso se solicitará el documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, bien sea una licencia municipal o una declaración responsable, con objeto de tener una mejor justificación si procede una modificación de los datos registrados en la aplicación.

En los establecimientos a inspeccionar se comprobará lo siguiente:

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.”

El control de este punto se realiza en la primera cuestión de la ficha de control.

Información y Publicidad

Se comprobará que la publicidad o la información que se exhiba en el establecimiento no induce a error o engaño a las personas consumidoras, 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.”

Está tipificado como infracción en 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 protocolos anteriores, 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 considerará que induce a error si no se exceptúa de alguna manera que no afecta a la garantía legal de los productos. El control se efectúa con la cuestión 2 de la ficha.

02 La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño a la persona consumidora

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, el término ‘facilitarle’ que se utiliza en la redacción del artículo se presta a muchas interpretaciones sobre cuál 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, 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.

“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 facilitarle 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.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

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.

(...)

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano. “
5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.»”

El control de esta información se realiza contestando a la pregunta 3.

03 Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso

Se comprobará también si admiten tarjetas de débito o crédito estando anunciadas.

04 Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas.

Exhibición de precios

Se comprobará si se exhiben el precio de todos los servicios que prestan y si estos precios son totales, es decir incluyen todas las cargas, gravámenes y descuentos aplicables tal y como se exige en el artículo 14 de la ley 11/1998:

Artículo 14. Información en materia de precios.

(...)

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.

Documento justificativo

En el punto 1 del artículo 12 de la ley 11/1998, se establece el derecho de las personas consumidoras de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

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.

(...)

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012 establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura por parte de los profesionales de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

Artículo 1. Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas

u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

(...)

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación. Esto se contempla en la cuestión siguiente de la ficha de control:

07 Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado

El contenido del documento anterior se especifica en el artículo 12 anterior y en el artículo 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el RD 1619/2012:

Artículo 7. Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

(...)

b) La fecha de su expedición.

(...)

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.

La comprobación de los requisitos anteriores se realiza en las cuestiones siguientes de la ficha de control:

08 Consta en los documentos anteriores:
-número y en su caso serie

09 -la identidad personal o social y NIF de la persona proveedora

10 -la dirección de la persona proveedora

11 -la cantidad abonada

12 -tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido"

13 -el concepto

14 -la fecha

Se mantiene la exigencia de indicar la dirección de la empresa.

Por último, en este módulo se verificará que no incluyan cláusulas abusivas.

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.

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos idénticos de ficha técnica, uno para la visita inicial (22/02ALQ.TRA) y otro para la visita de comprobación (22/02C-ALQU).

En primera vuelta, se confeccionarán la ficha técnica (22/02ALQ.TRA) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexos). En la visita de comprobación, se rellenará la ficha (22/02C-ALQU) idéntica a la anterior salvo la denominación, se contestará como **NA** todo aquello que estuviera bien en la primera visita, y solo se contestará **SI** o **NO** si en la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

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 de la inspección y de la persona inspeccionada. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días 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.

(22/02ALQ.TRA) FICHA CONTROL ALQUILER DE TRAJES
(22/02C-ALQU)

HORARIO		SI	NO	NA
01	Tienen 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"/>

INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD		SI	NO	NA
02	La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SI	NO	NA
05	Se expone el precio de todos los servicios prestados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Los precios anteriores son totales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO		SI	NO	NA
07	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Consta en los documentos anteriores: -número y en su caso serie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	-la identidad personal o social y NIF de la persona proveedora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	-la dirección de la persona proveedora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	-la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	-Tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	-el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	-la fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Se incluyen cláusulas abusivas en los documentos anteriores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
16	Tienen a disposición del público hojas de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	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
18	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

INSTRUCCIONES DE LA FICHA

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

02 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se exhiba publicidad ni cláusulas.

03 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

04 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se anuncien tarjetas.

05 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **05** se haya contestado como **NO**.

07 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

08-15 Marcar **SI** o **NO** según proceda y siempre que se haya contestado **SI** a la pregunta **07**. Marcar **NA** si la pregunta **07** se ha respondido con **NO**

16-19 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.