

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

INTRODUCCIÓN

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras

La campaña de inspección y control de establecimientos de hostelería se va a centrar en comprobar los requisitos específicos de consumo que se deben cumplir en los establecimientos objeto de control

OBJETIVOS

Los principales objetivos de la presente campaña son:

- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo en este tipo de establecimientos. En especial:
 - Comprobar el anuncio de precios.
 - Comprobar la emisión y entrega a los usuarios de documentos justificativos del pago efectuado en las operaciones realizadas en estos establecimientos.
 - Verificar la existencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciador de las mismas.

NORMATIVA APLICABLE

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 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 marzo de 2011.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito competencial

La presente Campaña de Inspección se ha protocolizado por el Instituto Municipal de Consumo y será llevada a cabo por 9 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo adscritos al Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo durante los meses de septiembre a diciembre de 2015.

Tipo de establecimientos a visitar

Se inspeccionaran establecimientos ubicados en el término municipal de Madrid dedicados a servicios de restauración.

En la aplicación de Censo de Locales y Actividades (CLA) existen varios epígrafes relacionados con esta actividad:

| | |
|--------|---|
| 561001 | Restaurante. |
| 561002 | Restaurante de comida rápida. |
| 561003 | Autoservicio de restauración |
| 561004 | Bar restaurante. |
| 561005 | Bar con cocina. |
| 561006 | Cafetería. |
| 561007 | Chocolatería / Salón de te y heladería. |

Número de establecimiento a visitar

Durante la presente campaña está previsto realizar 100 inspecciones a 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 se han incluido en el presente documento los siguientes apartados:

- 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, dónde 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 guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones para la cumplimentación del cuestionario.

Historial

Antes de realizar la visita de inspección, el Inspector deberá localizar los establecimientos a inspeccionar, en base al territorio a visitar y teniendo en cuenta los códigos de actividad antes señalados. Una vez se han localizado dichos establecimientos se comprobarán 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.

Mecánica de actuación

El control de los inspectores va a incluir el control de los requisitos generales que deben cumplir los establecimientos que se dediquen a esta actividad.

Control de establecimientos

Durante la campaña los inspectores actuantes van a comprobar los requisitos recogidos en los distintos módulos de la ficha de control. La campaña se realizará a doble vuelta por lo que habrá una ficha de primera visita y otra ficha de comprobación con las mismas preguntas.

En la segunda vuelta los inspectores a la hora de llenar la ficha sólo llenarán aquellos puntos que estén incorrectos en la visita inicial y los correctos serán contestados con NA.

Documentación

Los inspectores comprobarán si dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Asimismo verificarán si dispone de documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, y llenarán 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

Los inspectores comprobarán que 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.

Información, publicidad y precios

Se comprobará que la publicidad o la información que se exhiba en el establecimiento respetan los derechos de los consumidores y no les induce a error.

Se comprobará que medios de pago admiten, y que no hay restricciones en cuanto a la moneda en metálico.

En este apartado se comprobará la información de precios existente en el local, así como que los precios sean totales, es decir que incluyan el IVA a aplicar y cualquier otra carga o gravamen que le sea de aplicación, tanto en barra, sala y terraza.

Documento justificativo de pago

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 el consumidor el justificante de pago. En este módulo se verificará además si el documento justificante de la compra cumple con los requisitos exigidos en el artículo 12.1 de la Ley 11/1998:

Como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

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 un modelo de ficha técnica, en la que se especifica el contenido de la normativa objeto de inspección.

Se confeccionarán las fichas técnicas según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexo).

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.

Cuando se requiera la subsanación de las deficiencias, se procederá a cargar en la aplicación una segunda ficha de comprobación, en esta ficha sólo debería contestarse en las casillas SI o NO aquellas cuestiones que en la ficha inicial constituyan infracción o hayan variado, contestándose NA en el resto.

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

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles para que aporten la documentación requerida que no haya sido aportada en el momento de la inspección.

EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizada cada visita de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación “Gestión de Sanidad y Consumo”, para su posterior evaluación a la finalización de la campaña.

ANEXO I

FICHA DE CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

| DOCUMENTACIÓN | | SÍ | NO | NA |
|---------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| HORARIOS | | SÍ | NO | NA |
|----------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 | Exhiben el horario de atención al público | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS | | SÍ | NO | NA |
|-----------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Ausencia de cláusulas o leyendas que induzcan a error al consumidor o no respeten sus derechos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Se admiten tarjetas de crédito o débito, estando anunciadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Disponen de los precios de los servicios que prestan y productos que ofertan, en barra, sala y terraza. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Los precios incluyen todo tipo de cargas y gravámenes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DE PAGO | | SÍ | NO | NA |
|-------------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8 | Se entrega factura o recibo del pago efectuado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Constan en los documentos anteriores: -La identidad personal o social y fiscal del proveedor, | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | -La cantidad abonada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | -El concepto por el que se satisface | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | -La fecha | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| HOJAS DE RECLAMACIONES (D 1/2010) | | SÍ | NO | NA |
|-----------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13 | Tiene a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones (Art. 29) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de hojas de reclamaciones de modo permanente y visible al público (Art. 32) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| RESULTADO DE LA INSPECCIÓN | | SÍ | NO | NA |
|-----------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|-----------|
| 15 | Se detectan irregularidades en materia de consumo en el establecimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 16 | Se produce obstrucción o negativa a la inspección | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

ANEXO II

INSTRUCCIONES DE LA FICHA

DOCUMENTACIÓN

- 01 – 02 marcar SI o NO según proceda.

HORARIO

- 03 – marcar SI o NO según proceda.

PUBLICIDAD

- 04 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no se exhiba publicidad ni cláusulas.
- 05 – 07 – marcar SI o NO según proceda. (LAS PREGUNTAS 06 Y 07 TIENEN CARÁCTER INFORMATIVO)

EXHIBICIÓN DE PRECIOS

- 08 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no disponga de escaparate o no exhiba productos en el.
- 09 – marcar SI o NO según proceda.
- 10 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA si no se aplica esta circunstancia.
- 11 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no sea el caso.
- 12 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA si no hay folletos o publicidad con indicación del precio.
- 13 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA si no indican los precios.
- 14 – marcar SI o NO según proceda, marcar NA si no existe publicidad de precios o si no exhiben los precios.
- 15 - marcar SI o NO según proceda, marcar NA si no indican los precios.
- 16 – 19 marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no se contempla la posibilidad del pago aplazado.

MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS

- 20 – marcar SI o NO según proceda.
- 21 – marcar SI o NO según proceda. Se marcará con NA cuando la respuesta 20 sea NO o cuando no existan excepciones.
- 22 - 23 marcar SI o NO según proceda.

- 24 –marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no existan excepciones o cuando la pregunta 23 se haya respondido con NO.

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

- 25 – marcar SI o NO según proceda.
- 26– marcar SI, NO según proceda, marcar NA cuando se responda NO a la pregunta 25.
- 27 – 28 – marcar SI, NO según proceda, marcar NA cuando se responda NO a la pregunta 25. ESTAS DOS PREGUNTAS SON INFORMATIVAS.
- 29 – 31 – marcar SI, NO según proceda, marcar NA cuando se responda NO a la pregunta 25.
- 32 – 36 marcar SI o NO según proceda, marcar NA cuando no se de el caso. (LA PREGUNTAS 33 TIENE CARÁCTER INFORMATIVO)
- 37 – marcar SI, NO según proceda, marcar NA si el resto de preguntas de este módulo se contestan como NO.

GARANTÍAS

- 38 – 39 marcar SI o NO según proceda.
- 40 – 47 – marcar SI o NO según proceda; marcar NA si la pregunta 39 ha sido respondida con NO.

CONTROL DE CAMBIOS

- 48 marcar SI o NO según proceda.
- 49 – 50 marcar SI o NO según proceda, marcar NA si la pregunta 48 se ha respondido como NO.
- 51 – 52 marcar SI o NO según proceda, marcar NA si la respuesta a la preguntas 49 y 50 ha sido NO o NA.
- 53 – 54 marcar SI o NO según proceda, marcar NA si la respuesta a la pregunta 48 ha sido NO.
- 55 – 59 marcar SI o NO según proceda, marcar NA si la respuesta a la pregunta 54 es NO o NA.

HOJAS DE RECLAMACIONES

- 60 - 61 marcar SI o NO según proceda.

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN

- 62 – 63 marcar SI o NO según proceda.