

Plan de Inspección de Consumo 2026

Programa de inspección y control general de establecimientos de juego



PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO 2026

Introducción y justificación

El presente programa tiene como objetivo controlar en los establecimientos dedicados a la actividad de juego los aspectos en materia de consumo que no está regulados en la normativa específica sobre juego, al estar reservadas estas competencias a la Comunidad de Madrid.

Esta campaña de carácter específico es la primera vez que se realiza en la ciudad de Madrid, lo que servirá para conocer la situación del sector en los que respecta al grado de cumplimiento de la normativa en materia de consumo que le es de aplicación.

Objetivos del programa

Objetivo general: Garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en estos establecimientos.

Objetivos específicos: Se plantean, entre otros, los siguientes objetivos concretos:

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de información previa, en especial la correcta exhibición de precios de venta al público de los artículos que comercialicen en el local no relacionados con el juego, la transparencia de las condiciones de venta si comercializan productos no relativos al juego y la disponibilidad de medios de pago adecuados o anunciados.
- Comprobar la disponibilidad de la exhibición del cartel obligatorio que informa de la existencia de las hojas de reclamaciones, de acuerdo con la normativa vigente y la disponibilidad de hojas de reclamaciones en el establecimiento para entregarlas al usuario que las solicite.
- Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras.
- Detectar y prevenir prácticas abusivas o contrarias a la normativa de consumo.

Normativa aplicable

A los efectos del presente programa, se tendrá en cuenta la normativa vigente aplicable en la ciudad de Madrid, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local:

Normativa general de defensa del consumidor

- **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, en adelante TRLGDCU.
- **Ley 11/1998**, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en adelante Ley 11/1998.
- **Decreto 1/2010**, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998.
- **Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid**, de 30 de marzo de 2011.
- **Decreto 2807/1972**, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.
- **Real Decreto 3423/2000**, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- **Decreto 130/2002**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- **Ley 17/1997**, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.

Cualquier modificación normativa vigente en las fechas de actuación (2026-2027) será tenida en cuenta e incorporada al programa en su fase de ejecución.

Ámbito Territorial

El presente programa de inspección se desarrollará en el término municipal de Madrid, abarcando por tanto todos los distritos de la Ciudad de Madrid. Las actuaciones inspectoras se dirigirán a establecimientos no incluidos en otros programas.

Calendario y Fases del Programa

El programa prevé varias fases de actuación, a desarrollar durante el año 2026.

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.

Fase I: Primera visita. Los inspectores técnicos de calidad y consumo se presentarán en el establecimiento identificándose adecuadamente, y efectuarán las comprobaciones conforme al protocolo y ficha de inspección establecidos (ver metodología e ítems de control en apartados posteriores). Se revisarán los aspectos documentales. **Se levantará acta detallándose las deficiencias detectadas, requiriendo su subsanación en un periodo de 15 días.**

Fase II: Visita de comprobación. Pasado el plazo otorgado en la fase anterior, se presentarán en el establecimiento para comprobar si se han subsanado las deficiencias. Se dejará reflejado en el acta de inspección aquellas deficiencias que aun subsistan.

Fase III: Evaluación de resultados. Finalizada la fase II, el Servicio de Inspección de Consumo del Instituto Municipal de Consumo consolidará todos los datos obtenidos para elaborar un informe final del programa. En dicho informe se plasmarán los resultados estadísticos (porcentaje de establecimientos con incumplimientos, tipo de infracciones más comunes, etc.).

Actuaciones Previas

Para garantizar la homogeneidad, trazabilidad y eficacia de las actuaciones inspectoras, el programa se llevará a cabo siguiendo una metodología común establecida previamente:

Protocolo de inspección unificado: Se ha diseñado un protocolo de intervención que servirá de guía a los inspectores durante la ejecución del programa. Este protocolo contempla las etapas y pautas a seguir en cada visita de inspección.

Establecimiento de criterios uniformes: Antes de iniciar las visitas, todos los inspectores con responsabilidades en este programa de control analizarán el presente protocolo de actuación y plantearán cuantas dudas puedan surgir. Si fuera necesario, se emitirán criterios para la unificación de criterios de interpretación de la normativa con la finalidad de garantizar la homogeneidad en las actuaciones y en las eventuales propuestas de sanción.

Desarrollo de las Actuaciones Inspectoras

Durante cada inspección se revisarán una serie de bloques temáticos que agrupan los ítems de control que figuran en la ficha de inspección.

En la cumplimentación de actas se estará a lo establecido en el artículo 37 de la Ley 11/1998 y en el Procedimiento General de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 11 de julio de 2013. En todo caso, se recogerá en ellas, de forma pormenorizada, los hechos apreciados y circunstancias que concurran. Eventualmente, podrán acompañar al acta fotografías o documentación de interés.

A continuación, se presenta la ficha de control estructurada con todos los ítems que serán verificados durante las inspecciones, agrupados por módulos temáticos. Para cada ítem se indica, cuando procede, la obligación legal correspondiente, la base jurídica de dicha obligación, el hecho cuya constatación supondría infracción (hecho sancionable), así como la base legal de la infracción tipificada, su calificación (leve, grave) y la base legal de dicha calificación en la normativa vigente.

CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO

Información, Publicidad y Precios

1. La publicidad ofrecida es clara, veraz, suficiente y no engañosa.

Obligación: La oferta, promoción y publicidad dirigida a las personas consumidoras debe ser veraz y no inducir a engaño. La normativa establece el derecho a la información veraz, eficaz y suficiente y prohíbe la publicidad engañosa. En este apartado relativo a precios, la publicidad que se verificará será en materia de consumo y no la relativa al régimen de publicidad, promoción y patrocinio de las actividades de juego y apuestas por ser competencia de la Comunidad de Madrid.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 18 y 19 del TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también la Ley 34/1988, General de Publicidad y la ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria. Debe acompañarse de descripción del incumplimiento y, eventualmente, de foto del cartel.

Base legal para la sanción: Artículo 47.m) del TRLGDCU en relación con incumplimiento de condiciones ofertadas al consumidor (artículos indicados en la base legal de la obligación).

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

2. Expone de forma visible el PVP de los artículos a la venta en el interior del establecimiento.

Obligación: En el interior, junto a los productos ofrecidos en vitrinas, estantes o mostrador, debe figurar el precio de venta claramente. El consumidor debe ver el precio antes de decidir la compra.

Base legal de la obligación:

- Artículo 60 TRLGDCU.
- Artículo 14 Ley 11/1998.

- Artículos 3 y 4 del Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Véase también el artículo 3 del Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.

Hecho sancionable: No indicar el precio de los artículos expuestos a la venta, impidiendo al consumidor conocer el coste a simple vista.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

3. Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio.

Obligación: En todas las formas de publicidad que mencionen el precio de los productos, no deben inducir a engaño al consumidor, el precio que se indique ha de ser el precio total que el consumidor debe satisfacer para su adquisición y se debe indicar también el precio por unidad de medida. Recordemos que nos referimos únicamente a la publicidad de precios en productos de consumo y no en lo relativo al juego.

Base legal de la obligación:

- Artículo 20, 60 TRLGDCU.
- Artículo 14 y 17 Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precio al no exhibir correctamente los precios de venta en los folletos o en la publicidad (adjuntar folleto y publicidad si se puede).

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

4. Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para el consumidor sin necesidad de tener que solicitar dicha información.

Obligación: Tanto el precio de venta como el precio por unidad de medida han de ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual. Serán visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

Base legal de la obligación:

- Artículo 4.1 del Real Decreto 3423/2000.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precio al no exhibirlos de manera inequívoca, etc.

Base legal para la sanción: Artículo 47.f) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

5. Existe coincidencia entre los precios exhibidos o publicitados y los precios cobrados.

Obligación: La publicidad de los bienes y servicios se ajustará en cuanto a la naturaleza y el precio sin inducir a error al consumidor, así los precios ofertados en la publicidad serán exigibles por los consumidores y no se podrán cobrar cantidades superiores a las anunciadas.

Base legal de la obligación:

- Artículos 50.3 y 50.5 de la Ley 11/1998 en relación con el artículo 61.2 del TRLGDCU.
- Artículo 8 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria, o bien, cobros indebidos a los consumidores (explicando la situación).

Base legal para la sanción: Artículos 50.3 y 50.5 de la Ley 11/1998 en relación con el artículo 61.2 del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

6. Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.

Obligación: Deben aceptarse los pagos en efectivo.

Base legal de la obligación:

- Artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Hecho sancionable: Negativa a aceptar el pago en efectivo.

Base legal para la sanción: Artículo 47. ñ) TRLGDCU en relación con el artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

7. Se admiten toda clase de billetes.

Obligación: Los billetes de alto valor en euros deben aceptarse como medio de pago en las operaciones al por menor.

Base legal de la obligación:

- Artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Hecho sancionable: No admisión de los medios de pago admitidos legalmente.

Base legal para la sanción: Artículo 50.5 de la ley 11/1998 en relación con el artículo 3 de la Ley 46/1998 y recomendación de la Comisión de 22 de marzo de 2010 sobre el alcance y los efectos de curso legal de billetes y monedas de euro.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

8. Se admiten tarjetas bancarias estando anunciadas.

Obligación: Si un establecimiento anuncia determinadas formas de pago, como el pago con tarjetas bancarias, está obligado a aceptarlas en las condiciones anunciadas. No existe una obligación legal de aceptar tarjetas si no se anuncia, pero sí la hay de cumplir lo publicitado.

Se comprobará si en el establecimiento se indica que se aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago —por ejemplo, mediante carteles o pegatinas visibles—, y si ello se corresponde con la realidad.

Base legal de la obligación:

- Artículos 20.1 y 60 TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también Ley 34/1988, General de Publicidad y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Incumplimiento de la admisión de tarjetas bancarias estando anunciadas. Debe acompañarse de una descripción de los hechos (ejemplo: no se acepta el pago con tarjeta pese a encontrarse anunciada su admisión como medio de pago) y eventualmente de fotografía del cartel.

Base legal para la sanción: Artículo 50.5 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

9. En caso de existir limitaciones en el uso de tarjetas, se anuncian.

Obligación: Cuando un establecimiento anuncia la disponibilidad del pago mediante tarjetas bancarias y dicho medio esté sujeto a limitaciones, deberá informar de dichas limitaciones de forma clara y visible, incluyéndolas junto al propio anuncio de su admisión.

Se comprobará si en el establecimiento se indica que se aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago —por ejemplo, mediante carteles o pegatinas visibles—, y en caso de que existan limitaciones a su uso, se verificará que se anuncian (por ejemplo, importe mínimo para usar la tarjeta).

Base legal de la obligación:

- Artículos 20.1 y 60 TRLGDCU.
- Artículos 3, 13 y 17 de la Ley 11/1998.
- Véase también Ley 34/1988, General de Publicidad y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal.

Hecho sancionable: Omisión engañosa por no suministrar la información necesaria relativa al uso de las tarjetas bancarias. Debe acompañarse de una descripción de los hechos (ejemplo: anunciando la admisión de tarjetas bancarias como medio de pago, no se informa de la limitación de 10€ que condiciona dicha admisión).

Base legal para la sanción: Artículo 47.m) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Documento justificativo de la compra (facturas/recibos)

10. Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada.

Obligación: Las personas consumidoras tienen derecho a recibir —de forma gratuita— un documento justificativo de la transacción (factura o recibo), que permita acreditar la compra efectuada y su importe. Este apartado siempre referido a productos de consumo y no a las apuestas y productos relativos al juego, estos se regulan por la normativa específica del juego.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No entregar factura o recibo acreditativo de la compra. Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

11. En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) e identidad fiscal del vendedor.

Obligación: Toda factura o recibo debe identificar al emisor (quien vende, ya sea el propio centro o empresa con otra razón social), con su nombre o denominación social completa y su identidad fiscal.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998 (derecho a conocer la identidad del proveedor en el justificante).
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: La factura/recibo entregado no muestra el nombre de la empresa vendedora, o no indica su identidad fiscal.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

12. En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor.

Obligación: El justificante de pago debe reflejar claramente el importe total pagado por el consumidor por los bienes adquiridos.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No incluir en la factura o recibo, el importe o cantidad abonada.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

13. En la factura o recibo consta el concepto de la compra.

Obligación: La factura o recibo debe incluir el concepto, de modo que permita identificar la compra realizada o servicio contratado.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación del concepto.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

14. En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión.

Obligación: La factura o recibo debe contener la fecha en que se expide o se efectúa la operación lo que tiene trascendencia a efectos de ejercicio de derecho de desistimiento, régimen de garantías, etc.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación de fecha.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

VENTA AUTOMÁTICA

15. Las máquinas expendedoras ofrecen la información al consumidor que exige la normativa legal.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

16. Informa claramente de los productos que expende.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben informar claramente a los usuarios de los productos que expenden.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no informa o no informa claramente al usuario de los productos que expende.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

17. Informa del precio del producto.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben informar el precio de los productos que expenden.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no informa o no informa claramente de los precios de los productos que expende.

Base legal para la sanción: Artículo 47 f) TRGDCU

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

18. Informa sobre si devuelve cambio de moneda.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben informar si devuelven o no devuelven cambio de moneda.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no informa o no informa claramente si devuelve o no devuelve cambio de moneda.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

19. Informa sobre el tipo de moneda fraccionaria.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben informar del tipo de moneda fraccionaria que admite para que funcione.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no informa o no informa claramente del tipo de moneda fraccionaria que admite para que funcione.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

20. Figuran las instrucciones de uso para la obtención del producto deseado.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben llevar instrucciones de uso para que el usuario conozca cómo obtener el producto.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no lleva instrucciones para la obtención del producto.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

21. La máquina de venta automática permite la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben permitir recuperar automáticamente el importe introducido si no se facilita el artículo solicitado.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no permite recuperar automáticamente el importe introducido cuando no facilita el artículo solicitado.

Base legal para la sanción: Artículo 50.5 de la Ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

22. Figuran los datos de homologación del aparato.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben estar homologadas.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: La máquina de venta automática no está homologada.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

23. Figuran los datos de la identidad del empresario.

Obligación: Las máquinas de venta automática deben especificar la identidad del empresario.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: En la máquina de venta automática no consta la identidad del empresario.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

24. Figura el número de inscripción en el correspondiente registro.

Obligación: En las máquinas de venta automática debe figurar el número de inscripción del registro.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: En la máquina de venta automática no figura el número de inscripción del registro.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

25. Consta la dirección donde se atenderán las reclamaciones.

Obligación: En las máquinas de venta automática debe figurar la dirección donde se atenderán las reclamaciones.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: En la máquina de venta automática no figura la dirección donde atender las reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

26. Consta el número de teléfono donde se atenderán las reclamaciones.

Obligación: En las máquinas de venta automática debe figurar el número de teléfono para atender las reclamaciones.

Base legal de la obligación: Artículo 49 del Decreto 130/2002 de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con el art. 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: En la máquina de venta automática no figura el número de teléfono para atender las reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 47.g) TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Cláusulas abusivas

27. Ausencia de cláusulas abusivas.

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU.
- Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en los contratos o en la publicidad. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Derecho de admisión

28. El establecimiento se reserva el derecho de admisión.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

29. Las condiciones del derecho de admisión constan en un lugar visible a la entrada del establecimiento.

Obligación: Las condiciones del derecho de admisión deben figurar en un cartel situado en un lugar visible a la entrada del establecimiento.

Base legal de la obligación: Art. 24.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR).

Hecho sancionable: Las condiciones del derecho de admisión no figuran en un cartel situado en un lugar visible a la entrada del establecimiento.

Base legal para la sanción: Art. 39. 4 de la LEPAR

Base legal de la calificación: LEVE Art. 39. 4 de la LEPAR

30.El cartel con la reserva del derecho de admisión cumple con la normativa reguladora para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

Obligación: El ejercicio del derecho de admisión debe aplicarse cumpliendo el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Adjuntar foto del cartel.

Base legal de la obligación: Art. 6 y 69 de la LO 3/2007, 22 marzo, para la igualdad efectiva de hombre y mujeres.

Hecho sancionable: El cartel que se exhibe en el local del derecho de admisión incumple el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

Base legal para la sanción: Art. 47.1.n) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Art. 48.2 a) del TRLGDCU.

31.El cartel con la reserva del derecho de admisión cumple la normativa y no restringe el acceso de manera discriminatoria, ni sitúa al usuario en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo.

Obligación: El cartel del derecho de admisión no debe utilizar la reserva de manera discriminatoria, ni sitúa al usuario en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo. Adjuntar foto del cartel.

Base legal de la obligación: Art. 14 Constitución Española de 1978 en relación con el art. 24.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR).

Hecho sancionable: El cartel que se exhibe en el local del derecho de admisión discrimina y sitúa a los usuarios en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo.

Base legal para la sanción: Art. 37. 14 de la LEPAR.

Base legal de la calificación: MUY GRAVE Art. 37. 14 de la LEPAR.

32.La reserva del derecho de admisión cumple la normativa y no se utiliza para restringir el acceso de manera arbitraria.

Obligación: Los establecimientos no deben utilizar la reserva del derecho de admisión para restringir el acceso de manera arbitraria. Adjuntar foto del cartel.

Base legal de la obligación: art. 24.2 de la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid (LEPAR).

Hecho sancionable: El cartel del derecho de admisión que se exhibe en el local restringe el acceso de manera arbitraria.

Base legal para la sanción: Art. 47.1 I) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE Art. 48.2 b) del TRLGDCU.

Hojas de reclamaciones

33. Tiene a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones oficiales.

Obligación: Disponer hojas de reclamaciones en el establecimiento, para entrega inmediata al consumidor que las solicite.

El art. 29 f de la Ley 6/2001, de 3 de julio, del juego de la Comunidad de Madrid, establece como infracción grave “la falta de hojas de reclamaciones en los locales autorizados para juegos de suerte, envite o azar o la negativa a facilitar las mismas al usuario que las solicita”. Este hecho se recogerá en acta y se procederá a inhibir al órgano competente sancionador en materia de juego.

34. Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público

Obligación: Exhibir un cartel en lugar visible que indique «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».

Base legal de la obligación: Artículo 32.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Hecho sancionable: No tener colocado en lugar permanente y visible el cartel anunciador de hojas de reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Resultado de la inspección

35. Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección.

Obligación: Deber de colaborar con la actuación inspectora y facilitar cuantos datos se requieran en el ejercicio de dicha actuación.

Base legal: Artículo 47. i) del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de vigilancia o inspección.

Base legal para la sanción: Artículo 47.i) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: Artículo LEVE 48.2.a) del TRLGDCU.

36. Ausencia de irregularidades en esta ficha.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

FICHA CONTROL ESTABLECIMIENTOS 2026

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS		SI	NO	NA
01	La publicidad ofrecida es clara, veraz, suficiente y no engañosa	☐	☐	☐
02	Expone de forma visible el PVP de los artículos a la venta en el interior del establecimiento	☐	☐	☐
03	Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	☐	☐	☐
04	Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual y son visibles para el consumidor sin necesidad de tener que solicitar dicha información	☐	☐	☐
05	Existe coincidencia entre los precios exhibidos o publicitados y los precios cobrados	☐	☐	☐
06	Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente	☐	☐	☐
07	Se admiten toda clase de billetes	☐	☐	☐
08	Se admiten tarjetas bancarias estando anunciadas	☐	☐	☐
09	En caso de existir limitaciones en el uso de tarjetas, se anuncian	☐	☐	☐

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA (FACTURAS/RECIBOS)	SI	NO	NA
10 Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada	☐	☐	☐
11 En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) e identidad fiscal del vendedor	☐	☐	☐
12 En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor	☐	☐	☐

13	En la factura o recibo consta el concepto de la compra	☐	☐	☐
14	En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión	☐	☐	☐

VENTA AUTOMÁTICA		SI	NO	NA
15	La máquina expendedora ofrecen la información al consumidor que exige la normativa legal	☐	☐	☐
16	Informa claramente de los productos que expenden	☐	☐	☐
17	Informa del precio del producto	☐	☐	☐
18	Informa sobre si devuelve el cambio de moneda	☐	☐	☐
19	Informa sobre el tipo de moneda fraccionaria	☐	☐	☐
20	Figuran las instrucciones de uso para la obtención del producto deseado	☐	☐	☐
21	La máquina de venta automática permite la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado	☐	☐	☐
22	Figuran los datos de homologación del aparato	☐	☐	☐
23	Figuran los datos de identidad del empresario	☐	☐	☐
24	Figura el número de inscripción en el correspondiente registro	☐	☐	☐
25	Consta la dirección donde se atenderán las reclamaciones	☐	☐	☐
26	Consta el número de teléfono donde se atenderán las reclamaciones	☐	☐	☐
CLÁUSULAS ABUSIVAS		SI	NO	NA
27	Ausencia de cláusulas abusivas	☐	☐	☐

DERECHO DE ADMISIÓN		SI	NO	NA
28	El establecimiento se reserva el derecho de admisión	☐	☐	☐
29	Las condiciones del derecho de admisión constan en un lugar visible a la entrada del establecimiento	☐	☐	☐
30	El cartel con la reserva del derecho de admisión cumple con la normativa reguladora para la igualdad efectiva de hombres y mujeres	☐	☐	☐
31	El cartel con la reserva del derecho de admisión cumple la normativa y no restringe el acceso de manera discriminatoria, ni sitúa al usuario en condiciones de inferioridad, indefensión o agravio comparativo	☐	☐	☐
32	La reserva del derecho de admisión cumple la normativa y no se utiliza para restringir el acceso de manera arbitraria	☐	☐	☐

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
33	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones oficiales	☐	☐	☐
34	Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
35	Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección	☐	☐	
36	Ausencia de irregularidades en esta ficha	☐	☐	