

Plan de Inspección de Consumo 2026

Programa de inspección y control de establecimientos de arreglos de ropa



PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE ARREGLOS DE ROPA 2026

Introducción y justificación

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras en materia de consumo, que se vayan a realizar en cualquier establecimiento de arreglo de ropa.

La última Campaña de Control de Establecimientos de Arreglo de Ropa fue efectuada en el 2017 por 21 inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo de los Distritos del Ayuntamiento de Madrid. Se realizaron un total de 801 inspecciones, de las cuales 480 fueron en primera visita y 321 han sido visitas de comprobación. De los 480 establecimientos controlados 334 presentaban algún tipo de irregularidad en materia de consumo lo que supone el 69,6% en términos relativos.

De las 321 inspecciones de comprobación, en 257 ocasiones se comprobó que se habían subsanado las deficiencias detectadas en la primera vuelta, lo que supone que en el 80,1% de los casos se corrigieron las irregularidades detectadas.

Objetivos del programa

Objetivo general: Garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en los establecimientos de arreglos de ropa de la ciudad de Madrid.

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, la transparencia de las condiciones de prestación del servicio y la disponibilidad de medios de pago adecuados o anunciados.
- Comprobar la disponibilidad de hojas de reclamaciones, así como la exhibición del cartel obligatorio que informa de su existencia, de acuerdo con la normativa vigente.
- Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, de obtener un documento justificativo de la transacción efectuada.

- 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.
- **Ley 16/1999, de 29** de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- **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.

Cualquier modificación normativa vigente en las fechas de actuación (2026-2027) será tomada 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 otro programa.

En la aplicación hay 574 registros pertenecientes a establecimientos que se dedican a la actividad cuyo epígrafe es 952004 ARREGLO DE ROPA.

Calendario y Fases del Programa

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

Antes de realizar las visitas de inspección, se 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.

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 observará in situ la exposición de precios, disponibilidad de información obligatoria, etc. **Se levantará acta detallándose las deficiencias detectadas, requiriendo su subsanación a 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 concurren. 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 GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS DE ARREGLO DE ROPA

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.

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. Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso

Obligación: Los empresarios deben facilitar a los consumidores información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales de los contratos y ofertas correspondientes que los vinculen.

Base legal de la obligación:

- Artículos 20 y 60 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas relativas a la información previa a la contratación.

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

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

3. Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados.

Obligación: Los precios de los servicios deben exponerse 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; (...).

Base legal de la obligación:

- Artículo 20 TRLGDCU.
- Artículo 14.2 Ley 11/1998.
- Artículo 6 del Decreto 2807/1972.

Hecho sancionable: Incumplimiento de las normas reguladoras de precios al no exhibir de manera visible la tarifa de precios de los servicios que prestan.

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

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

4. 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.

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.

5. 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.

6. 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).

7. Se realiza algún tipo de venta de artículos en el establecimiento.

Obligación: No es una obligación legal. Es un ítem informativo.

Base legal de la obligación: No procede

Hecho sancionable: No procede

Base legal para la sanción: No procede

Base legal de la calificación: No procede

8. 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.

9. Expone de forma visible el Precio de Venta al Público (PVP) en los artículos expuestos en el escaparate o vitrina exterior.

Obligación: Todos los productos expuestos en escaparates visibles desde la vía pública deben exhibir su precio de venta al público, sin necesidad de que el consumidor entre a preguntar.

Base legal de la obligación: Artículo 3.2 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 en los artículos expuestos en el escaparate o indicarlo de forma ilegible, confusa o no referenciada a cada producto. Debe detallarse el objeto concreto del incumplimiento y, eventualmente, acompañarse de fotografía.

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

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

10. 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.

11. Se admite 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).

12. 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).

13. 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.

Resguardo de depósito

14. Se hace entrega de un resguardo de depósito a los consumidores cuando entregan prendas para su arreglo.

Obligación: Se comprobará si se entrega resguardo de depósito cuando se deposita una prenda en el establecimiento para efectuar un arreglo o para proceder a algún tipo de reparación si la prenda esta estropeada.

Base legal de la obligación: Art. 12.4 de la Ley 11/1998, art. 9.3 de la Ley 16/99 y el art.7.1 Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

15. En el resguardo consta: - La identificación completa del establecimiento o del depositario (nombre, domicilio y teléfono).

Obligación: 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.

Base legal de la obligación: Art. 12.4 de la Ley 11/1998, art. 9.3 de la Ley 16/99 y el art.7.1.e Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

16. En el resguardo consta: - La identificación del objeto o mercancía.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: La identificación del objeto.

Base legal de la obligación: Art. 12.4 de la Ley 11/1998, art. 9.3 de la Ley 16/99 y el art.7.1.a Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

17. En el resguardo consta: - Estado en que se entrega el objeto o mercancía.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: Estado en que se entrega el objeto o mercancía.

Base legal de la obligación: Art. 12.4 de la Ley 11/1998, art. 9.3 de la Ley 16/99 y el art.7.1. b Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

18. En el resguardo consta: - La operación a realizar o reparación que se solicita.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: la operación a realizar.

Base legal de la obligación: art.7.1. c Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

19. En el resguardo consta: - Si se solicita o no presupuesto de la reparación.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: si se solicita o no presupuesto de la reparación.

Base legal de la obligación: art.7.1. d Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

20. En el resguardo consta: - Si la confección del presupuesto es gratuita o no.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: si la confección del presupuesto es gratuita o no.

Base legal de la obligación: art.7.1. d Decreto 130/02

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

21. En el resguardo consta: - Firma de la persona que recepciona la mercancía o sello identificativo del establecimiento.

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: firma de la persona que recepciona la mercancía o sello identificativo del establecimiento.

Base legal de la obligación: art.7.1. e Decreto 130/2002

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

22. En el resguardo consta: - La identificación completa del propietario del artículo (nombre, domicilio y teléfono).

Obligación: Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el momento de la

entrega, haciendo constar el comerciante, con suficiente precisión y claridad, al menos, los siguientes datos: la identificación completa del propietario del artículo.

Base legal de la obligación: art.7.1. f Decreto 130/2002

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

23. En el resguardo consta: - La fecha.

Obligación: 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.

Base legal de la obligación: art. 12.4 de la Ley 11/1988

Hecho sancionable: No entregar resguardo de depósito o entregarlo con deficiencias.

Base legal para la sanción: 50.11 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: En todo caso, la calificación de infracción se considerará leve si no concurre ninguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1 LPCCM y grave si concurre un criterio

24. Ausencia de cláusulas abusivas en el resguardo de depósito.

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

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en el resguardo, presupuestos, facturas o entro documentos. 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.

Documento justificativo de la compra (facturas/recibos)

25. Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada servicio realizado

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.

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).

26. En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) y NIF/CIF 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).

27. 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).

28. 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).

29. 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).

30. Si procede, figura en la factura o documento acreditativo de la operación la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

Obligación: El empresario debe informar acerca de la fecha en que se compromete a entregar los bienes o a ejecutar el servicio.

Base legal de la obligación:

- Artículo 60 y 63, del TRLGDCU.

Hecho sancionable: No informar en la factura o documento justificativo de la operación de la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar el servicio.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 o 50.12 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).

31. 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.

Hojas de reclamaciones

32. 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.

Base legal de la obligación:

- Artículo 29.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.
- Artículo 38 y ss. de la Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

Hecho sancionable: No disponer de hojas de reclamaciones para su entrega inmediata al consumidor que las solicite (o negarse a entregarla al solicitante).

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 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).

33. 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

34. 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.

35. Ausencia de irregularidades en esta ficha.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

**(2-ARR.ROPA) CONTROL GENERAL ARREGLOS DE ROPA
(2-ARR.ROPA-C)**

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS	S I	NO	N A
01 La publicidad ofrecida es clara, veraz, suficiente y no engañosa	☐	☐	☐
02 Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	☐	☐	☐
03 Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados	☐	☐	☐
04 Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	☐	☐	☐
05 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	☐	☐	☐
06 Existe coincidencia entre los precios exhibidos o publicitados y los precios cobrados	☐	☐	☐
07 Se realiza algún tipo de venta de artículos en el establecimiento:	☐	☐	☐
08 Expone de forma visible el PVP de los artículos a la venta en el interior del establecimiento	☐	☐	☐
09 Expone de forma visible el Precio de Venta al Público (PVP) en los artículos expuestos en el escaparate o vitrina exterior	☐	☐	☐
10 Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente	☐	☐	☐
11 Se admite toda clase de billetes	☐	☐	☐
12 Se admiten tarjetas bancarias estando anunciadas	☐	☐	☐

13 En caso de existir limitaciones en el uso de tarjetas, se anuncian	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

RESGUARDO DE DEPOSITO		SI	N O	N A
14	Se hace entrega de un resguardo de depósito a los consumidores cuando entregan prendas para su arreglo	☐	☐	☐
15	En el resguardo consta: -la identificación completa del establecimiento o del depositario (Nombre, domicilio y teléfono)	☐	☐	☐
16	-La identificación del objeto o mercancía	☐	☐	☐
17	-Estado en que se entrega el objeto o mercancía	☐	☐	☐
18	-La operación a realizar o reparación que se solicita	☐	☐	☐
19	-Si se solicita o no presupuesto de la reparación	☐	☐	☐
20	-Si la confección del presupuesto es gratuita o no	☐	☐	☐
21	-Firma de la persona que recepciona la mercancía o sello identificativo del establecimiento	☐	☐	☐
22	-La identificación completa del propietario del artículo (Nombre, domicilio y teléfono)	☐	☐	☐
23	-La fecha	☐	☐	☐
24	Ausencia de cláusulas abusivas en el resguardo de deposito	☐	☐	☐

DOCUMENTO	JUSTIFICATIVO	DEL	SI	N O	N A
CONTRATO(FACTURAS/RECIBOS)					
25	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago	☐	☐	☐	☐
26	En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) e identidad fiscal del vendedor	☐	☐	☐	☐

27	En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor	☐	☐	☐
28	En la factura o recibo consta el concepto de la compra	☐	☐	☐
29	En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión	☐	☐	☐
30	Si procede, figura en la factura o documento acreditativo de la operación la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	☐	☐	☐
31	Ausencia de cláusulas abusivas	☐	☐	☐

HOJAS DE RECLAMACIONES		S I	NO	N A
32	Tiene a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones oficiales	☐	☐	☐
33	Se anuncia mediante cartel informativo visible la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del público	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		S I	NO	N A
34	Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección	☐	☐	☐
35	Ausencia de irregularidades en esta ficha	☐	☐	☐