

# **EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE VENTA Y REPARACIÓN DE BICICLETAS 2023**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente campaña de control de venta y reparación de bicicletas se realizó anteriormente en el año 2014, el tiempo transcurrido hizo necesaria una revisión del estado del sector.

## **OBJETIVOS**

Los objetivos de la campaña fijados en el protocolo de la misma son:

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones documentales de los establecimientos.
- El control sobre aspectos generales de la publicidad.
- 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.
- Asegurar el cumplimiento, en lo relativo a los derechos de las personas consumidoras, de obtener un documento justificativo de la transacción efectuada y a que se cumplan las prescripciones generales relativas a las garantías de los productos.
- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por ley las personas consumidoras en relación con la información obligatoria que se debe proporcionar en el etiquetado de los artículos que se venden en los establecimientos objeto de esta campaña.

## **NORMATIVA APLICABLE**

### **NORMATIVA DE CARÁCTER GENERAL**

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

#### **NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

- Real Decreto 339/2014, de 9 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la comercialización y puesta en servicio de las bicicletas y otros ciclos y de sus partes y piezas, y por el que se modifica el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.
- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores.
- Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de productos textiles. Y Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo, que modifica el Real Decreto anterior.

#### **EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA**

La Campaña de Inspección y Control de Venta y Reparación de Bicicletas ha sido efectuada durante el año 2023 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo de la Subdirección General de Consumo en establecimientos ubicados en el término municipal.

Se han realizado un total de 55 inspecciones, de las cuales 37 han sido en primera visita y 18 han sido visitas de comprobación.

En los 37 establecimientos controlados se han registrado irregularidades en 16 el 43,2% de los mismos.

Tras realizar las visitas de comprobación se subsanaron todas las deficiencias encontradas.

## RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1º Y 2ª VISITA)	55
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS	37
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	16 (43,2%)

HORARIO	%SI	%NO
Tiene expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	89,2	10,8
<b>INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS</b>		
Realizan la actividad de venta de bicicletas	26	
Realizan la actividad de reparación de bicicletas	31	
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el escaparate. (n=25)	80,0	20,0
Expone de forma visible el PVP de los artículos en el interior del establecimiento	93,3	6,7
Expone de forma visible los precios de cada uno de los servicios que prestan	82,4	17,6
La publicidad y la información exhibida inducen a error o engaño al consumidor	51,5	48,5
Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	100,0	0,0
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas.	100,0	0,0
<b>REPARACIÓN DE BICICLETAS (n=31)</b>		
En el caso de reparación de bicicletas se entrega resguardo de depósito	96,9	3,1
Consta en el resguardo anterior:		
-la identidad completa del establecimiento o depositario	93,6	6,4
-La identificación de la bicicleta u objeto a reparar	100,0	0,0
-Las operaciones a realizar	100,0	0,0
-Si se indica el precio de las operaciones a realizar, este coincide con el precio anunciado en el establecimiento	100,0	0,0
-La fecha del resguardo	100,0	0,0
-La fecha en la que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio	87,1	12,9

<b>DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	100,0	0,0
Consta en los documentos anteriores: -número y en su caso serie,	100,0	0,0
-la identidad personal o social y NIF de la persona proveedora	89,2	10,8
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido	97,3	2,7
-el concepto	100,0	0,0
-la fecha	100,0	0,0
-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	100,0	0,0
Existen cláusulas abusivas en este documento.	13,5	86,5
<hr/>		
<b>GARANTÍAS</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se facilita información antes de comprar sobre las garantías (recordatorio de la garantía legal y garantías comerciales) de los artículos que venden.	100,0	0,0
Se entrega garantía comercial en un soporte duradero	8	
La garantía comercial está correctamente cumplimentada.	100,0	0,0
<hr/>		
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	89,2	10,8
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	89,2	10,8

PRODUCTOS CONTROLADOS	278
PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES	27 (9,7%)

ETIQUETADO DE BICICLETAS (n=101)	%SI	%NO
Existe etiquetado	89,1	10,9
La bicicleta dispone de un manual de instrucciones.	99,0	1,0
El manual anterior cumple los requisitos contenidos en el anexo II del Real Decreto 339/2014.	86,4	13,6
La bicicleta lleva fijada una placa de características.	94,4	5,6
En la placa anterior se indica:		
-la razón social del fabricante.	93,1	6,9
-la dirección completa del fabricante.	93,1	6,9
-la razón social del representante autorizado en su caso.	91,4	8,6
-la dirección completa del representante autorizado en su caso.	91,4	8,6
-el número de serie.	100,0	0,0
La bicicleta presenta alguna deficiencia en su etiquetado	24,8	75,2

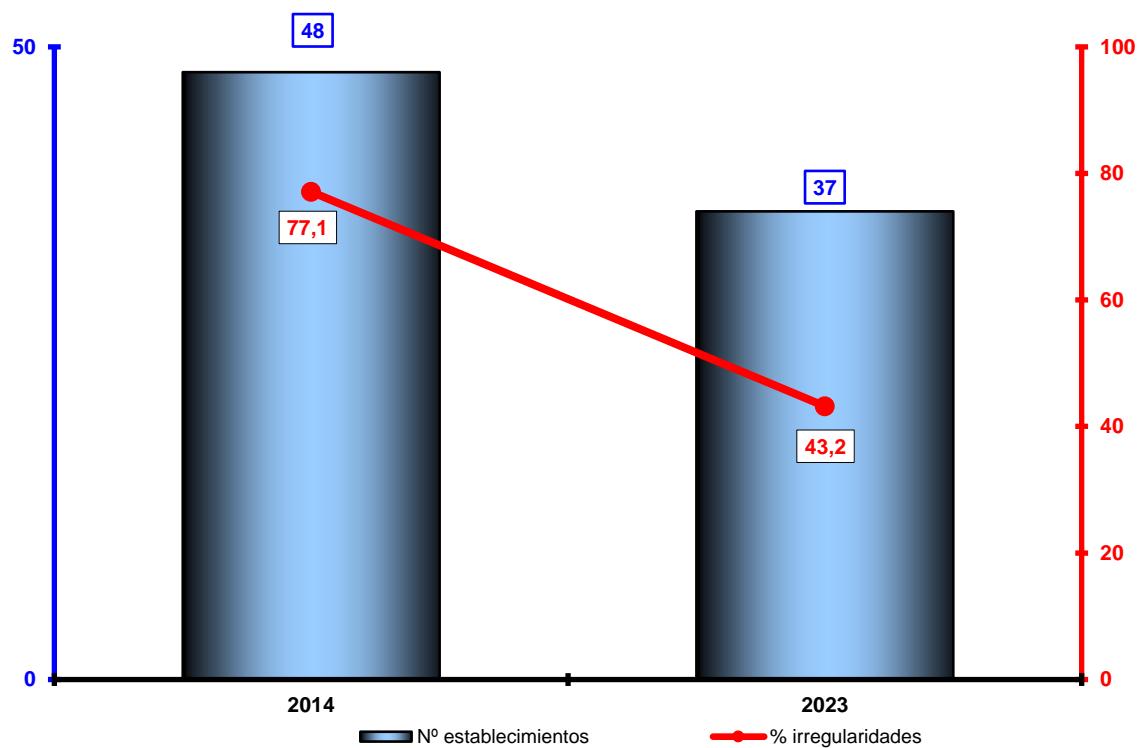
ETIQUETADO DE PRODUCTOS INDUSTRIALES (n=108)	%SI	%NO
Existe etiquetado	100,0	0,0
En el etiquetado figura:		
-Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	100,0	0,0
-Nombre o razón social de la persona fabricante, envasadora o vendedora establecido en la U.E.	98,2	1,8
-Domicilio de la persona fabricante, envasadora o vendedora.	98,2	1,8
-Composición, cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad. (n=53)	100,0	0,0
-Plazo recomendado de uso si con el tiempo pierde alguna cualidad. (n=11)	100,0	0,0
-Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades) (n=35)	100,0	0,0
-Características esenciales del producto, instrucciones advertencias, recomendaciones de uso, manejo instalación o mantenimiento	100,0	0,0
-Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento) (n=5)	100,0	0,0
-Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento) (n=5)	100,0	0,0
-Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento) (n=5)	100,0	0,0
El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles.	100,0	0,0
El etiquetado figura en castellano	100,0	0,0
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	1,8	98,2

<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS TEXTILES (n=69)</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
El artículo textil lleva etiquetado	100,0	0,0
En el etiquetado se incluyen los siguientes datos: -Nombre o razón social del fabricante, comerciante o importador.	100,0	0,0
-Domicilio del fabricante, comerciante o importador.	100,0	0,0
-Composición del artículo textil (no se tiene en cuenta el tejido base).	100,0	0,0
-Si los artículos se ofrecen a la venta con envoltura, el etiquetado figura además en la propia envoltura cuando no se puede ver el etiquetado del producto.	100,0	0,0
-Las indicaciones o informaciones facultativas tales como símbolos de conservación, "inencogible", "impermeable", ignífugo", etc aparecen netamente diferenciadas	100,0	0,0
-Todas las indicaciones obligatorias aparecen con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor.	100,0	0,0
-Las inscripciones del etiquetado están al menos en castellano.	100,0	0,0
-El etiquetado es susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de la naturaleza, composición y origen de los productos textiles.	21,7	78,3
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	0,0	100,0

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

En el año 2023, se visitaron 37 establecimientos de venta o reparación de bicicletas en primera vuelta, de las cuales 16 (43,2%) presentaban alguna irregularidad en materia de consumo.

Los datos comparados con los de la campaña de 2014 son:



Con posterioridad se llevaron a cabo 18 inspecciones en segunda vuelta, en estas inspecciones la totalidad de los establecimientos habían subsanado sus deficiencias.

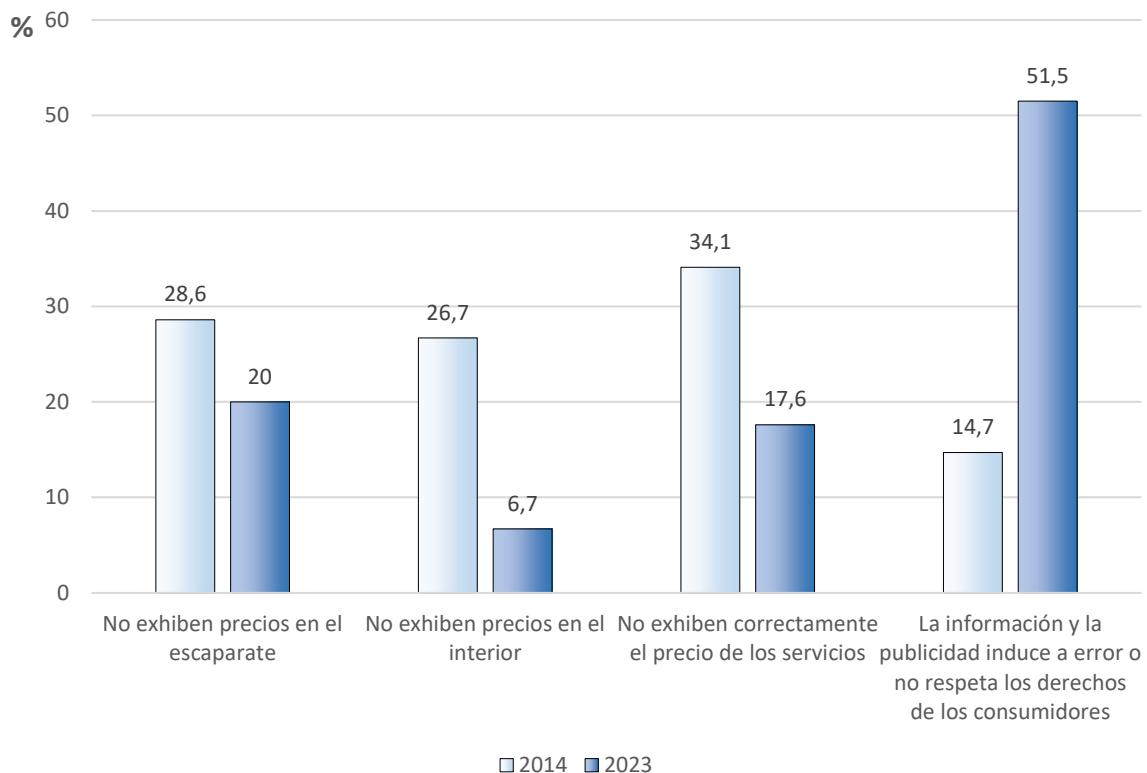
Las infracciones más significativas en materia de consumo detectadas han sido:

#### INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS

En este módulo las principales irregularidades detectadas han sido:

- La publicidad y las cláusulas que exhiben no respetan los derechos de los consumidores o les inducen a error en el 51,5% de los casos en los que se exhibe publicidad.
- En el 20,0% de los escaparates donde se exponen artículos para su venta no se exhibe de forma perfectamente visible el precio.
- No se exhiben correctamente el precio de cada uno de los servicios que prestan en el caso de reparación.

Los datos comparados con los de la campaña precedente son:

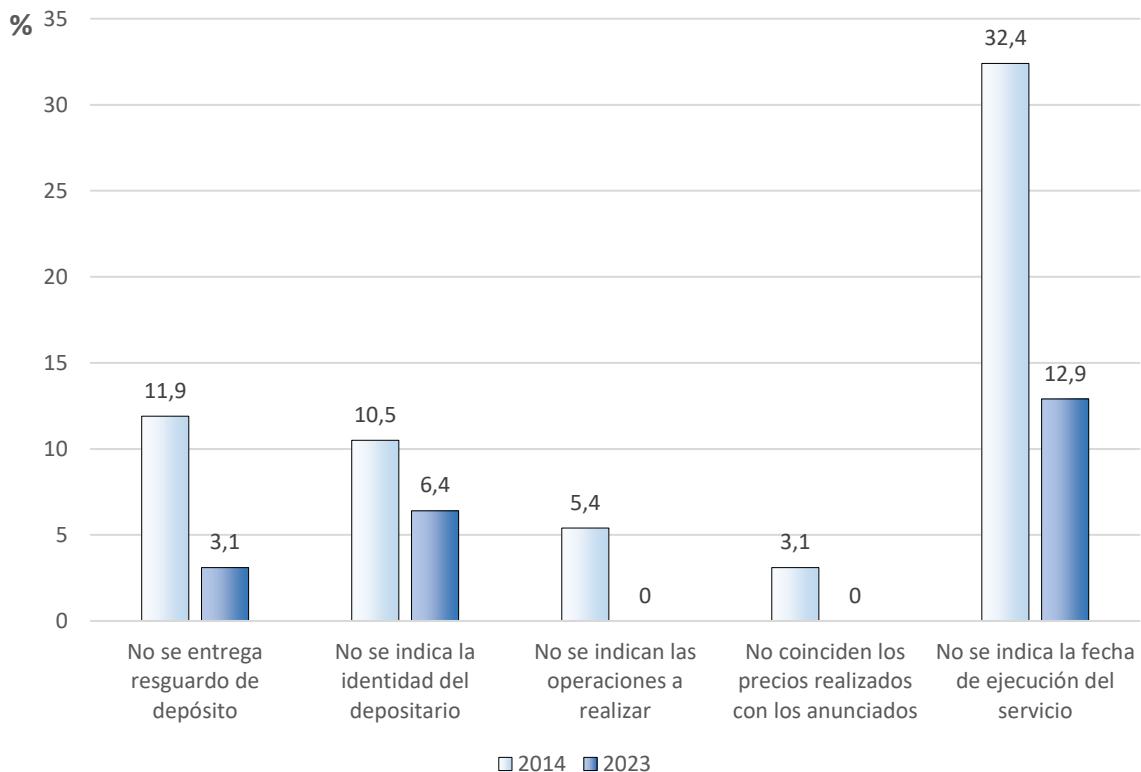


## REPARACION DE BICICLETAS

Las principales irregularidades detectadas en este módulo son:

- En el 12,9% de los casos no se indica la fecha en la que el empresario se compromete a ejecutar el servicio.
- En el 6,4% de los resguardos no se indica la identidad completa del establecimiento o depositario.
- En un 3,1% de los casos no se entrega resguardo de depósito.

Los datos comparados son los reflejados en el gráfico siguiente.

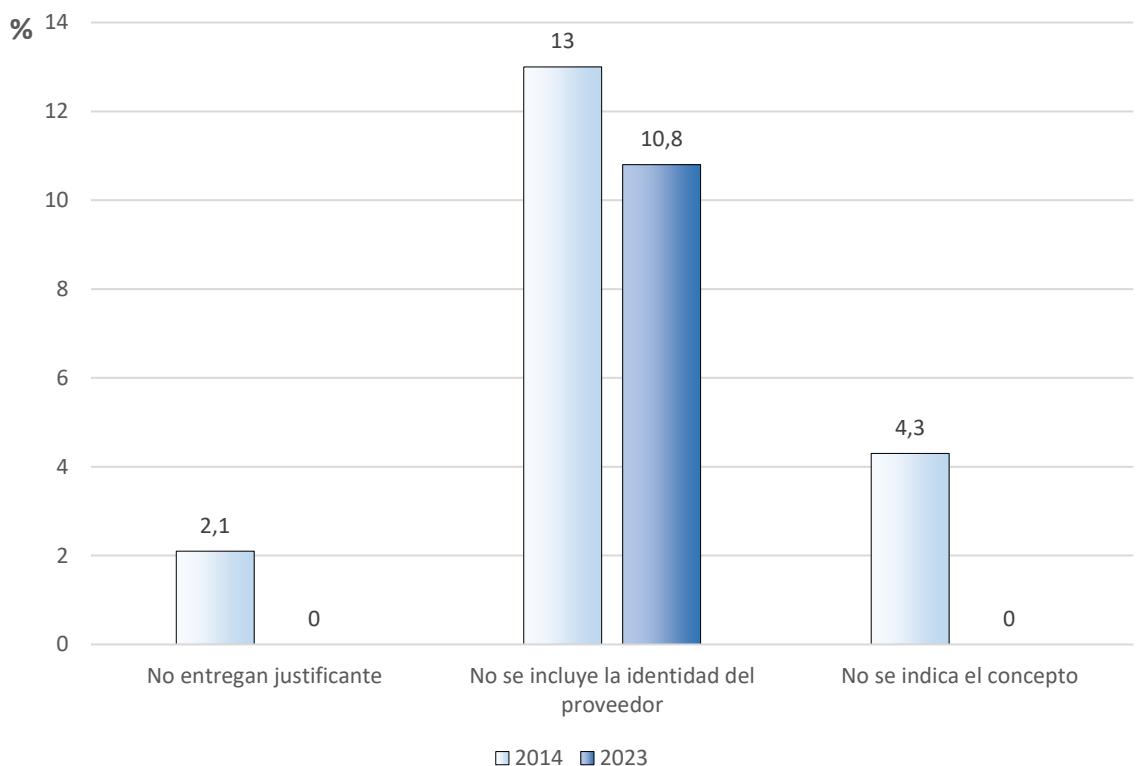


Como se puede observar en el gráfico hay un notable mejoría en los datos de la campaña de este año con respecto a los datos de la campaña del 2014, además una vez realizadas las visitas de la segunda vuelta, todas estas deficiencias han quedado subsanadas.

## DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

Se entrega siempre documento justificante de la compra efectuada.

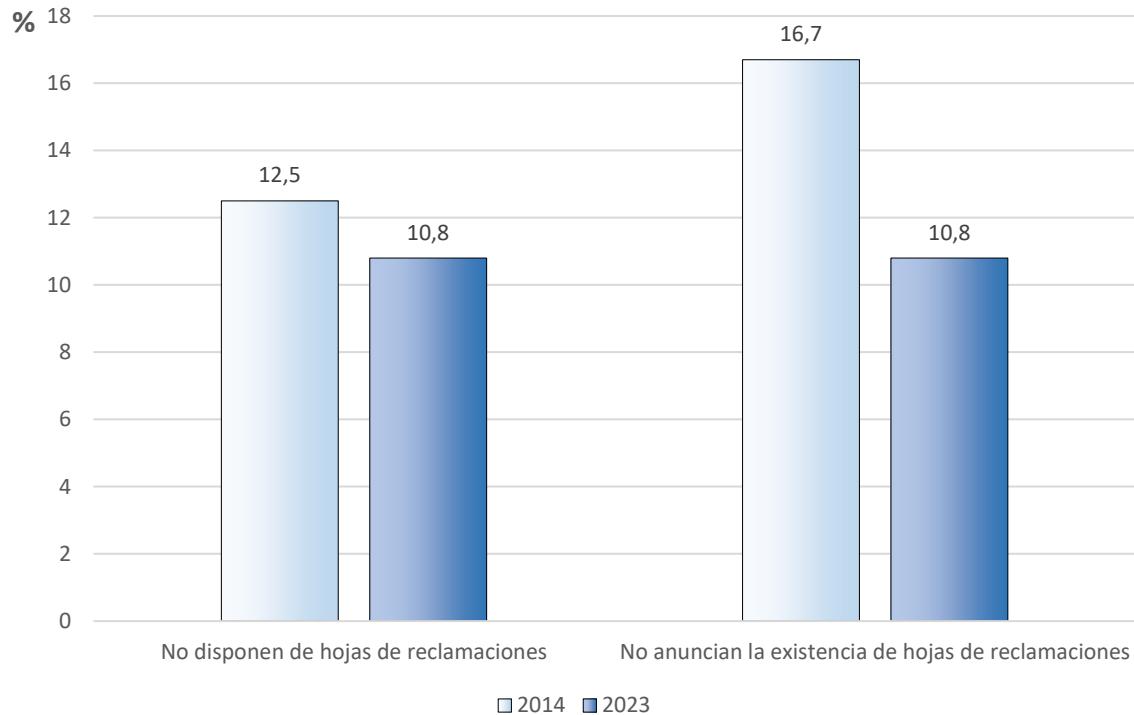
En cuanto a los justificantes de compra, la principal irregularidad que presentan es que no figura la identidad personal o social y fiscal del proveedor en el 10,8% de dichos justificantes.



Como ocurría con el módulo precedente se comprueba que ha habido una notable mejoría con respecto a los datos obtenidos en la campaña anterior.

## HOJAS DE RECLAMACIONES

En el 10,8% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y en el mismo porcentaje no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial.



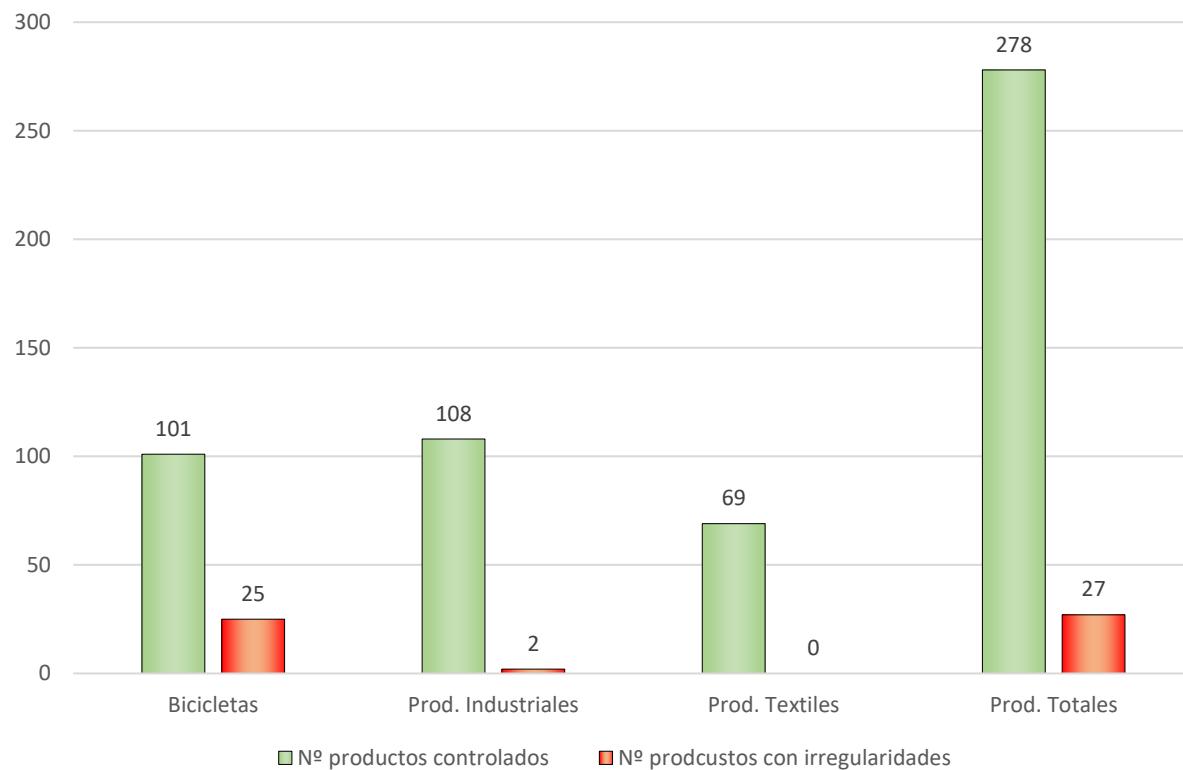
Como se ha indicado anteriormente tras efectuar las visitas de comprobación todos los establecimientos habían subsanado las irregularidades detectadas.

## CONTROL DE PRODUCTOS

Durante la realización de la campaña se ha controlado el etiquetado de 278 productos, de los cuales 27 presentaban deficiencias.

La distribución de productos controlados es la siguiente:

	Nº	Productos con irregularidades	% Productos con irregularidades
Bicicletas	101	25	24,8
Productos industriales	108	2	1,9
Productos textiles	69	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>27</b>	<b>9,7</b>



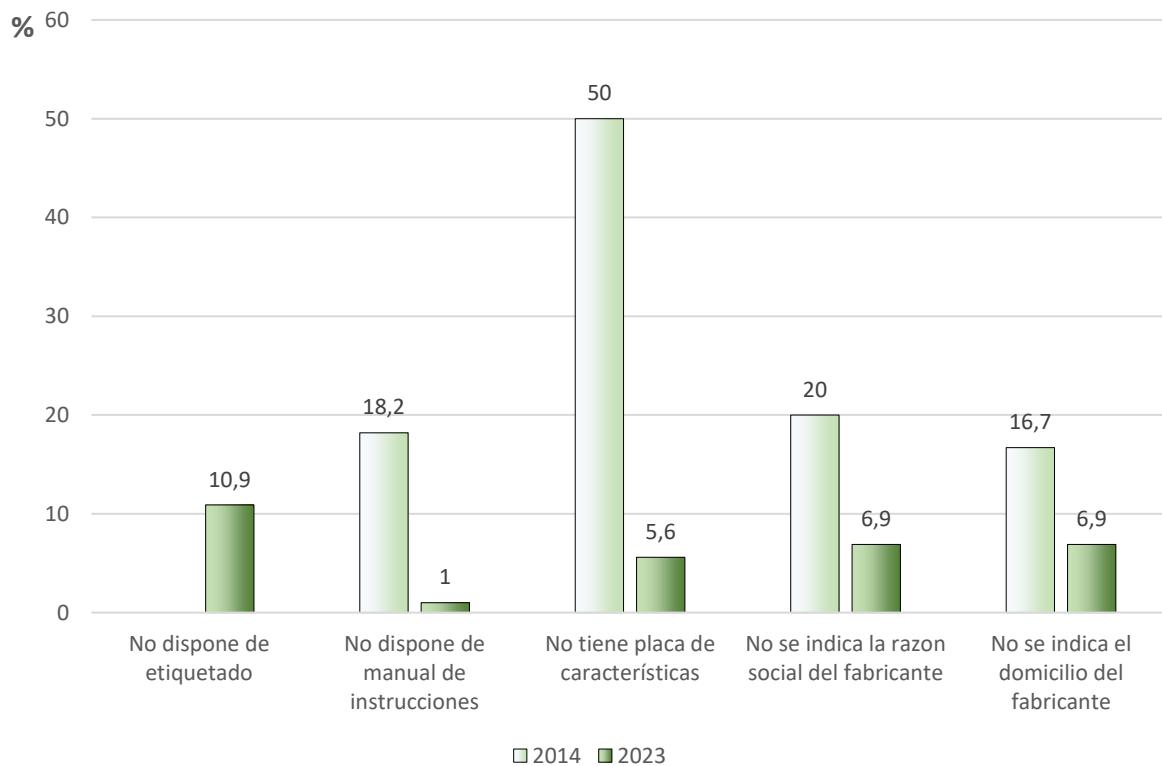


## ETIQUETADO DE BICICLETAS

Las principales deficiencias detectadas en este apartado son:

- El 10,9% de las bicicletas controladas no tenían etiquetado.
- El 1,0% de las bicicletas no disponían de manual de instrucciones.
- El 5,6% de las bicicletas no llevan placa de características.
- En la placa anterior en el 6,9% de los casos no se indica ni la razón social del fabricante ni su dirección.

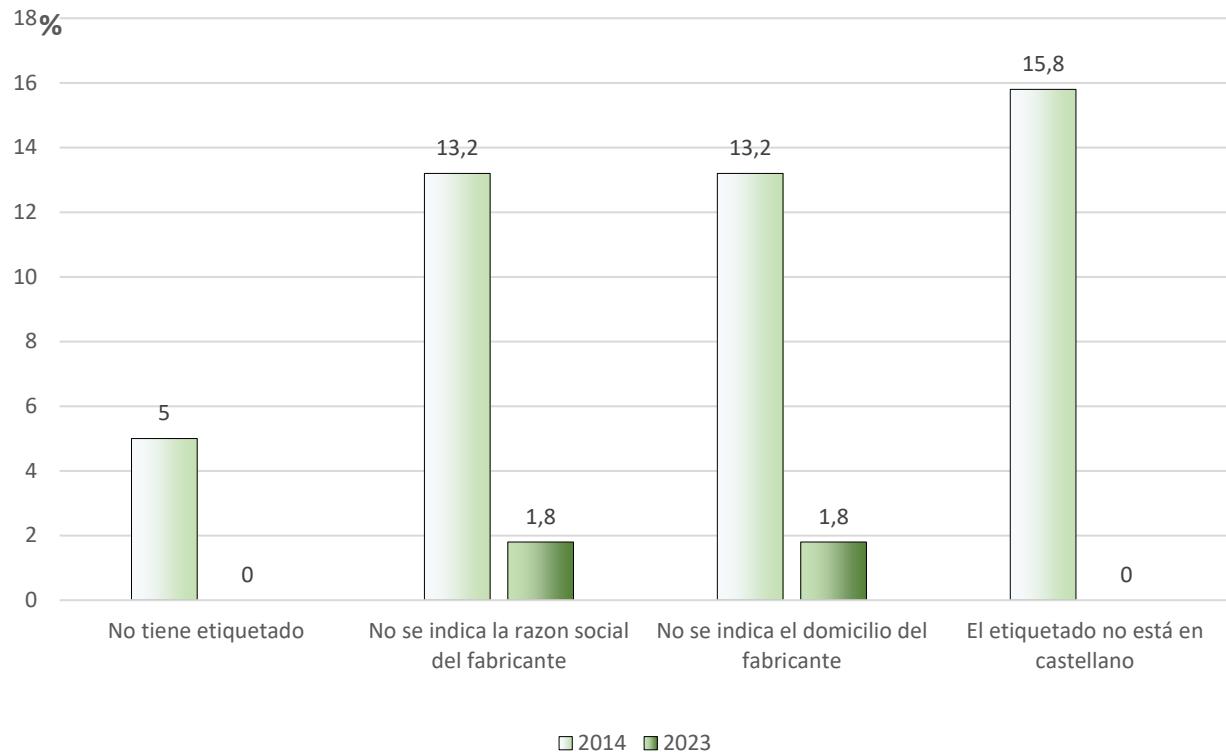
Los datos comparados con los de la campaña anterior se pueden ver en el gráfico siguiente, como se puede apreciar hay una notable mejoría en cuanto al cumplimiento de las obligaciones, hay que tener en cuenta que en 2014 llevaba poco tiempo en vigor la normativa que regulaba el etiquetado de las bicicletas.



## ETIQUETADO DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

Todos los productos industriales controlados tenían etiquetado, las principales deficiencias detectadas en el mismo son:

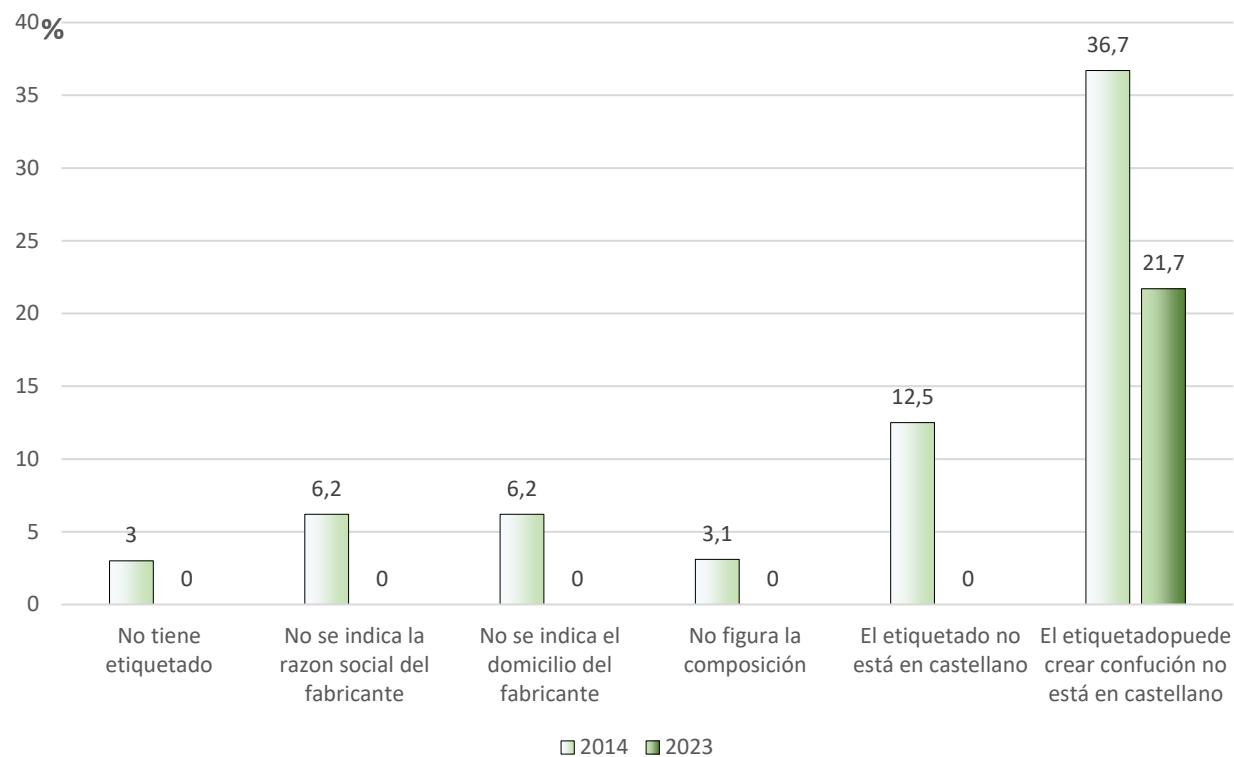
- No consta en el etiquetado el nombre o razón social del fabricante en el 1,8% de los productos controlados.
- En el mismo porcentaje, el 1,8%, no consta tampoco el domicilio del fabricante.



Al igual que en el caso anterior se ha reducido el nivel de infracciones detectadas en el etiquetado de este tipo de productos.

## ETIQUETADO DE PRODUCTOS TEXTILES

Al igual que ocurría con los productos industriales, todos los productos textiles controlados tenían etiquetado, la principal deficiencia detectada fue que en el 21,7% de los casos el etiquetado era susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de su naturaleza, composición y origen.



Aunque en la primera vuelta se detectó un porcentaje del 43,2% de establecimientos que tenían alguna deficiencia, tras la visita de comprobación se subsanaron todas las deficiencias detectadas y el cumplimiento de la normativa que afecta a estos establecimientos ha sido completamente satisfactorio.

En cuanto a los productos controlados en esta ocasión se ha reducido de manera muy significativa el nivel de infracciones detectadas con respecto a la campaña precedente del año 2014.