

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE VENTA DE MUEBLES 2023

INTRODUCCIÓN

Esta campaña tiene como antecedente inmediato la realizada en el año 2016, en aquella se visitaron 305 establecimientos y se detectaron irregularidades en el 70,5% de los mismos.

En esta campaña no se controlaron los muebles de cocina porque se programará una campaña específica para este tipo de muebles. Queda también fuera del ámbito de actuación de esta campaña la venta de muebles por internet ya que esta se controla en la campaña de comercio electrónico.

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.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, que regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECÍFICO

- 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.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

Esta campaña se realizó durante el año 2023, y han participado Inspectores/as Técnicos/as de Calidad y Consumo del Instituto Municipal de Consumo.

Se han realizado un total de 422 inspecciones a 263 establecimientos registrándose irregularidades en 160 el 60,8% de los mismos.

Se ha controlado el etiquetado de 2.853 muebles de los cuales 850 presentan alguna deficiencia en su etiquetado, lo cual en términos relativos supone el 29,8% de los muebles controlados.

RESULTADOS ESTABLECIMIENTOS

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	422
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	263
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	160 (60,8%)

HORARIO	%SI	%NO
Tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	93,0	7,0
PUBLICIDAD E INFORMACIÓN	%SI	%NO
La publicidad y la información exhibida inducen a error o engaño al consumidor (n=231)	7,4	92,6
Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	97,7	2,3
Se limita el derecho de desistimiento en los supuestos en los que se reconozca en la publicidad. (n=78)	61,5	38,5
EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Expone de forma visible el PVP de los artículos expuestos en el escaparate. (n=212)	76,4	23,6
Expone de forma visible el PVP de los artículos en el interior del establecimiento.	83,1	16,9
Se exhiben los precios de forma visible sin necesidad que los consumidores tengan que solicitar información	85,4	14,6
Se exhiben los precios de instalación y transporte o, en su caso, indicación de que estos servicios pueden suponer gastos adicionales sujetos a presupuesto (n=166)	89,8	10,2
Si existe la posibilidad de pago aplazado o financiado, se informa de:		
-EL precio total de adquisición bajo esta forma de pago	84,9	15,1
-El precio total de adquisición al contado	91,5	8,5
-El número total de plazos fijados	89,9	10,1
Expone el precio por unidad de medida en aquellos productos susceptibles de llevarlo. (n=16)	81,3	18,7
PRESUPUESTO	%SI	%NO
Se elabora presupuesto.	70,7	
El presupuesto incluye plazo de entrega	66,5	33,5
El presupuesto incorpora precios de transporte de los muebles	97,4	2,6
El presupuesto incorpora precios de instalación o montaje de los muebles	97,4	2,6
Los precios que se incluyen en el presupuesto incluyen todos los impuestos y cargas que les afecten	97,7	2,3
Existen cláusulas abusivas o que induzcan a error en los presupuestos	17,0	83,0

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA	%SI	%NO
Se entrega factura o recibo justificativo del pago efectuado.	99,6	0,4
Consta en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y NIF del proveedor	92,2	7,8
-la cantidad abonada	99,6	0,4
-el concepto	99,6	0,4
-la fecha	99,6	0,4
-Información sobre el derecho de desistimiento contractual si se ofrece	92,3	7,7
Si el artículo no se entrega en el momento en que se efectúa el pago del precio, o parte de éste, se incluye información sobre los derechos o garantías especiales y la parte del precio satisfecha.	98,2	1,8
En el supuesto de que se informe sobre un derecho de desistimiento contractual, se realiza de forma que no induce a error en relación con el derecho a la garantía legal	74,5	25,5
GARANTÍAS	%SI	%NO
Se facilita información antes de comprar sobre las garantías de los artículos que venden.	96,5	3,5
Se entrega garantía comercial en un soporte duradero.	4,2	
La garantía comercial está correctamente cumplimentada. (n=1)	72,7	27,3
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones	93,5	6,5
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	89,7	10,3

RESULTADOS PRODUCTOS

PRODUCTOS CONTROLADOS

2.853

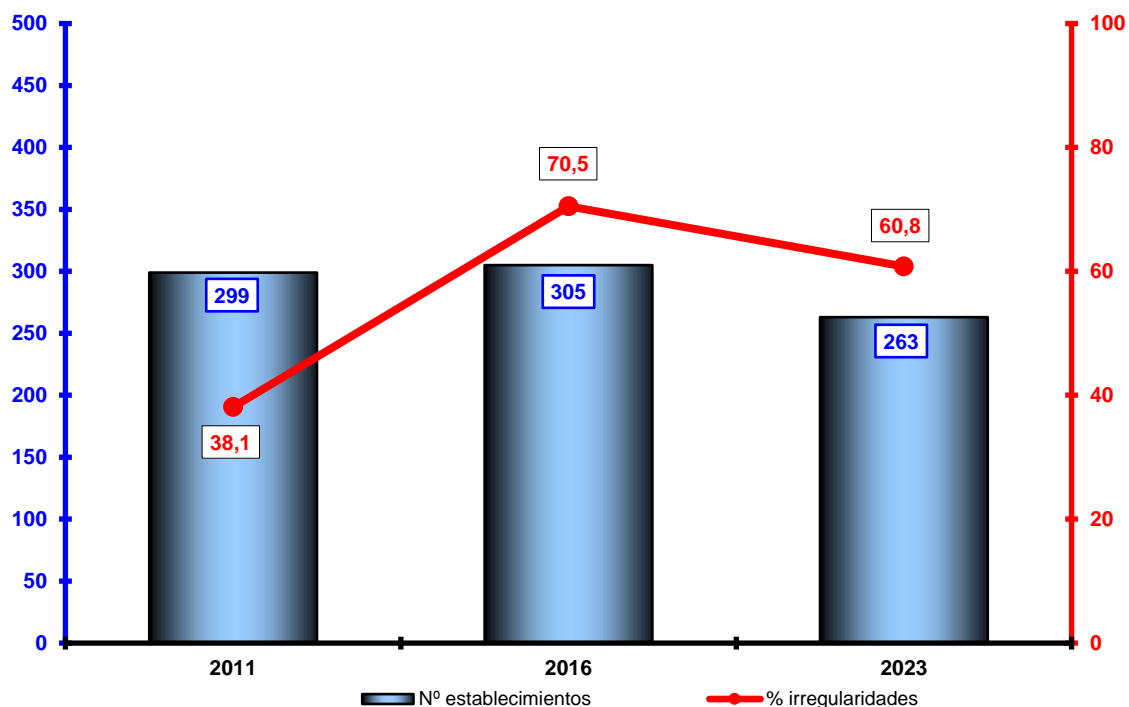
PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES

850 (29,8%)

ETIQUETADO PRODUCTOS INDUSTRIALES	%SI	%NO
Existe etiquetado	90,5	9,5
El etiquetado figura en castellano	99,4	0,6
En el etiquetado figura:		
-Nombre o denominación del producto	98,0	2,0
-Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo instalación o mantenimiento	81,3	18,7
-Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	89,5	10,5
-Domicilio del fabricante, envasador o vendedor.	87,9	12,1
-Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de artículo que utilicen energía eléctrica para su funcionamiento (n=223)	75,8	24,2

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Esta campaña se realizó anteriormente durante en los años 2011 y 2016, los datos globales obtenidos tanto este año como los anteriores se comparan en el gráfico siguiente:



Los datos generales de la campaña indican que en los 263 establecimientos inspeccionados 160 tenían alguna irregularidad con respecto a la normativa de consumo, lo que supone en términos relativos, un 60,8%, con posterioridad y tras una visita de comprobación el número de establecimientos en los que persistían irregularidades disminuye a 11 lo que significa que al final del año el 4,2% de los establecimientos presentaban alguna irregularidad.

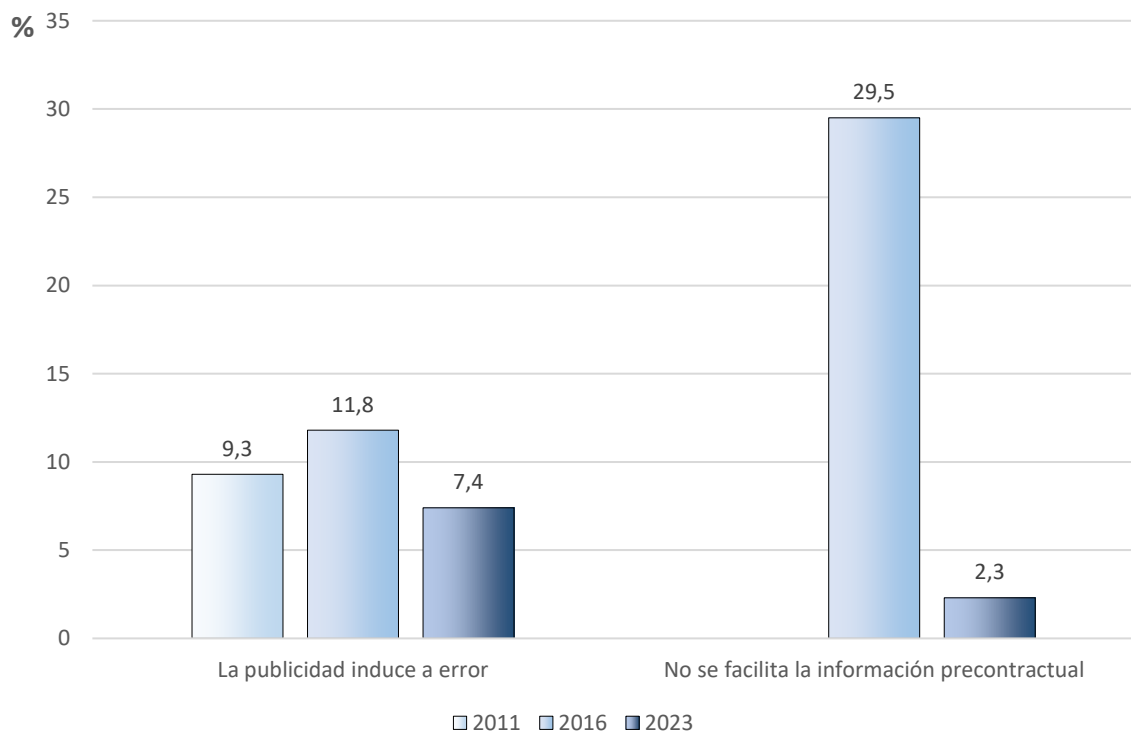
Los resultados más significativos se detallan por módulos a continuación:

HORARIO

En este módulo se ha comprobado que en el 7,0% no se exhibe el horario de atención al público.

PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

En este módulo la infracción más destacada fue que cuando se exhibía publicidad, en el 7,4% de los casos la información podía inducir a error al consumidor. También se registró que no se proporcionaba la información precontractual obligatoria en el 2,3% de los casos.

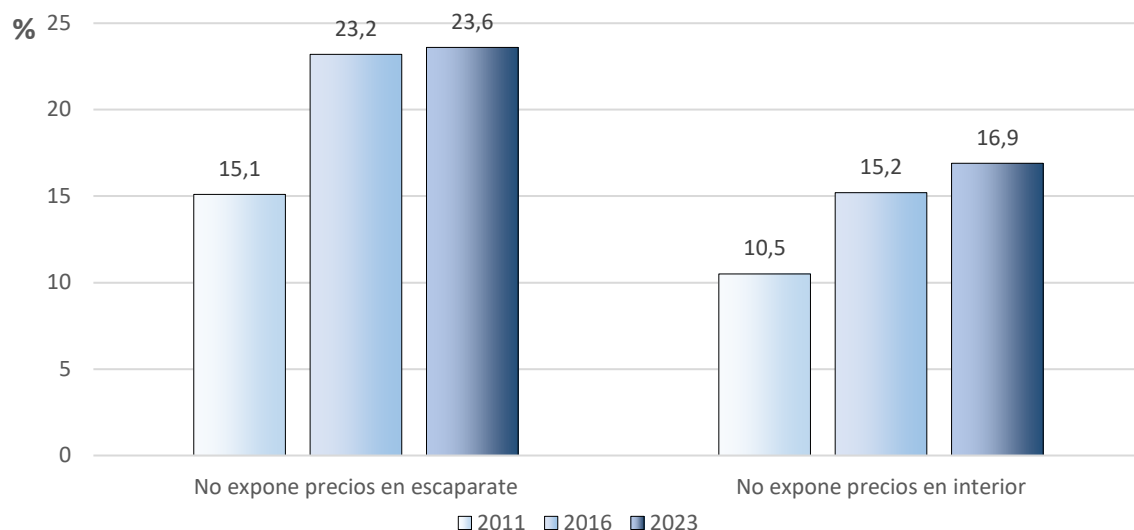


EXHIBICIÓN DE PRECIOS

En este módulo las irregularidades más destacadas han sido:

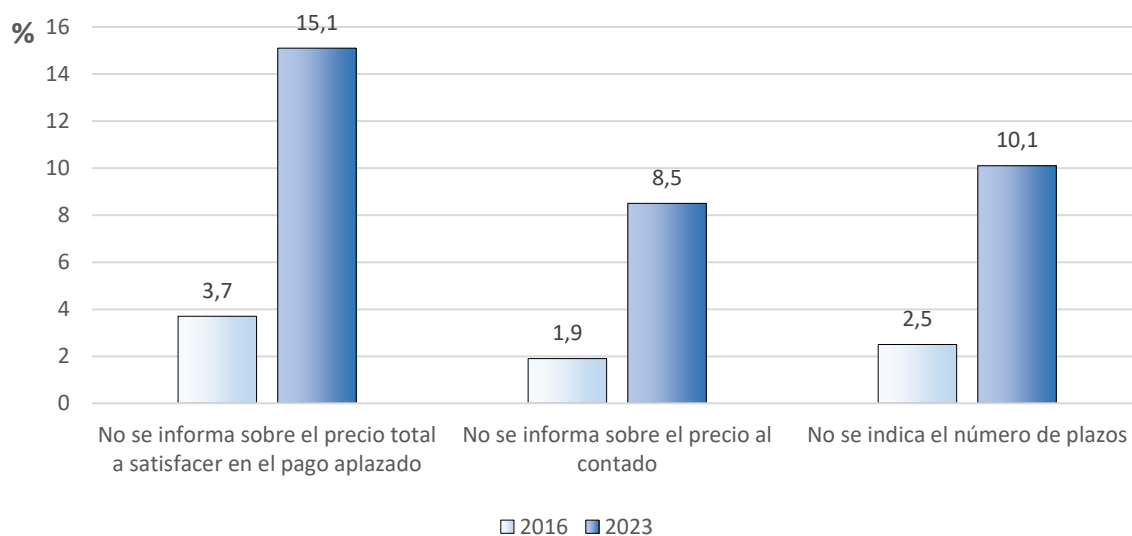
- No exponían los precios en el 23,6% de los escaparates.
- No exponían los precios en el interior del 16,9% de los establecimientos.

Los datos anteriores comparados gráficamente:



También se ha controlado la información facilitada cuando ofrecen aplazamiento de pago, cuando se da dicha circunstancia las irregularidades detectadas han sido:

- No se informa sobre el precio total bajo el pago aplazado en el 15,1% de los casos.
- No se informa sobre el precio al contado en un 8,5% y.
- No se indica en número de plazos en el 10,1%.

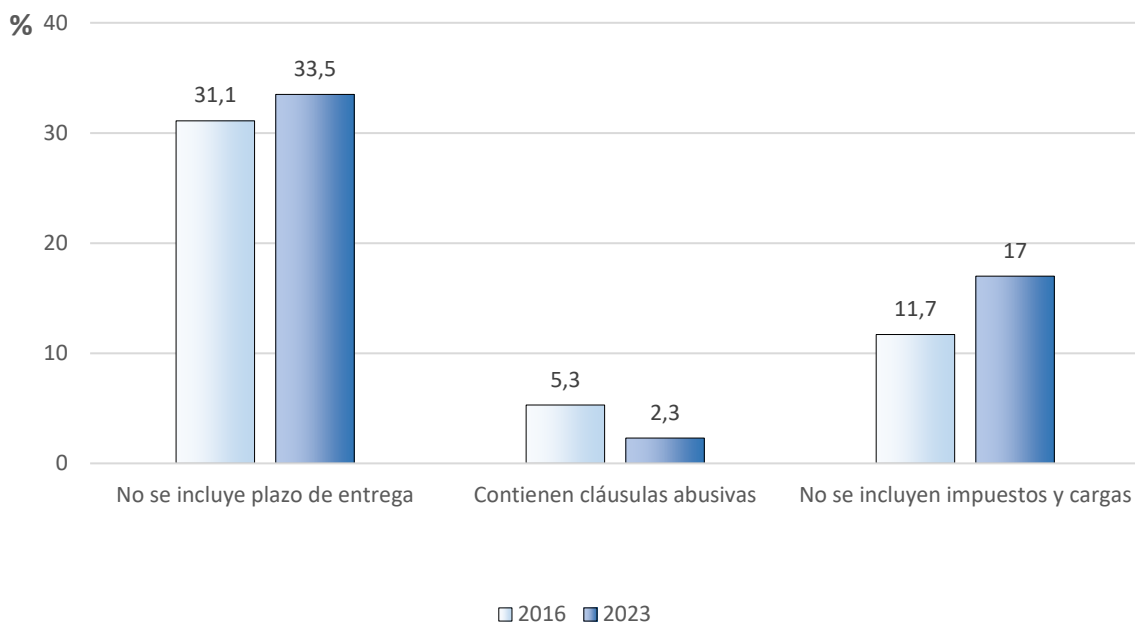


PRESUPUESTO

En establecimientos se comprobó que se elaboraba presupuesto previo.

En los presupuestos comprobados las irregularidades más significativas detectadas fueron:

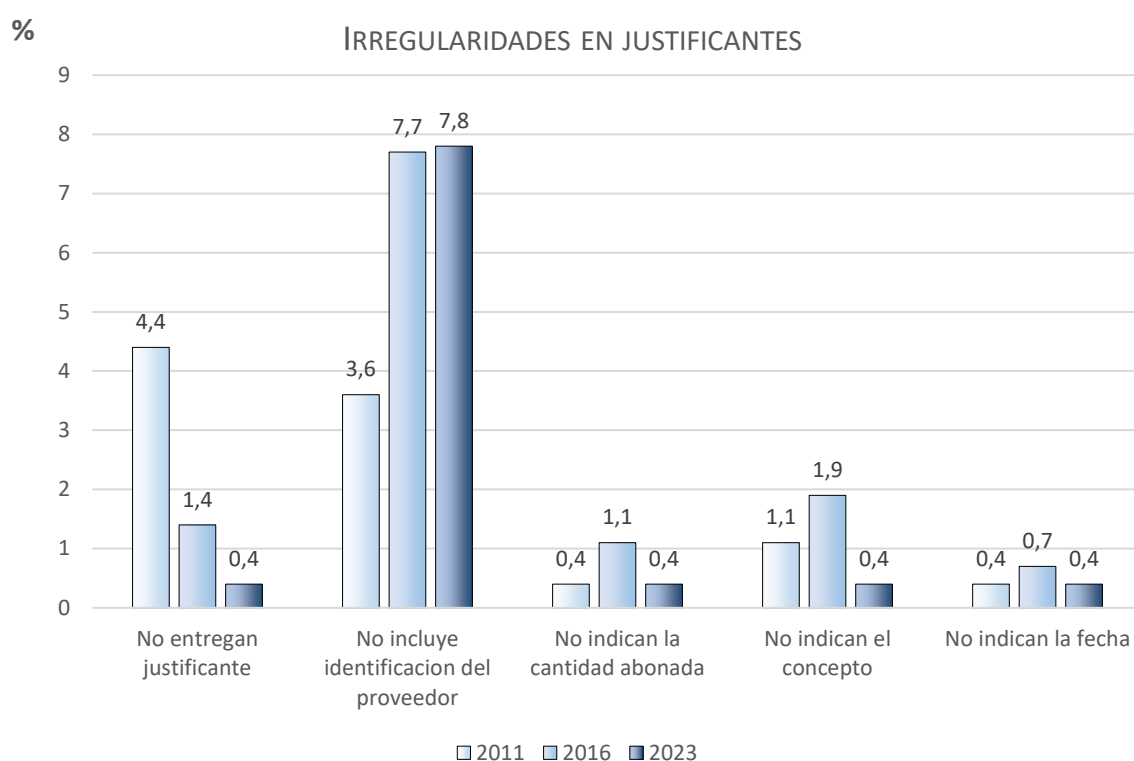
- No se incluye plazo de entrega en el presupuesto en el 33,5% de los casos.
- El 17,0% de los presupuestos contienen cláusulas que no respetan los derechos de los consumidores o pueden inducir error a los mismos.
- En el 2,3% de los casos, los precios indicados en los presupuestos no incluyen todos los impuestos y cargas que les afectan.



Tanto en este apartado como en el anterior sólo se disponen de datos de la campaña del año 2016 además de esta última.

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA

En el 0,4% de los establecimientos no se entregaba factura o recibo justificativo de la compra, siendo la irregularidad más importante relativa a estos justificantes que no se incluía la identidad del proveedor en el 7,8% de dichos documentos.

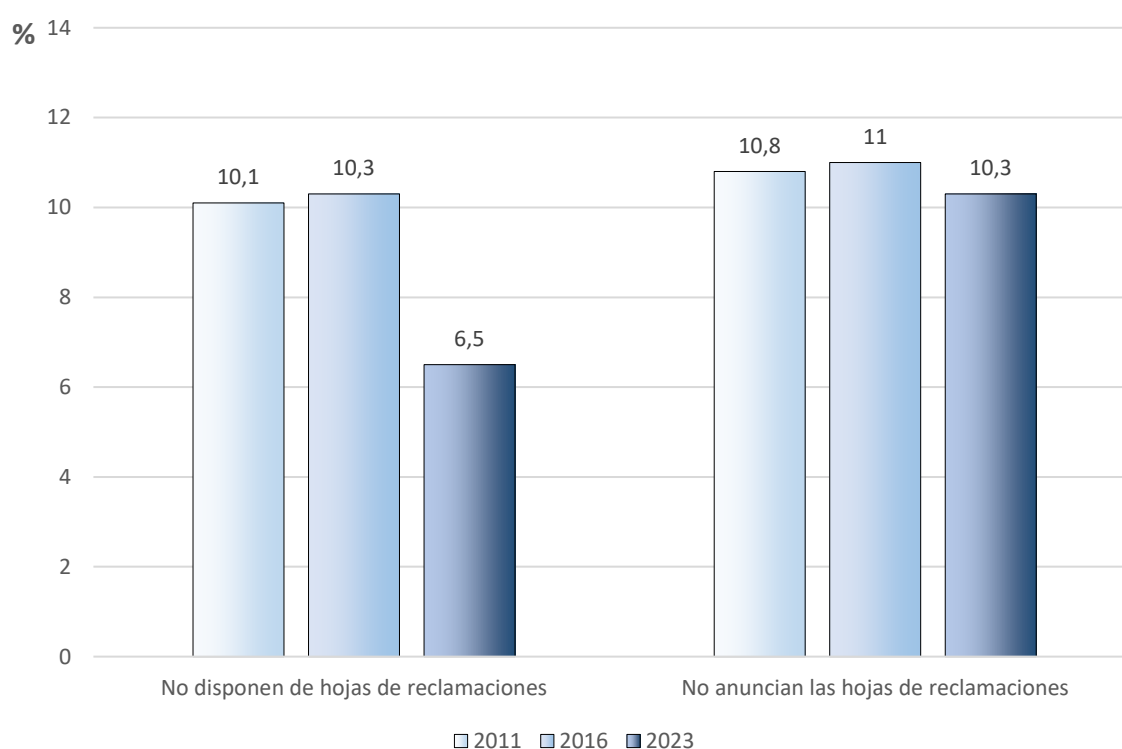


GARANTÍAS

La irregularidad más destacada de este módulo fue que en el 3,5% de los casos no se facilitaba al consumidor información previa sobre las garantías de los artículos que vendían.

HOJAS DE RECLAMACIONES

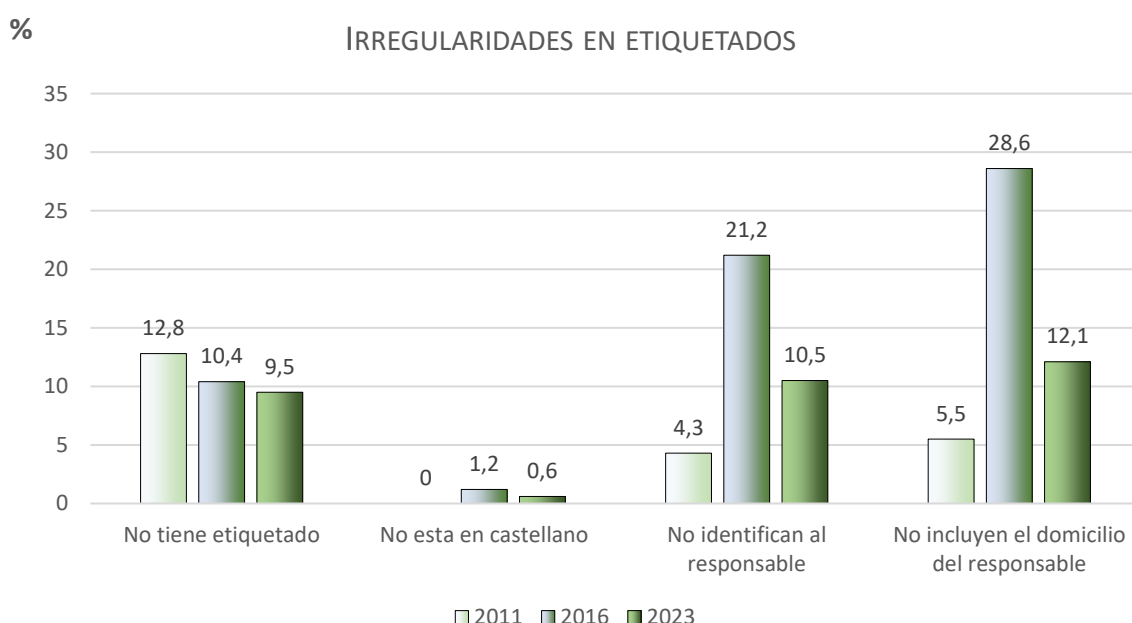
En este apartado se comprobó que no disponían de hojas de reclamaciones en el 6,5% de los establecimientos, y no se anunciaba la existencia de las hojas de reclamaciones en el 10,3% de los casos.



ETIQUETADO DE MUEBLES

Durante la campaña se ha controlado la información que incorporan los artículos que se venden en este tipo de establecimientos. El control se ha efectuado sobre 2853 artículos de los cuales el 9,5% no disponían de etiquetado.

Entre las infracciones destaca que en el 10,5% no figura la información de la identidad del fabricante o del responsable de la puesta en el mercado, y en un 12,1% falta la información de su domicilio.



Los resultados del nivel de infracciones en cuanto a los requisitos que se deben cumplir mejoran en casi 10 puntos los de la campaña anterior del 2016, cuando se situó en el 70,5%, sin embargo, el dato de este año 2023, un 60,8%, sigue siendo demasiado alto. El dato anterior se reduce después de las 159 visitas de comprobación, tras las cuales se han subsanado las deficiencias en 149 ocasiones, con lo que el nivel de infracciones se reduce persistiendo irregularidades en 11 establecimientos y el porcentaje se reduce al 4,2%

En cuanto a los muebles, se ha controlado el etiquetado de 2.853 artículos y se han encontrado deficiencias en 850 de ellos, lo que supone un porcentaje de irregularidades del 29,8%. La principal irregularidad detectada esta relacionada con la localización del fabricante, practica extendida cuyo objeto es dificultar el contacto directo entre el cliente y el fabricante.