

Plan de Inspección de Consumo 2025

Evaluación de la Campaña de Control General de Establecimientos
2025



EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS 2025

Introducción

El presente programa tiene como objetivo homogeneizar las actuaciones inspectoras en materia de consumo, que se vayan a realizar en cualquier tipo de establecimiento que no esté incluido en una acción específica.

Objetivos

Los objetivos de la presente campaña son los siguientes:

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones documentales de los establecimientos.
- Controlar aspectos generales de la publicidad.
- Comprobar el 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.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa en cuanto a la información obligatoria que debe contener el etiquetado de los productos que se ofrecen en los establecimientos inspeccionados.

Normativa aplicable

a) 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 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- 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.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, que 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.
- 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 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.

b) NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECÍFICO

- Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de productos textiles.
- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, que aprueba el reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores.

- Real Decreto 1718/1995, de 27 de octubre, por el que se regula el etiquetado de los materiales utilizados en los componentes principales del calzado.
- Orden de 15 de febrero de 1990, por la que se establece la normativa para el etiquetado informativo de los artículos de marroquinería, viaje y guarnicionería.

Ejecución de la campaña

La Campaña de Control General de Establecimientos ha sido efectuada durante todo el año 2025 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo del Ayuntamiento de Madrid en establecimientos ubicados en el término municipal de la capital.

Se visitaron todo tipo de establecimientos ubicados en dicho territorio y que no estaban incluidos en ninguna campaña o programa específico.

Se han realizado un total de 4.465 inspecciones, incluyendo tanto las visitas de primera inspección como las visitas de comprobación.

Del total de inspecciones, 2.541 se efectuaron en una primera visita y los 1.924 restantes correspondieron a visitas de comprobación.

RESULTADOS CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS

INSPECCIONES TOTALES (1ª Y 2ª VISITA)	4.465
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª VISITA)	2.541
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	1.723 (67,8%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS	12 (0,5%)

PUBLICIDAD E INFORMACIÓN	%SI	%NO
La publicidad y la información exhibida induce a error o engaño al consumidor	30,3	69,7
Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	61,9	38,1
EXHIBICIÓN DE PRECIOS	%SI	%NO
Se exhiben los precios de venta de los artículos expuestos en el escaparate, cuando disponga del mismo	67,5	32,5
Se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición del consumidor en el interior del establecimiento	71,9	28,1
Se exhibe el precio por unidad de medida de aquellos artículos que deban llevarlo	64,0	36,0
Exhiben en su caso de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados	72,2	27,8
Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	80,2	19,8
Los precios son inequívocos, fácilmente identificables, claramente legibles, situados en el mismo campo visual, y son visibles para el consumidor sin necesidad de que se tenga que solicitar dicha información	78,8	21,2
Existe coincidencia entre los precios exhibidos en carteles, lineales, escaparates, folletos y publicidad	90,2	9,8
Existe coincidencia entre los precios exhibidos y los precios cobrados	92,1	7,9
Si existe la posibilidad de pago aplazado o financiado se informa de: -El precio total de adquisición bajo esta forma de pago	85,6	14,4
-El precio total de adquisición al contado	87,2	12,8
-El número total de plazos fijados	87,1	12,9
-La periodicidad de los plazos	81,1	18,9

VERIFICACIÓN Y DESTARE	%SI	%NO
Las balanzas tienen correctas las etiquetas de verificación	59,2	40,8
El destare se realiza correctamente	88,2	11,8
MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS	%SI	%NO
Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente	99,4	0,6
En caso de existir excepciones, se anuncian en el establecimiento y/o documentos contractuales	80,5	19,5
Se admiten toda clase de billetes	95,8	4,2
Se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas	96,8	3,2
En caso de existir excepciones, estas se anuncian	86,3	13,7
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	%SI	%NO
Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	92,7	7,3
Consta en los documentos anteriores:		
-número y, en su caso, serie	95,4	4,6
-la identidad personal o social y NIF del proveedor	85,6	14,4
-la cantidad abonada	97,0	3,0
-tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, IVA incluido	94,0	6,0
-el concepto	93,9	6,1
-la fecha	96,7	3,3
-En su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	77,6	22,4
-En su caso, figura la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	83,0	17,0
Entregan documento sobre las condiciones generales en la prestación de servicios, cumpliendo la normativa aplicable en su caso	85,8	14,2
Entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo, en su caso	80,3	19,7
Existen cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores	11,7	88,3

GARANTÍAS	%SI	%NO
Se facilita información antes de comprar sobre las garantías (recordatorio de la garantía legal y garantías comerciales de los artículos que venden)	72,95	27,05
Se entrega garantía comercial en un soporte duradero	46,88	53,13
La garantía comercial está correctamente cumplimentada	75,90	24,10
HOJAS DE RECLAMACIONES	%SI	%NO
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	87,3	12,7
Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	85,8	14,2

RESULTADOS DEL CONTROL DE PRODUCTOS

PRODUCTOS CONTROLADOS	4.704
PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES (11,31%)	532

ETIQUETADO DE PRODUCTOS INDUSTRIALES (n=1.227)	%SI	%NO
Existe etiquetado	96,01	3,99
En el etiquetado figura:		
-Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	97,01	2,99
-Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la Unión Europea	95,35	4,65
-Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	95,15	4,85
-Composición (cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto dependa de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad)	96,52	3,48
-Plazo recomendado de uso, si con el tiempo pierde alguna cualidad	93,23	6,77
-Contenido neto (unidad de masa o volumen, o número de unidades)	98,98	1,02
-Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	93,48	6,52
-Potencia máxima (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	95,37	4,63
-Tensión de alimentación (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	95,29	4,71
-Consumo energético (si utilizan energía eléctrica para su funcionamiento)	95,13	4,87
-Consumo específico y tipo de combustible si utilizan otro tipo de energía	94,85	5,15
El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	97,40	2,60
El etiquetado figura en castellano	95,64	4,36
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	10,29	89,71

ETIQUETADO DE PRODUCTOS TEXTILES (n=1.947)	%SI	%NO
El artículo textil lleva etiquetado	99,18	0,82
En el etiquetado se incluyen los siguientes datos:		
-Nombre o razón social del fabricante, comerciante o importador	93,76	6,24
-Domicilio del fabricante, envasador o importador	92,09	7,91
-Composición del artículo textil (no se tiene en cuenta el tejido base)	97,87	2,13
-Si los artículos se venden con envoltura, el etiquetado figura además en la propia envoltura cuando no se puede ver el etiquetado del producto	99,28	0,72
-Las indicaciones o informaciones facultativas tales como símbolos de conservación, 'inencogible', 'impermeable', 'ignífugo', etc. aparecen netamente diferenciadas	98,73	1,27
Todas las indicaciones obligatorias aparecen con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor	97,78	2,22
Las inscripciones del etiquetado están al menos en castellano	95,75	4,25
El etiquetado es susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de la naturaleza, composición u origen de los productos textiles	12	88
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	12,21	87,79
ETIQUETADO DE PRODUCTOS DE MARROQUINERÍA (n=469)	%SI	%NO
El artículo lleva etiquetado	95,74	4,26
En el etiquetado se incluyen los siguientes datos:		
-Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador	95,05	4,95
-Composición de las distintas partes que conforman el artículo	90,85	9,15
-Referencia que sirva para identificar el artículo	97,60	2,40
El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	97,38	2,62
El artículo presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	9,73	90,27

ETIQUETADO DE PRODUCTOS DE CALZADO (n=1.061)	%SI	%NO
El calzado lleva etiquetado	98,11	1,89
El etiquetado lleva información sobre la composición de cada una de las tres partes del calzado: empeine, forro y plantilla, y suela	97,86	2,14
Si la composición del calzado se realiza mediante indicaciones textuales, estas se corresponden con las recogidas en el Anexo I	88,36	11,64
Si la composición del calzado se realiza mediante pictogramas, estos se corresponden con los recogidos en el Anexo I	98,15	1,85
Si la composición del calzado se realiza únicamente mediante pictogramas, se expone en el punto de venta el cartel explicativo de los mismos, conforme al modelo del Anexo III	85,93	14,07
El etiquetado es visible y se encuentra bien sujeto	98,93	1,07
El etiquetado induce a error al consumidor	5,21	94,79
El calzado presenta alguna deficiencia en cuanto al etiquetado	11,73	88,27

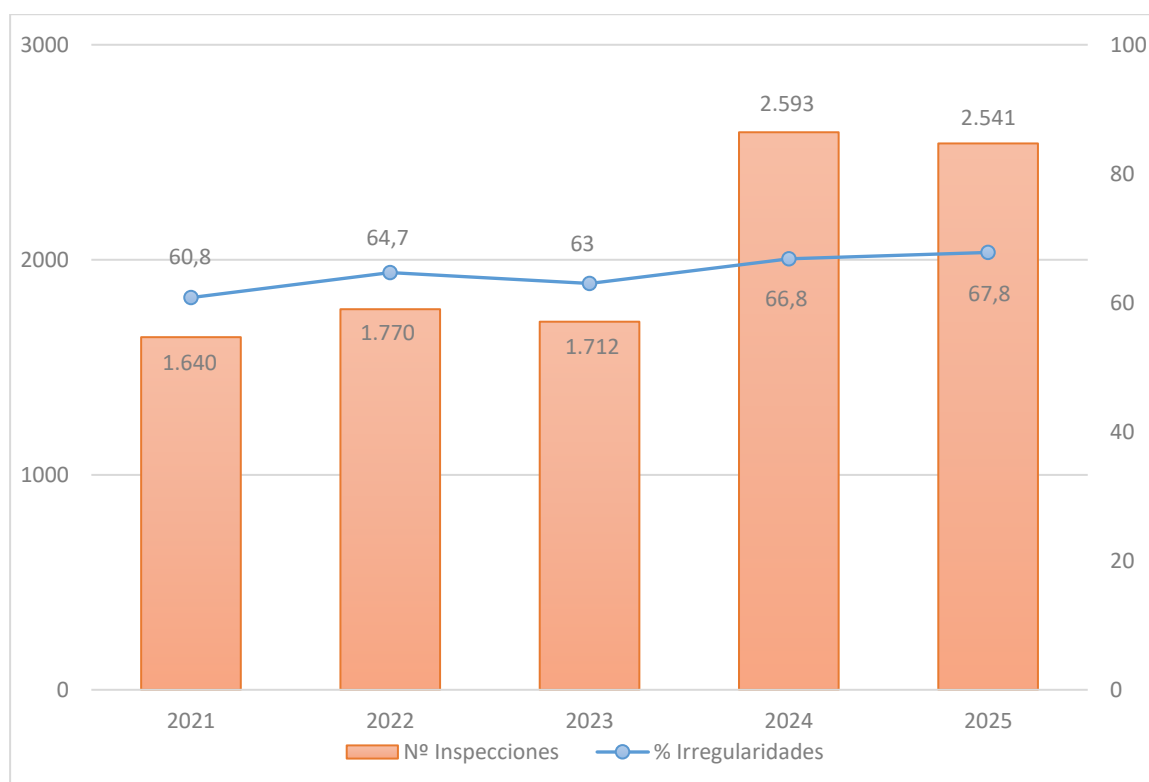
Análisis de los datos de la campaña

INSPECCIONES

Durante la campaña desarrollada en el año 2025 se han llevado a cabo un total de 4.465 inspecciones, 2.541 inspecciones en una primera visita inspectora y 1.924 inspecciones de comprobación a establecimientos en los que se habían detectado incumplimientos.

Los datos generales de la campaña reflejan que, durante la realización de las 2.541 inspecciones iniciales, se detectaron irregularidades en 1.723 casos (67,8%).

A continuación, se muestra un gráfico comparativo con los datos de las campañas anteriores:

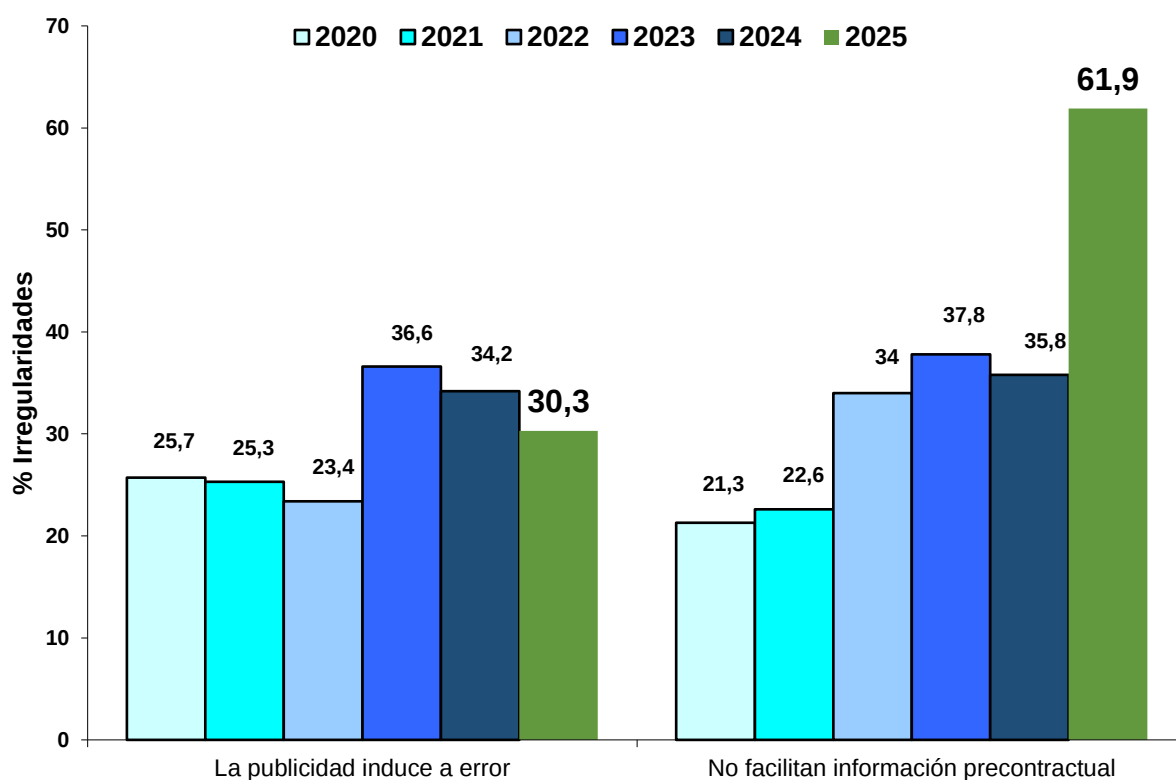


Las infracciones más significativas detectadas en materia de consumo han sido:

PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

En los establecimientos inspeccionados donde se exhibía publicidad o información, se ha detectado que en el 30,3% de los casos podía inducir a error a las personas consumidoras y que en el 61,9% de los establecimientos no se facilitaba toda la información precontractual obligatoria.

Los datos comparados son:

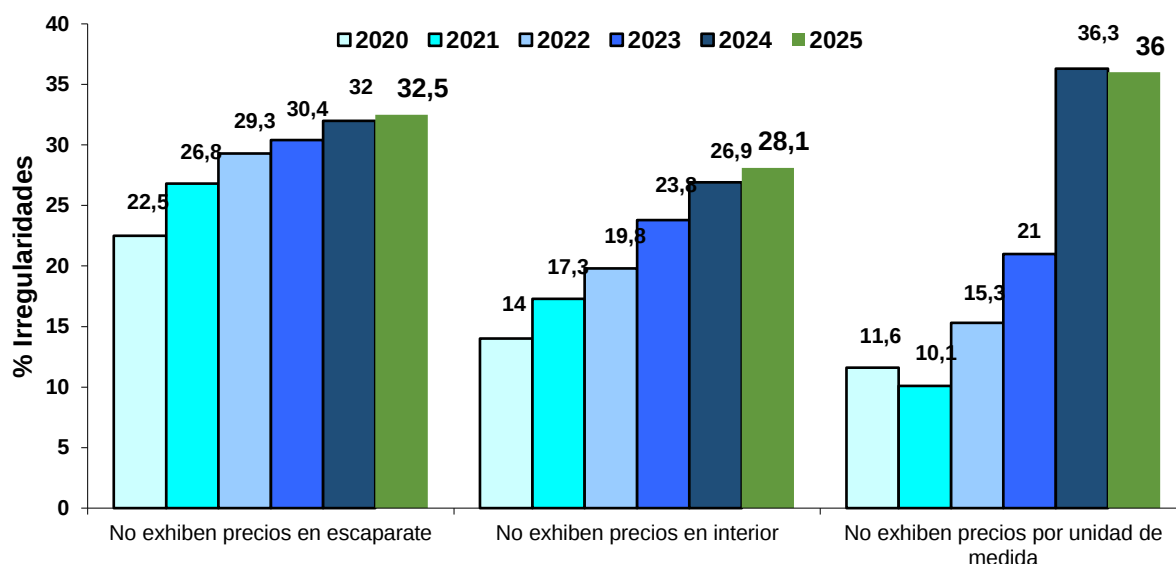


EXHIBICIÓN DE PRECIOS

En aquellos establecimientos que exponían productos para su venta en el escaparate no se indicaba el precio de dichos productos en el 32,5% de los casos, mientras que en los productos puestos a disposición de las personas consumidoras en el interior de los establecimientos el dato registrado de la falta de exhibición de precios es del 28,1%.

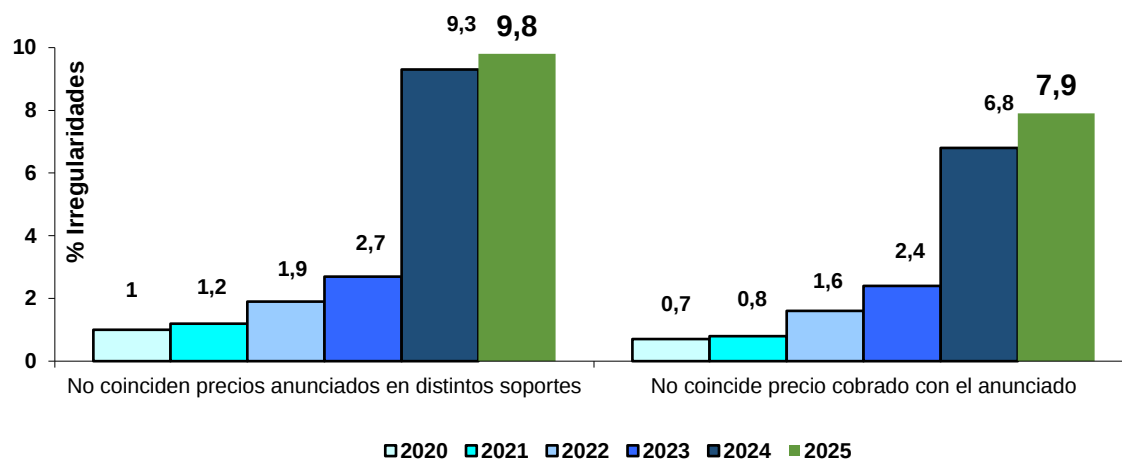
El dato de la falta de exhibición del precio por unidad de medida cuando es aplicable se sitúa en el 36%.

Los datos de las cinco últimas campañas son:



También se comprobó la falta de coincidencia entre los precios anunciados en los distintos soportes disponibles en el 9,8% de los casos.

Asimismo, se observó que en el 7,9% de las inspecciones no coincidían los precios cobrados en los artículos con los anunciados.



MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS

En el 4,2% de los establecimientos visitados no se admitían toda clase de billetes, superando el dato del año anterior que fue del 3,1%.

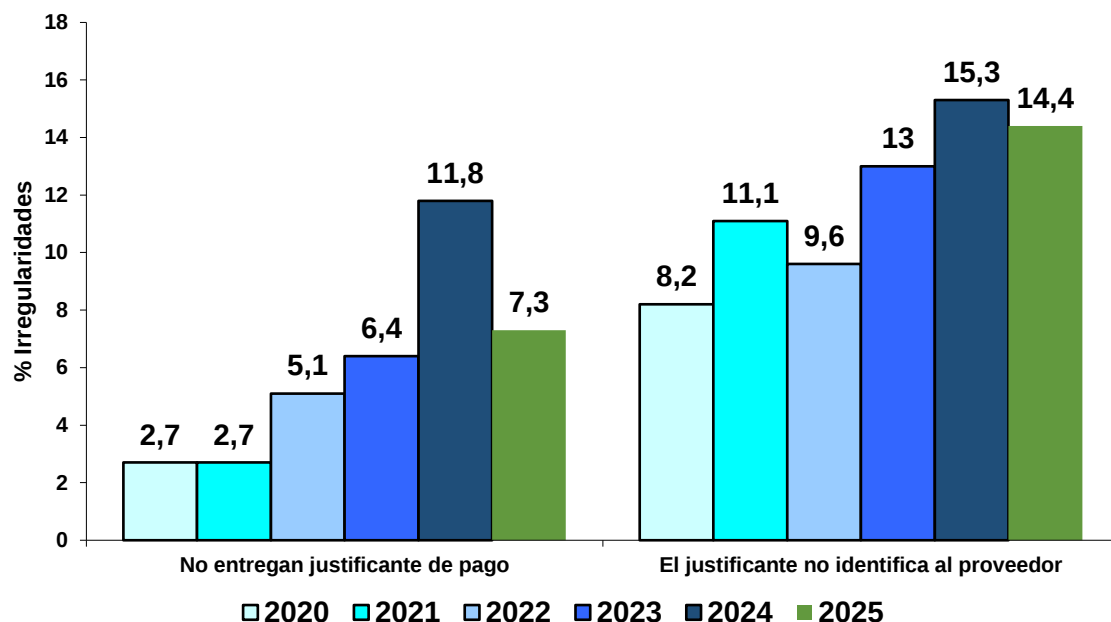
En cuanto a la no admisión de tarjetas de crédito en todo momento incluso estando anunciadas, el dato es del 3,2%.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

No se entrega documento justificante de la compra efectuada en el 7,3% de los establecimientos inspeccionados, apreciándose un descenso respecto de la campaña anterior (11,8%).

Cuando entregan el documento anterior, éste presenta irregularidades en los datos de identificación del proveedor en el 14,4%.

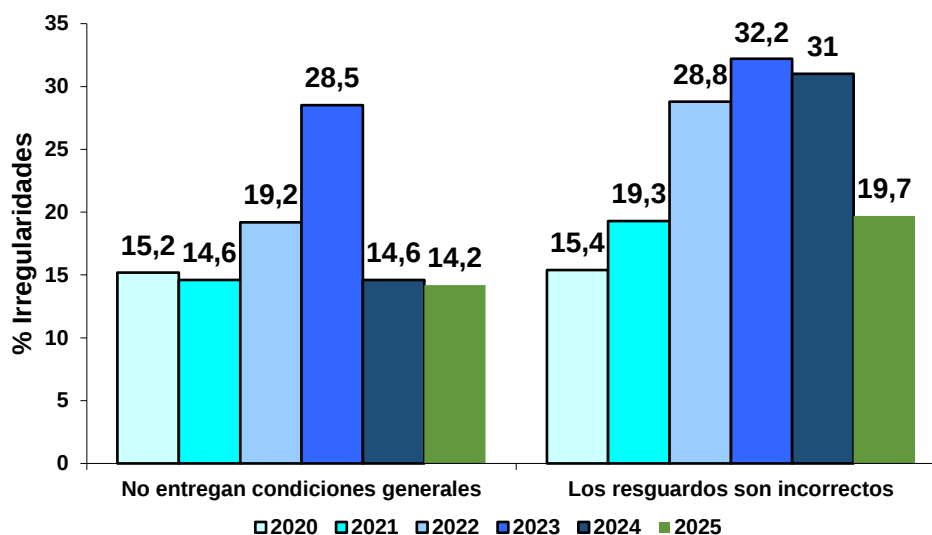
Los datos comparativos son:



En este módulo también se ha comprobado que:

- En el 14,2% de los casos en que es aplicable, no se entrega documento sobre las condiciones generales en la prestación o arrendamiento de servicios.
- En el 19,7% de los casos en los que resulta aplicable, no se entregan correctamente cumplimentados los resguardos de depósito y/o presupuesto previo.

En el siguiente gráfico se muestran los datos anteriores de manera comparada:

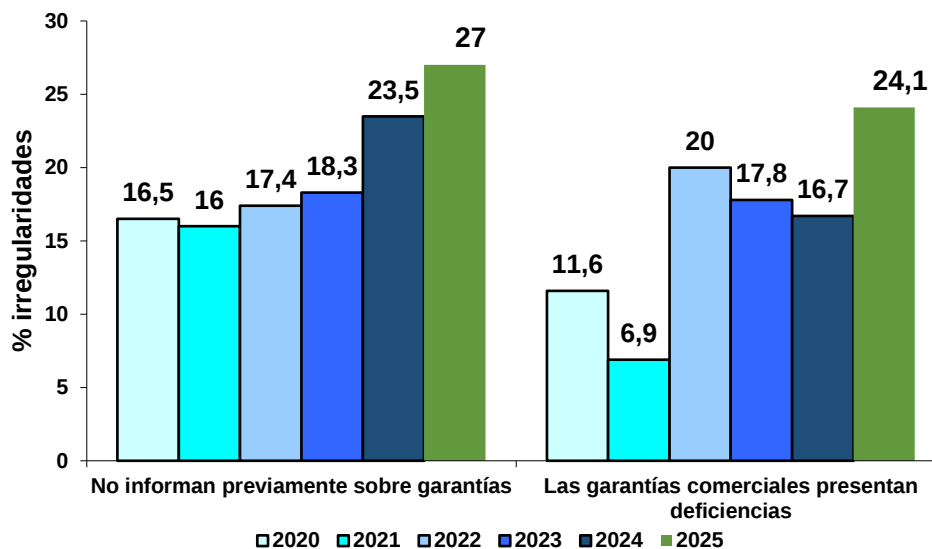


GARANTÍAS

Con respecto a las comprobaciones realizadas sobre las garantías:

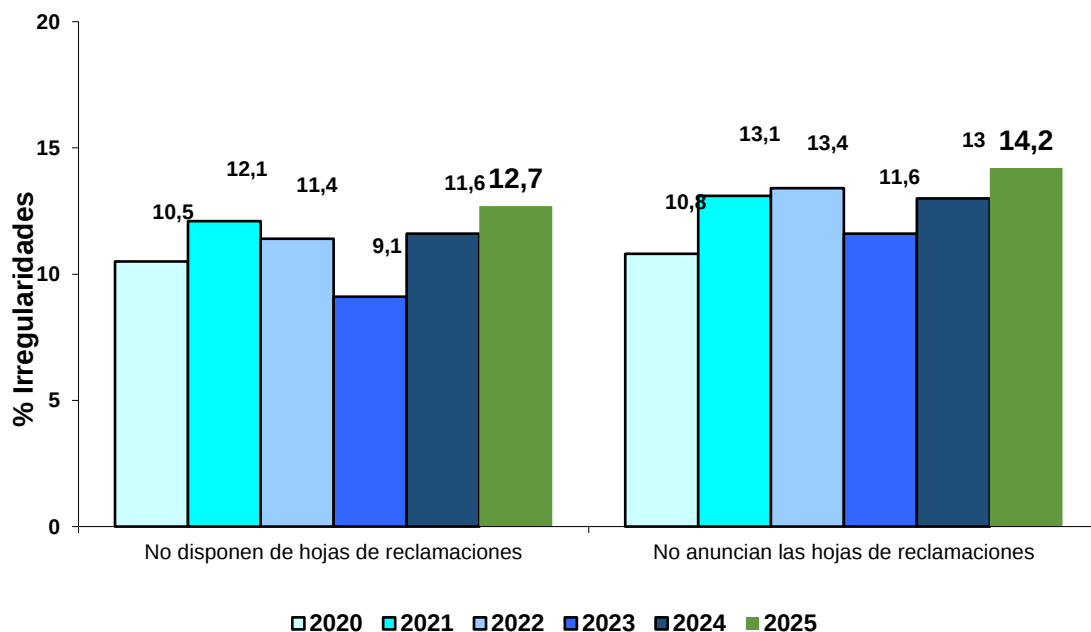
- No se facilita información antes de comprar sobre las garantías de los artículos que venden en el 27% de los casos.
- En el 53,1% de los establecimientos inspeccionados no se entregaba garantía comercial formalizada en un soporte duradero.
- El 24,1% de las garantías comerciales presentaban irregularidades por omitir alguno de los datos o informaciones obligatorias.

Los datos de los últimos años de manera comparada:



HOJAS DE RECLAMACIONES

El 12,7% de los establecimientos no disponen de hojas de reclamaciones, y el 14,2% no las anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial, observándose un ligero ascenso respecto de la campaña anterior.



PRODUCTOS

En lo relativo al control del etiquetado de productos durante la campaña, se han controlado 4.704 artículos de los cuales 532 presentaban irregularidades, lo que supone en términos generales el 11,3%.

Particularizando por tipo de productos, se han controlado:

- 1.227 artículos industriales de los cuales 122 (el 9,9%) presentaban alguna deficiencia.
- 1.947 artículos textiles de los que 241 (el 12,4%) presentaba alguna deficiencia.
- 469 artículos de marroquinería de los que 46 (el 9,8%) presentaban alguna deficiencia.
- 1.061 artículos de calzado de los que 123 (el 11,6%) presentaban alguna deficiencia.

Los principales resultados por tipo de artículos son:

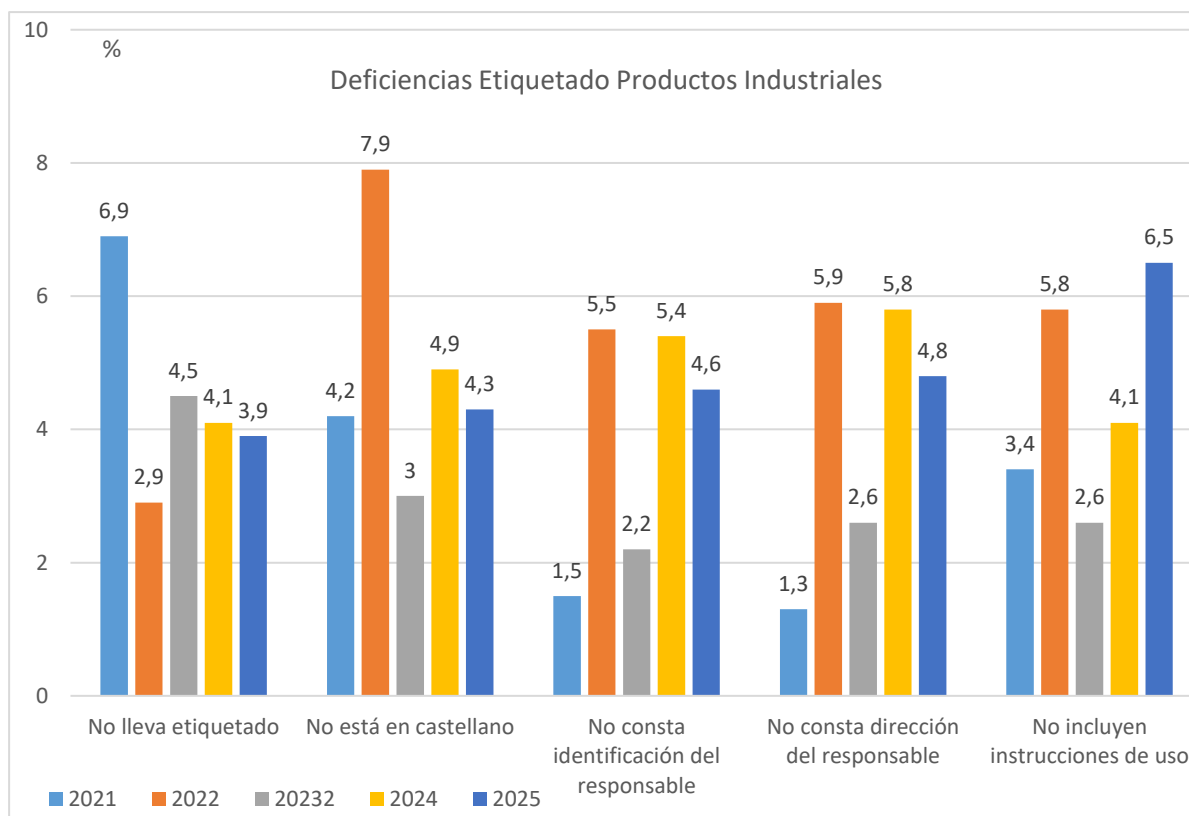
PRODUCTOS INDUSTRIALES

De los 1.227 artículos controlados a los que les era de aplicación la normativa de etiquetado de productos industriales el 3,9% no presentaba etiquetado

Las deficiencias más significativas en estos artículos además de la reseñada son:

- El etiquetado no está en castellano en el 4,3% de los artículos controlados.
- No se identifica al responsable de la puesta en el mercado del producto en el 4,6%, ni se informa sobre su dirección en el 4,8%.
- No contiene la información sobre las características esenciales del producto, instrucciones de uso, manejo, etc. en el 6,5% de los casos.

Los datos de manera gráfica son:

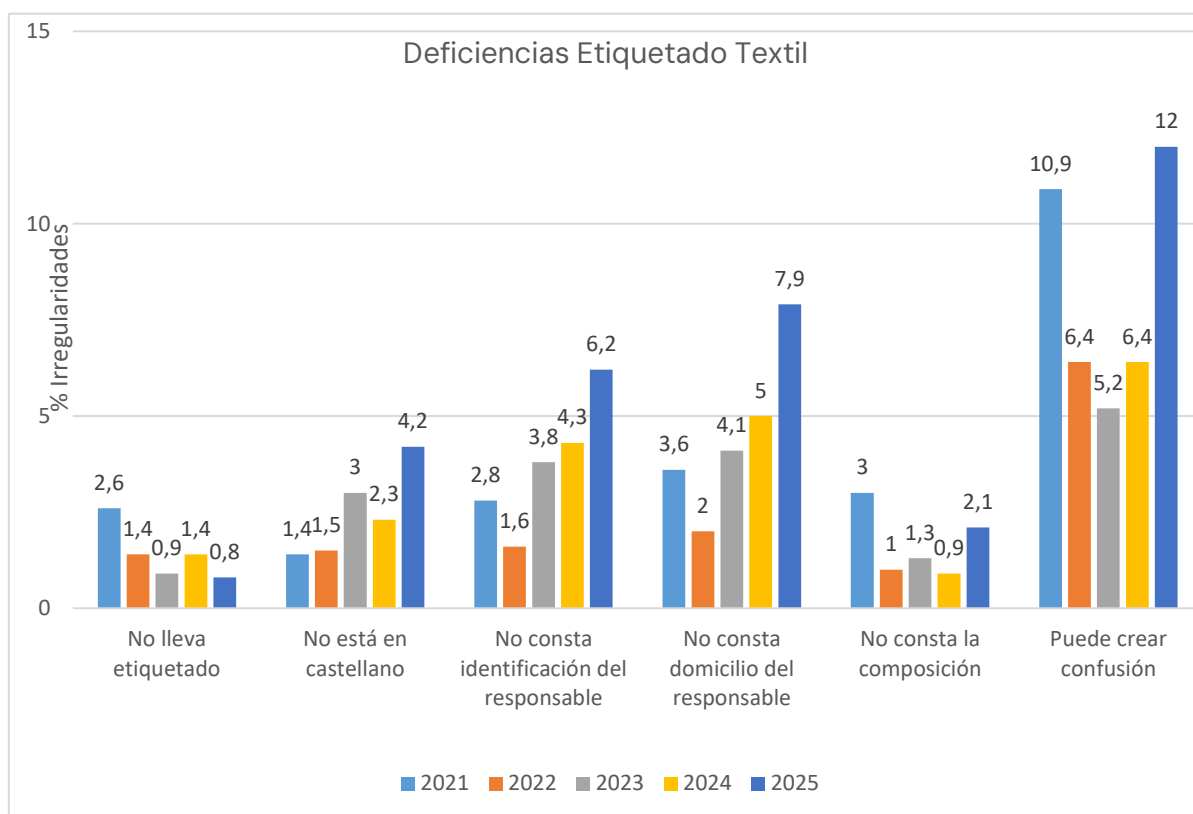


PRODUCTOS TEXTILES

Se han controlado 1.947 artículos, de los cuales el 0,8% de los mismos no presentaba etiquetado.

Las irregularidades detectadas más significativas son:

- en el 6,2% de los casos no consta la identificación del responsable de la puesta en el mercado del producto y en el 7,9% no consta el domicilio del responsable anterior.
- el 12% de los etiquetados es susceptible de crear confusión
- el 4,2% del etiquetado no está al menos en castellano.

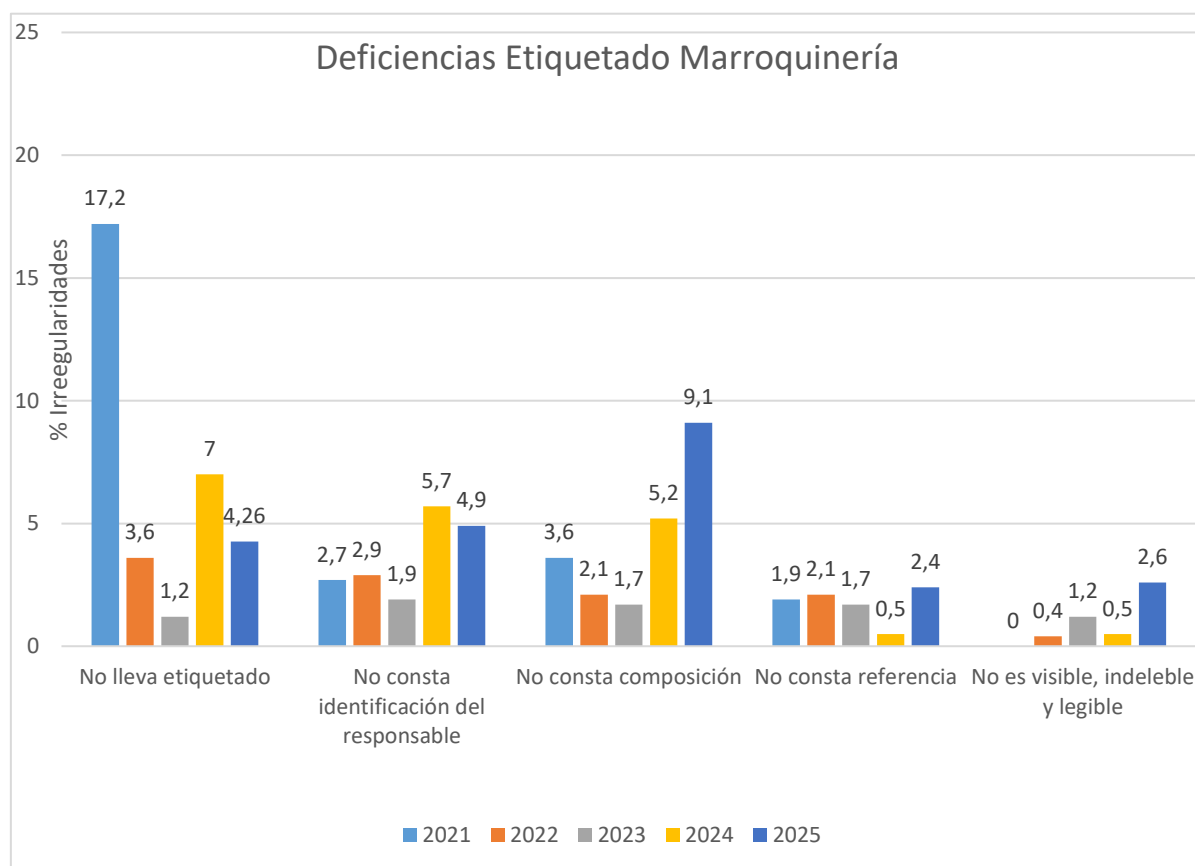


MARROQUINERÍA

Se han controlado 469 artículos, de los cuales el 4,26% de los mismos no llevaba etiquetado.

Las irregularidades detectadas más significativas son:

- en el 4,9% de los artículos no se indica la identificación del responsable de la puesta en el mercado del producto
- en el 9,1% de los casos no consta la composición de las distintas partes que configuran el artículo, ni la referencia que sirva para identificar el artículo.

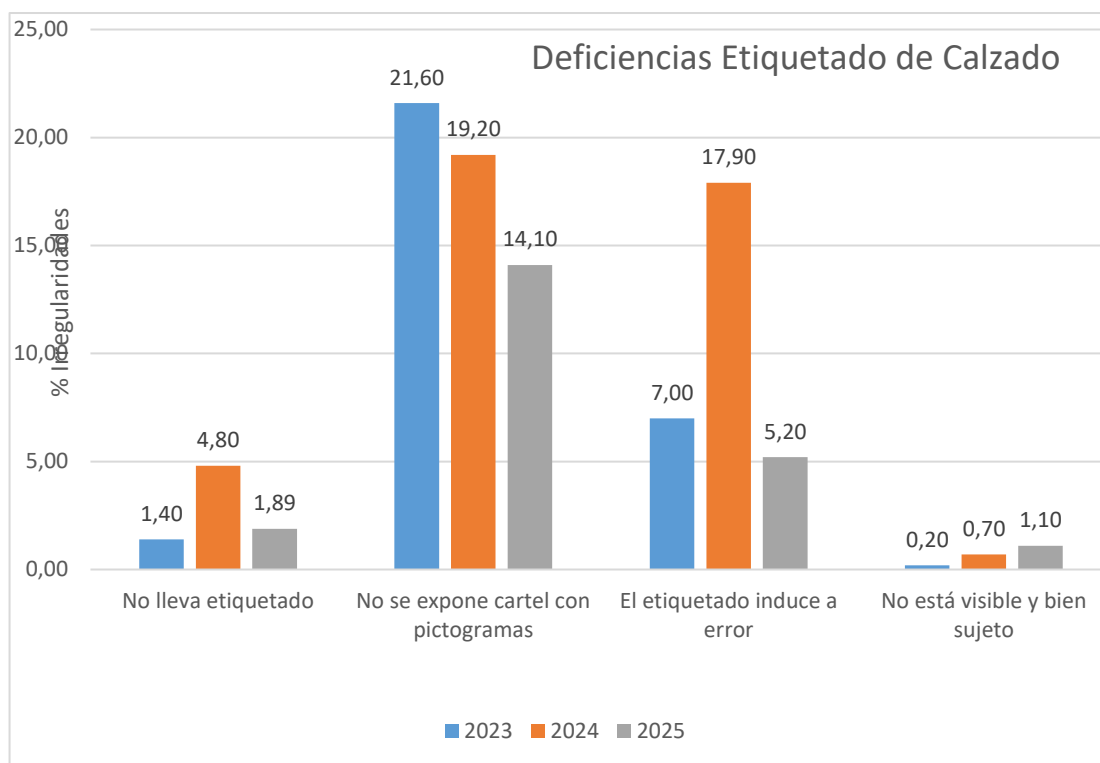


CALZADO

Se han controlado 1.061 artículos, de los cuales el 1,89% de los mismos no llevaba etiquetado.

Las irregularidades detectadas más significativas son:

- No se exhibe el cartel explicativo de los pictogramas del calzado en el 14% de los casos.
- En el 5,2% de los casos el etiquetado induce a error a las personas consumidoras



CONCLUSIÓN:

Una vez efectuada la visita de comprobación y tras la subsanación por la mayoría de los establecimientos de las deficiencias observadas en la primera vuelta, el resultado de los establecimientos que tenían irregularidades disminuyó del 67,8% inicial hasta el 16,8% respecto del total de establecimientos inspeccionados.

En relación con el control del etiquetado de los productos, los resultados obtenidos muestran una baja tasa de incumplimientos, lo que pone de manifiesto un elevado grado de adecuación a la normativa vigente.