

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE JOYERIAS 2018

INTRODUCCIÓN

Esta campaña es continuación de la realizada en el año 2017 por el Instituto Municipal de Consumo.

OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivo principal controlar que se cumpla en el municipio de Madrid:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley los consumidores en relación con la adquisición de productos de joyería.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Y en general comprobar que se cumple con lo dispuesto en la normativa vigente, en lo relativo a los requisitos generales en materia de consumo que se deben cumplir en las joyerías.

NORMATIVA APLICABLE

- 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 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- 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.
- Ley 17/1985, de 1 de julio, sobre objetos fabricados con metales preciosos.
- Real Decreto 197/1988, de 22 de febrero, por el que se aprueba el

Reglamento de la Ley de objetos fabricados con metales preciosos.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por 21 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo pertenecientes a los distritos de la ciudad de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo desde el día 1 de febrero de 2018 hasta el 30 de noviembre de 2018.

Tipo de establecimientos a visitar

En la aplicación hay 1132 registros pertenecientes a establecimientos que se dedican a la actividad cuyo epígrafe es 477701 COMERCIO AL POR MENOR DE JOYAS, RELOJERIA Y BISUTERIA.

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que además sirven como guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita de inspección, el Inspector intentará comprobar los antecedentes del 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.

Esta recomendación es especialmente importante ya que en el año 2017 la campaña se ha realizado por parte del IMC.

Mecánica de actuación

En los establecimientos a inspeccionar, los inspectores comprobarán lo siguiente:

Documentación

Los inspectores comprobarán si dispone del cartel con el número de policía del establecimiento.

Asimismo verificarán si dispone de documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, y rellenarán el correspondiente apartado en el acta de inspección siguiendo las instrucciones que han proporcionado desde la Agencia de Actividades (AA). En caso de no disponer del citado documento se pondrá en conocimiento de la AA.

Información, publicidad y precios

Se comprobará que las leyendas y la publicidad que se exhiba en los establecimientos no induzcan a error al consumidor y no vaya en contra de sus derechos.

También se verificará si se facilita la información precontractual obligatoria, esto está recogido como obligación en el art.60.1 del TRLGDCU, por ello se recoge en la ficha aunque no deja de tener sus dificultades, la primera de las dificultades es valorar la salvedad que se establece en el mismo apartado, ya que haciendo una 'generosa' valoración del contexto pudiera ser que no tuvieran que informar de nada. Por otro lado también se ha suscitado en que se debe considerar como facilitar y cuál debería ser el canal o medio adecuado para facilitar dicha información, si bastaría una información verbal o tendría que ser escrita, al no indicarse nada en la norma se dará por válida la información oral, y confiaremos en la habilidad y buen hacer del inspector para comprobar si se facilita esa información; si la información se da por escrito es inmediata su comprobación al margen de las consideraciones del contexto.

Se adjunta el artículo 60 del texto refundido, para que sirva de referencia al inspector, que en su nueva redacción dada en la Ley 3/2014 queda:

“Artículo 60.

Información previa al contrato

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.
2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:
 - a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.
 - b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.
 - c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración

de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

e) Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

(...).

g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

h) La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

(...).

k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.

(...).

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano.» “

El control de esta información se realiza contestando a la pregunta 04.

Los inspectores comprobarán la adecuada exposición de precios tanto en escaparates como en el interior del establecimiento, como criterio durante esta campaña se considerará válido si la exposición del precio alcanza a más del 50% de los artículos expuestos en el escaparate.

La información sobre el precio está también incluida dentro de la pregunta 04 de información precontractual, apartado 2.c del art. 60, si bien aquí se precisa más como facilitar dicha información.

El artículo 14.1 de la ley 11/1998 establece que:

“Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán, con independencia de lo dispuesto en la legislación general, ofrecer información sobre el precio total que están obligados a satisfacer por su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.”

Así mismo, según se indica en los artículos 3 del Real Decreto 3423/2000:

“Artículo 3. Indicación de los precios y excepciones

1. Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores.

(...)

El 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 en su Artículo 3:

Uno. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo. En las mismas se consignará, además de los requisitos previstos en el artículo 1 y las características del producto, su valor en guarismos precedido de las siglas P. V. P.

Dos. En cualquier caso el comprador estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial y de conocer el precio de los artículos expuestos en anaqueles o armarios del interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte del vendedor.

En cuanto a la venta de artículos fabricados con metales preciosos se comprobará lo dispuesto en el artículo 67 del RD 197/1988.

Artículo 67.

1. En los objetos de oro y de plata que se expongan al público para su comercialización se hará constar de forma explícita la «ley» de la aleación, bajo las expresiones «oro de primera ley», «oro de segunda ley», «plata de primera ley» y «plata de segunda ley».
2. Los objetos de platino se definirán como «platino de ley».

Teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de este Real Decreto,

Artículo 7º

Se entiende por «ley» la proporción en peso en que el metal precioso puro entra en una aleación. Se expresará en milésimas y se representará convencionalmente por un número de tres dígitos.

Artículo 8º

1. Como «leyes» oficiales para cada uno de los metales preciosos se establecen las siguientes:

Platino: 950 milésimas.

Oro primera ley: 750 milésimas.

Oro segunda ley: 585 milésimas.

Plata primera ley: 925 milésimas.

Plata segunda ley: 800 milésimas.

2. Respecto de estas «leyes» no se admitirá tolerancia en menos.
3. Con sujeción a las «leyes» oficiales podrán fabricarse y comercializarse objetos de cualquier peso.

Como criterio de la campaña y tras el acuerdo que se llegó con un representante del gremio de joyeros, si se anuncia que venden artículos de oro, o de plata o de platino, deberán indicar la ley de dichos artículos, bien con las denominaciones que marca la ley, recogidas en el artículo 67 puntos 1 y 2 o indicando las milésimas del artículo. Esto hay que tenerlo presente al contestar las preguntas 8,11 y 14.

El mercado de los mismos viene recogido en el artículo 64, 19 y anexo I y II del RD 197/1988 teniendo en cuenta las leyes del artículo noveno de la ley 17/1985

Artículo 64.

Para la comercialización de objetos de metales preciosos en el interior del país, éstos deberán cumplir los preceptos del presente Reglamento y alcanzar las «leyes» oficiales establecidas así como llevar punzonados los contrastes obligatorios.

Artículo 19.

1. Las marcas de los punzones de garantía oficial, que se recogen en el anexo II, serán las siguientes:
 - a) Para el platino será un rombo, cuyo lado y diagonal menor serán iguales; en su interior y en el sentido de la diagonal mayor llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio que haya realizado el contraste; este punzón se construirá en dos tamaños, uno en el que el lado del rombo tendrá 1,6 milímetros, y otro en el que dicho lado tendrá 0,8 milímetros.

b) Para el oro será una elipse, cuyo eje mayor será de longitud doble de la del menor, en su interior y en el sentido del eje mayor llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio que haya realizado el contraste; este punzón se construirá en dos tamaños, uno en el que el eje mayor de la elipse tendrá 2 milímetros y otro en que dicho eje tendrá 1 milímetro.

c) Para la plata será un rectángulo horizontal, cuyo lado mayor será de longitud doble que la del menor, en su interior y en el sentido del lado mayor llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio que haya realizado el contraste; este punzón se construirá en dos tamaños, uno con el lado mayor de 4 milímetros y otro en que dicho lado tenga 2 milímetros.

2. La contraseña de cada Laboratorio de Contrastación estará formada por unas siglas diferentes según el ámbito territorial en donde radique, conforme se detalla en el anexo I, seguidas del número que se le asigne por el órgano competente de las Administraciones Públicas.

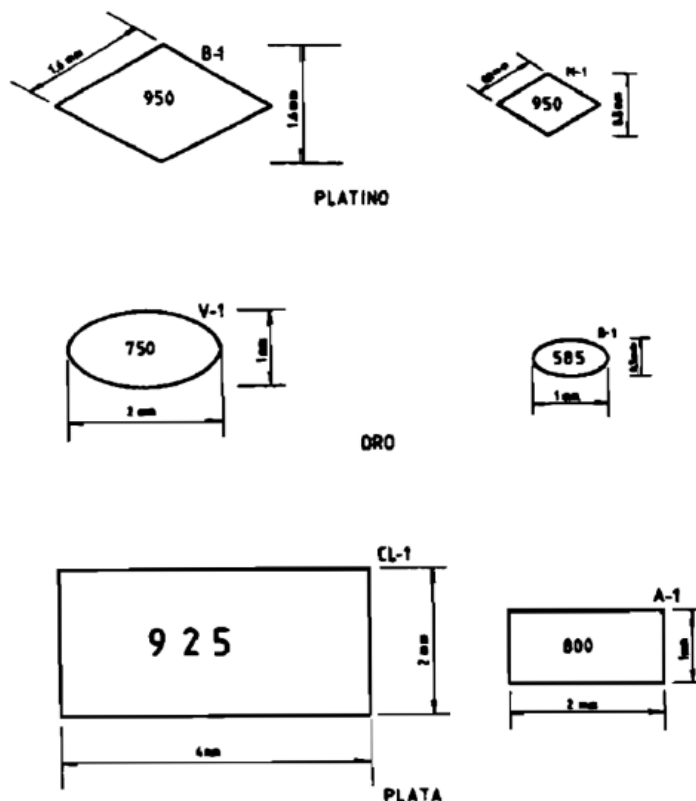
ANEXO I

Siglas de las contraseñas de los laboratorios en las marcas de los punzones de garantía

Andalucía: A.	Extremadura: E.
Aragón: AR.	Galicia: G.
Asturias: AS.	La Rioja: R.
Baleares: B.	Madrid: M.
Canarias: CS.	Murcia: MU.
Cantabria: CA.	Navarra: N.
Castilla-La Mancha: CM.	País Vasco: PV.
Castilla-León: CL.	Valencia: V.
Cataluña: C.	

ANEXO II

Diseño de las marcas de los punzones de garantía de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.º-4 de la Ley



Artículo noveno.

1. Para que un objeto de metal precioso pueda ser comercializado en el Estado español deberá alcanzar alguna de las "leyes" siguientes, según el metal precioso de que se trate:

Platino: 999, 950, 900, 850.

Oro: 999, 916, 750, 585, 375.

Plata: 999, 925, 800.

2. Respecto de estas «leyes» no se admitirá tolerancia en menos.

Resguardo de depósito

Se comprobará si se entrega resguardo de depósito cuando se deposita un artículo en el establecimiento para efectuar algún tipo de reparación, para ello se tendrá en cuenta lo que establece tanto la ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, como la Ley 16/1999 de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid y el Decreto 130/2002 que la desarrolla:

Artículo 12. Derechos reconocidos. (ley 11/1998)

(...)

4. 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.

Artículo 9. Garantía y custodia de los artículos. (ley 16/1999)

(...)

3. Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en los que conste, al menos, con suficiente precisión y claridad, la identificación de la mercancía, del estado en que se entrega y la reparación que se solicita, así como el nombre, domicilio y teléfono del establecimiento y del propietario del artículo.

Artículo 7. Custodia de artículos. (Decreto 130/2002)

1. 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:

- a) Identificación de la mercancía, con referencia a su denominación y características.
- b) Estado en que se entrega, siendo suficiente una breve reseña sobre el estado de conservación del mismo.
- c) Reparación que se solicita, con indicación de la anomalía que motiva la reparación.
- d) Si se solicita o no presupuesto de la reparación, así como si la realización del mismo es gratuita o no. La expresión identificativa del importe efectivo, los impuestos o gravámenes que fueran de aplicación, así como los descuentos que le pudieran ser aplicados, en su caso, no será exigible necesariamente en el mismo momento de la entrega del bien.
- e) Nombre, domicilio y teléfono del establecimiento, además de la firma de aquél que recepciona la mercancía, o en su defecto sello identificativo del establecimiento.
- f) Nombre, domicilio y teléfono del depositario del artículo.

2. El referido recibo, con la información en él contenida, se considerará como documento justificativo suficiente para acreditar la entrega del bien, por parte del consumidor.

Información y documentación justificativa del contrato

Los inspectores comprobarán, si en el establecimiento entregan ticket o factura según se indica en el artículo 63 del TRLGDCU y si estos documentos cumplen lo preceptuado en el artículo 12.1 de la Ley 11/1998:

Artículo 63(TRLGDCU).

Confirmación documental de la contratación realizada

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

(...)

3. En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Así pues se establece la obligación de entregar siempre, y no solo cuando lo pida el consumidor el justificante de pago.

Artículo 12. Derechos reconocidos

Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha..

Además después de dos años realizándolo con carácter informativo se va a exigir de manera obligatoria que se indique la dirección.

También se continuará exigiendo con carácter obligatorio, la información que se refiere al derecho de desistimiento en aquellos establecimientos donde se ofrezca, como consecuencia de un criterio adoptado y aceptado durante la última campaña.

Hojas de reclamaciones

Se comprobará las hojas de reclamaciones y el anuncio de las mismas conforme a lo establecido en el Decreto 1/2010:

Artículo 29

Ámbito de aplicación

1. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan en régimen de derecho privado bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados o prestados directamente a los consumidores como destinatarios finales dentro del ámbito de consumo de la Comunidad de Madrid, tendrán a su disposición las hojas de reclamaciones reguladas en el presente capítulo.

Artículo 32

Cartel informativo de empresarios o profesionales

1. Todas las personas físicas o jurídicas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, de modo permanente y perfectamente visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor". Dicho cartel, que se ajustará al modelo oficial que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores, será facilitado por la Administración competente para su emisión.

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos de ficha técnica, uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación.

En primera vuelta se confeccionarán las fichas técnicas (18/01 JOYER) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexos), en la visita de comprobación se rellenará de modo que todo aquello que estuviera bien en la primera visita se contestará como NA y solo se contestará SI o NO si la primera vez la contestación supusiera una irregularidad con respecto a la normativa.

Se levantará acta de inspección cuando se detecte una o más infracciones a la normativa.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del inspector y del inspeccionado. Además, se hará constar en el acta esta circunstancia.

En el caso de realizar visita de comprobación se rellenará la ficha de comprobación (18/01 C-JOY) y sólo se rellenarán aquellos puntos que estuvieran incorrectos en la visita anterior, los aspectos correctos se cumplimentarán con NA en esta ficha de comprobación.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días hábiles para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en sigsa.red, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(18/01 JOYER) FICHA DE CONTROL DE JOYERIAS
(18/01 JOYER) y (18/01 C-JOY)

DOCUMENTACIÓN		SI	NO	NA
01	Exhibe en lugar visible el cartel con el NDP del establecimiento	☐	☐	☐
02	Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	☐	☐	☐

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS		SI	NO	NA
03	La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño al consumidor	☐	☐	☐
04	Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	☐	☐	☐
05	Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas	☐	☐	☐
06	Expone de forma visible el PVP de los productos del escaparate	☐	☐	☐
07	Expone de forma visible el PVP de los productos del interior del establecimiento	☐	☐	☐
08	Si exponen para su venta objetos de oro, se hace constar la ley con las expresiones «oro de primera ley», «oro de segunda ley» u oro de XXX milésimas según sea el caso.	☐	☐	☐
09	Dichos artículos llevan el marcado de garantía oficial	☐	☐	☐
10	Concuerta la ley que se indica en el marcado de garantía oficial con la expresada en las expresiones «oro de primera ley», «oro de segunda ley» u oro de XXX milésimas según sea el caso	☐	☐	☐
11	Si exponen para su venta objetos de plata, se hace constar la ley con las expresiones «plata de primera ley», «plata de segunda ley» o plata de XXX milésimas según sea el caso..	☐	☐	☐
12	Dichos artículos llevan el marcado de garantía oficial	☐	☐	☐
13	Concuerta la ley que se indica en el marcado de garantía oficial con la expresada en las expresiones «plata de primera ley», «plata de segunda ley» o plata de XXX milésimas según sea el caso	☐	☐	☐
14	Si exponen para su venta objetos de platino, se hace constar de forma explícita la ley con las expresiones «platino de ley» o platino de XXX milésimas.	☐	☐	☐
15	Dichos artículos llevan el marcado de garantía oficial.	☐	☐	☐
16	Concuerta la ley que se indica en el marcado de garantía oficial con la expresada en las expresiones «platino de ley» o platino de XXX milésimas	☐	☐	☐

RESGUARDO DE DEPÓSITO		SI	NO	NA
17	Se hace entrega de un resguardo de depósito a los consumidores cuando entregan artículos para su arreglo (Art 12.4 L11/98; Art. 9.3 L16/99 y Art 7.1 D130/02)	☐	☐	☐
18	En el resguardo anterior consta: -la identificación completa del establecimiento o del depositario (Nombre, domicilio y teléfono) (Art 12.4 L11/98; Art. 9.3 L16/99 y Art 7.1.e D130/02)	☐	☐	☐
19	-la identificación del objeto o mercancía (Art 12.4 L11/98; Art. 9.3 L16/99 y Art 7.1.a D130/02)	☐	☐	☐
20	-estado en que se entrega el objeto o mercancía (Art. 9.3 L16/99 y Art 7.1.b D130/02)	☐	☐	☐
21	-la operación a realizar o reparación que se solicita (Art 12.4 L11/98; Art. 9.3 L16/99 y Art 7.1.c D130/02)	☐	☐	☐
22	-si se solicita o no presupuesto de la reparación (Art 7.1.d D130/02)	☐	☐	☐
23	-si la confección del presupuesto es gratuita o no (Art 7.1.d D130/02)	☐	☐	☐
24	-firma de la persona que recepciona la mercancía o sello identificativo del establecimiento (Art 7.1.e D 130/02)	☐	☐	☐
25	-la identificación completa del propietario del artículo (Nombre, domicilio y teléfono) (Art. 9.3 L16/99)	☐	☐	☐
26	-la fecha (Art 12.4 L11/98)	☐	☐	☐

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO		SI	NO	NA
27	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado.	☐	☐	☐
28	Constan en los documentos anteriores:			
	-La identidad personal o social y fiscal del proveedor,	☐	☐	☐
29	- la dirección del proveedor	☐	☐	☐
30	- la cantidad abonada	☐	☐	☐
31	- el concepto por el que se satisface	☐	☐	☐
32	- la fecha	☐	☐	☐
33	- en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	☐	☐	☐
34	Ausencia de cláusulas abusivas en los documentos anteriores u otros	☐	☐	☐

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
35	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	☐	☐	☐
36	Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
37	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	☐	☐	
38	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	☐	☐	

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA

01-02 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

03 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no emitan publicidad ni exhiban ningún tipo de leyenda.

04 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

05 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no anuncian que admiten tarjetas.

06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se disponga de escaparate o no se exhiban productos en el mismo.

07 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

08 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no expongan tales productos.

09-10 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **08** es **NO**.

11 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no expongan tales productos.

12-13 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **11** es **NO**.

14 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no expongan tales productos.

15-16 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **14** es **NO**.

17 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

18-26 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **17** se responda como **NO**.

27 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

28-34 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **27** se responda como **NO**.

35-38 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.