

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE CONSUMO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN 2023

INTRODUCCIÓN

La presente campaña es continuación de la del año 2002, va a vigilar aquellos aspectos que deben cumplir los establecimientos desde el punto de vista de consumo, como son los distintos requisitos generales que deben cumplir los mismos en cuanto a exposición de precios, corrección en la información exhibida, etc., y no va a entrar en los requisitos técnico-sanitarios ni de calidad de los productos que venden, ni de los establecimientos en sí, ya que estos son objeto de seguimiento y control por parte de los servicios adscritos a Madrid Salud.

OBJETIVOS

La presente campaña tiene como objetivos en el municipio de Madrid:

- 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.

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 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.
- Ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

- 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.
- Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por la Inspección Técnica de Calidad y Consumo perteneciente a los Distritos de Madrid.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo durante el año 2023.

Tipo de establecimientos a visitar

Los establecimientos a visitar se corresponden con una gran variedad de epígrafes de actividad que tienen como denominador común la venta de alimentos y productos alimenticios.

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 guion para facilitar la inspección.
- Instrucciones de cumplimentación de la ficha.

Historial

Antes de realizar la visita 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.

Mecánica de actuación

En la campaña se controlarán aspectos generales del establecimiento a visitar. Se suprime el módulo de documentación, sin embargo, si se observara algún tipo de contradicción entre los datos de la titularidad que consta en la aplicación con los datos de facturación, en ese caso se solicitará el documento acreditativo que faculte para el ejercicio de la actividad, bien sea una licencia municipal o una declaración responsable, con objeto de tener una mejor justificación si procede una modificación de los datos registrados en la aplicación.

En los establecimientos se comprobará lo siguiente:

Horario

La inspección comprobará si se exhibe el horario de atención al público, en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento, según establece el artículo 27 de la ley 16/1999, de 29 de abril, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.

“Artículo 27. Publicidad de horarios

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.”

Información y Publicidad

Se comprobará que la publicidad o la información que se exhiba en el establecimiento no induce a error o engaño a las personas consumidoras, tema que está contemplado en el artículo 17.1 de la ley 11/1998:

“Artículo 17. Actividad publicitaria

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.”

Tipificado como infracción en el art. 50.3 de la misma ley:

“3. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.”

Como ya se indicó en protocolos anteriores, la valoración de si puede inducir a error o engaño puede variar bastante según la apreciación de la inspección actuante, y en la norma tampoco se dan criterios objetivos para poder valorar esa circunstancia, así pues queda al buen juicio de la inspección valorar si una información induce a engaño, no obstante en el Ayuntamiento se lleva muchos años considerando que un anuncio del tipo: “Dispone de 15 días para cambios y devoluciones” puede inducir a error a las personas consumidoras ya que

puede dar lugar a confundir el derecho de desistimiento con el de garantía legal. En este caso se considerará que induce a error si no se exceptúa de alguna manera que no afecta a la garantía legal de los productos.

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, el término 'facilitarle' que se utiliza en la redacción del artículo se presta a muchas interpretaciones sobre 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 verbal, y confiaremos en la habilidad y buen hacer de la inspección 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.

“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.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

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.

(...)

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

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.»”

Exhibición de precios

La inspección comprobará la adecuada exposición de precios tanto en escaparates como en el interior del establecimiento, verificando que se exhibe el precio por unidad de medida en aquellos productos que deban llevarlo.

La información sobre el precio está también incluida dentro del ítem 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 el artículo 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.
 2. Se indicará el precio por unidad de medida en:
 - a) Todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deberán referirse.
 - b) Los productos comercializados por unidades o piezas, utilizándose en este caso el uno como referencia de la unidad.
 3. No obstante lo anterior, no se indicará el precio por unidad de medida:
 - a) Cuando éste sea idéntico al precio de venta.
 - b) En los productos relacionados en el Anexo I.
 4. Respecto de los productos vendidos a granel, deberá indicarse únicamente el precio por unidad de medida.
- (...)”

Se comprobará también que los precios se anuncian de manera correcta y que no inducen a error ya sea que se exhiban en el propio establecimiento como si lo hacen a través de folletos o cualquier otro tipo de publicidad.

“Artículo 4. Características y presentación de los precios

1. El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser:
 - a) Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.
 - b) Visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.
- (...)”

En el caso de los servicios el artículo 14.2 de la ley 11/1998 indica:

“2. Los consumidores tienen derecho a conocer previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos 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, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.”

Medios de pago admitidos

Se comprobará que medios de pago admiten, y que no hay restricciones en cuanto a la admisión de ningún tipo de billetes.

En el caso de que anuncien que admiten tarjetas de crédito se comprobará que estas se admiten siempre o que en el caso de no hacerlo están convenientemente anunciadas las excepciones a la admisión.

Verificación y destare

En el año 2012 se realizó una campaña de control de las balanzas y básculas utilizadas en el comercio por parte del Servicio de Inspección del Ayuntamiento de Madrid, campaña mal llamada de control metrológico ya que no le corresponde a la administración municipal dicho control, además de la campaña mencionada en los años 2013 y 2014 en las campañas realizadas de control de los establecimientos de compraventa de oro, también se controlaron las balanzas utilizadas en estos locales, con la diferencia que en estas ocasiones los servicios de inspección del Ayuntamiento de Madrid, trabajaron en colaboración con personal de la consejería de la Comunidad de Madrid competente en materia de metrología y fue dicha consejería la que se encargó de tramitar los expedientes generados por irregularidades en esa materia.

En esta ocasión se va a comprobar que los instrumentos de medida presentan las etiquetas de verificación del cumplimiento de la normativa metrológica y la integridad de los precintos de dichos instrumentos lo que garantiza un correcto funcionamiento de los mismos.

La etiqueta de verificación es la recogida en el Anexo III del RD 244/2016

INSTRUMENTO							
Organismo Autorizado de verificación metrológica N.º de identificación : Fecha de verificación Sello o identificación del OAVM	Resultado de la verificación Conforme Válido hasta						
	Mes	E	F	M	A	M	J
		J	A	S	O	N	D
Año							

Artículo 2. Verificación después de reparación o modificación y de verificación periódica.

1. Todo instrumento de medida que haya superado una verificación, en cualquiera de sus modalidades, deberá llevar adherida una etiqueta que lo acredite, cuyas características, formato y contenido serán los siguientes:

2. El fondo de la etiqueta será de color blanco. En la parte inferior derecha de la etiqueta, mediante la perforación de las casillas correspondientes, se indican los meses y los años hasta los que son válidas las verificaciones realizadas.
3. La etiqueta estará confeccionada con un material resistente a los agentes externos, tanto atmosféricos como abrasivos y a los impactos. Será de tipo adhesivo y autodestructiva al desprendimiento. Tendrá forma rectangular y sus dimensiones serán de 60 x 70 milímetros, debiéndose mantener las proporciones para otros tamaños.
4. Cuando un instrumento de medida conste de un grupo de dispositivos que funcionen juntos, que no tenga la condición de subconjuntos, el marcado se situará en el dispositivo principal del instrumento.
5. Si por razones de tamaño o sensibilidad del instrumento de medida no fuera posible aplicar la etiqueta, se colocará en la periferia de su instalación y en la documentación correspondiente exigida en las disposiciones de su regulación específica.

En el caso que se observe alguna anomalía se dará traslado de las actuaciones a la Dirección General de Promoción Económica e Industrial que es el órgano competente de la Comunidad de Madrid en materia de metrología en virtud del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Además de lo anterior se comprobará, en aquellos casos en que sea preceptivo, que se efectúa un correcto destare en las operaciones de pesaje.

Documento justificativo de la compra

En el punto 1 del artículo 12 de la ley 11/1998, se establece el derecho de los consumidores de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

Artículo 12. Derechos reconocidos

1. 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.

(...)

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012 establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura por parte de los profesionales de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

Artículo 1. Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

(...)

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación.

El contenido del documento anterior se especifica en el artículo 12 anterior y en el artículo 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el RD 1619/2012:

Artículo 7. Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

(...)

b) La fecha de su expedición.

(,,).

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.

Se mantiene la exigencia de indicar la información que se refiere al derecho de desistimiento en aquellos establecimientos donde se ofrezca.

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 idénticos de ficha técnica, uno para la visita inicial (22/03ALIMEN) y otro para la visita de comprobación (22/03COM.ALI).

En primera vuelta, se confeccionarán las fichas técnicas (22/03ALIMEN) según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexos). En la visita de comprobación, se rellenará la ficha (22/03COM.ALI) en la que se contestará como

NA todo aquello que estuviera bien en la primera visita, y solo se contestará **SI** o **NO** si en 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.

Solicitud de documentación

Se otorgará un plazo de 15 días 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, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(22/03ALIMEN) FICHA CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS BAZARES
(22/03COM.ALI)

HORARIO		SI	NO	NA
01	Tienen expuesto el horario de atención al público en lugar visible desde el exterior incluso estando cerrado el establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PUBLICIDAD E INFORMACIÓN		SI	NO	NA
02	La publicidad y la información exhibida no inducen a error o engaño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Facilitan la información precontractual obligatoria en su caso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SI	NO	NA
04	Se exhiben los precios de venta de los artículos expuestos en el escaparate, cuando disponga del mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Se exhibe el precio total de venta de todos los productos puestos a disposición del consumidor en el interior del establecimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Se exhibe el precio por unidad de medida de aquellos artículos que deban llevarlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Exhiben, en su caso, de forma visible las tarifas de precios de los servicios ofertados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Están correctamente anunciados los precios de venta en los folletos o en cualquier otra forma de publicidad con indicación de precio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Existe coincidencia entre los precios exhibidos en carteles, lineales, escaparates, folletos y publicidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Existe coincidencia entre los precios exhibidos y los precios cobrados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MEDIOS DE PAGO ADMITIDOS		SI	NO	NA
12	Se aceptan los medios de pago admitidos legalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	En caso de existir excepciones, se anuncian en el establecimiento y/o documentos contractuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Se admiten toda clase de billetes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Se admiten tarjetas de crédito estando anunciadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	En caso de existir excepciones estas se anuncian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VERIFICACION Y DESTARE		SI	NO	NA
17	Las balanzas tienen correctas las etiquetas de verificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	El destare se realiza correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA		SI	NO	NA
19	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Consta en los documentos anteriores: -número y en su caso serie,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	-la identidad personal o social y NIF del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	-la dirección del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	-la cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	-tipo impositivo aplicado y opcionalmente IVA incluido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	-el concepto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	-la fecha.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	-en su caso, se informa sobre el derecho de desistimiento, indicando sus plazos, condiciones y posibles limitaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Ausencia de cláusulas abusivas en este documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
29	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Anuncia mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de las hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
31	Se han detectado irregularidades en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

INSTRUCCIONES DE LA FICHA

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

02 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no se exhiba publicidad ni ningún tipo de información.

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

04 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no disponga de escaparate o no exhiba productos en él.

05-06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

07 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no ofertan ningún servicio.

08 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no hay ni folletos ni publicidad.

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

10 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no hay ni folletos ni publicidad.

11-12 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

13 Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **12** se ha respondido con **NO** o si no hay excepciones.

14-15 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

16 Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **15** se ha respondido con **NO** o si no hay excepciones.

17-18 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si no se realiza control según este módulo

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

20-28 Marcar **SI** o **NO** según proceda. Marcar **NA** si la pregunta **19** se ha respondido con **NO**

29-32 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.