

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

INTRODUCCIÓN

En el año 2016 se realizó por última vez un control sobre los establecimientos de venta de muebles. Se visitaron 305 establecimientos y se detectaron irregularidades en el 70,5% de los mismos.

Queda fuera del ámbito de actuación de esta campaña la venta de muebles por internet.

OBJETIVOS

El objetivo principal de la Campaña es la protección de los derechos y legítimos intereses económicos de las personas consumidoras en la adquisición de estos productos.

Para la consecución de este objetivo se comprobará la adecuación de los establecimientos del sector y de los productos puestos a la venta a la normativa aplicable, con especial atención a los aspectos que se detallan a continuación:

- Ausencia de prácticas comerciales engañosas en la publicidad, que puedan inducir a error o engaño a las personas consumidoras.
- Cumplimiento de la normativa aplicable en materia de presentación y etiquetado de productos comercializados en este tipo de establecimientos. Entre otra, la relativa al marcado de precios.
- Entrega a las personas consumidoras de un documento justificativo de las transacciones efectuadas y de que éste cumpla con las prescripciones que lo regulan.
- Adecuación a la normativa vigente en lo relativo al régimen y condiciones de garantía aplicable.
- Cumplimiento de las obligaciones relativas a la tenencia de hojas de reclamaciones.

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, en adelante TRILDCU.
- 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 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, 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.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

NORMATIVA DE CARÁCTER ESPECIFICO

- 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.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Ámbito territorial

La presente campaña de Inspección se llevará a cabo por el personal inspector técnico de calidad y consumo adscrito al Instituto Municipal de Consumo, que controlará la actividad de los establecimientos de venta de muebles.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevará a cabo entre los meses de abril a diciembre del año 2023.

Tipo de establecimientos a visitar

Se visitarán los establecimientos ubicados en el municipio de Madrid cuyo epígrafe sea:

475901 COMERCIO AL POR MENOR DE MUEBLES.

Actualmente, en la aplicación se recogen bajo dicho epígrafe alrededor de 600 registros pertenecientes a establecimientos.

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

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

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 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 los establecimientos a inspeccionar, se comprobarán los siguientes aspectos, coincidentes con los apartados de la ficha de control elaborada al efecto:

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.»

Publicidad

La información contenida en la publicidad que se realice será veraz, suficiente y objetiva de manera que no pueda inducir a engaño a las personas consumidoras, en consonancia con lo expresado en el punto 1 del artículo 17 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.»

La valoración relativa a si la publicidad puede inducir a error a las personas a las que se dirige debe realizarse, en cada caso, atendiendo al contexto por lo que será objeto de apreciación por parte de la inspección actuante en orden a determinar si se considera vulnerado el derecho de las personas consumidoras a recibir una información veraz que no induzca a error o engaño. No obstante, en el Ayuntamiento de Madrid, en los últimos años, se viene apreciando que anuncios del tipo “Dispone de 15 días para cambios o devoluciones” puede inducir a error a las personas consumidoras, toda vez que puede generar confusión entre el derecho de desistimiento y el de garantía legal. En este sentido se considera que, se evita dicha confusión si, de alguna manera, se indica que dicho derecho de desistimiento se entiende sin perjuicio de la garantía legal de los productos.

Información precontractual

Se estará a lo establecido en el artículo 60 del TRLGDCU, que incide en la veracidad y suficiencia de la información a suministrar a las personas consumidoras antes de la compra:

«Artículo 60. Información previa al contrato.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, 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.

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

f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

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.

i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

j) Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

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.

3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad – cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

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

Este artículo se interpretará en el sentido de que no se exige formalidad alguna para la puesta a disposición de las personas consumidoras de la información precontractual por lo que resulta admisible la información verbal. En todo caso, deberá atenderse a la apreciación del inspector actuante en relación con el contexto al que alude el artículo.

Derecho de desistimiento

Se comprobará que no se limita el derecho al desistimiento de las personas consumidoras, en los supuestos en los que se le reconozca en la oferta o publicidad, en atención a lo dispuesto en el artículo 68 del TRLGDCU:

«Artículo 68. Contenido y régimen del derecho de desistimiento.

1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato...»

Precio

Se comprobará la **exhibición de precios de todos los artículos expuestos a la venta —tanto en el escaparate, si lo hubiera, como en el interior del local—**.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 60.2.c) del TRLGDCU, el precio total se considera información precontractual relevante y, por tanto, debe facilitarse a las personas consumidoras de forma clara y comprensible.

«Artículo 60.2.

.../...

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.»

Por su parte el artículo 14 de la Ley 11/1998, incide en la cuestión:

«Artículo 14. Información en materia de precios.

1. 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.»

No obstante, en cuanto a la indicación de precios conviene tener en consideración lo dispuesto en el artículo 4.1. del Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, que regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios, en virtud del cual el **precio de venta deberá exponerse de forma visible sin necesidad de que las personas consumidoras tengan que solicitar información al respecto**.

«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 cuanto al precio del transporte e instalación de los muebles, se estará a lo dispuesto en el artículo 60.2.c), según el cual, en el caso de que el precio de dichos servicios no pueda calcularse razonablemente de antemano, podrá indicarse el hecho de que puede ser necesario abonar gastos adicionales sujetos a la elaboración del correspondiente presupuesto.

«Artículo 60.

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:

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.»

Por último, cuando se ofrezca la posibilidad de adquirir productos a plazos, se comprobará el cumplimiento de lo exigido en el punto 3 del artículo 14 de la Ley 11/98:

«Artículo 14.3.

En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo, de:

- a) el precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
- b) el precio total de adquisición al contado.
- c) el número total de plazos fijados.
- d) la periodicidad de los plazos.»

Presupuestos

Dado que no existe obligación formalidad alguna en la elaboración de presupuestos, pudiendo considerarse toda información contenida en los mismos como información precontractual que se ajustan a lo establecido en relación con ésta.

Información y documentación justificativa del contrato

La inspección comprobará que se entrega justificante de pago a las personas consumidoras según se indica en el artículo 63 del TRLGDCU:

«Artículo 63. 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.»

En cuanto al contenido de los documentos acreditativos del pago facilitados a las personas consumidoras se estará, en primer lugar, a lo dispuesto en el citado artículo 63 del TRLGDCU en virtud del cual deberá incluir las condiciones esenciales de la operación.

A fin de concretar, la referencia normativa a las condiciones esenciales de la operación recogida en dicho precepto, en primer lugar, se atenderá a lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley 11/1998, que hace referencia a que, como mínimo debe constar la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto y la fecha.

«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 su parte, en los artículos 6 y 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por Real Decreto 1619/2012 se concreta el contenido de las facturas y de las facturas simplificadas respectivamente:

«Artículo 6. Contenido de la factura.

1. Toda factura y sus copias contendrán los datos o requisitos que se citan a continuación, sin perjuicio de los que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa. Se podrán expedir facturas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros supuestos, cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones y cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

(...)

b) La fecha de su expedición.

c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.

d) Número de Identificación Fiscal (...)

e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones. (...)

f) Descripción de las operaciones, consignándose todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del Impuesto, tal y como ésta se define por los artículos 78 y 79 de la Ley del Impuesto, correspondiente a aquéllas y su importe, incluyendo el precio unitario sin Impuesto de dichas operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en dicho precio unitario.

g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.

h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.

i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.

(...)

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.

(...)

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.»

A fin de unificar criterio en esta materia se considera que, con carácter general, la dirección de la empresa no puede considerarse un requisito esencial de la operación. No obstante, dado que el artículo 12.1 de la Ley 11/1998 hace referencia expresa a la identidad del proveedor entre los contenidos mínimos de las facturas o recibos de los pagos efectuados por las personas consumidoras, el inspector actuante —atendiendo al contexto y dentro del margen de apreciación en el ejercicio de sus funciones— valorará si efectivamente se da cumplimiento al deber de identificación.

Adicionalmente, deberá comprobarse que se incluye en el documento acreditativo de la compra el derecho de desistimiento —cuando se ofrezca a las personas consumidoras— y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha cuando la perfección del contrato no sea simultánea con la entrega del objeto. Todo ello en virtud de lo establecido en el artículo 11 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

«Artículo 11. Forma de los contratos.

1. Los contratos de compraventa a que se refiere la presente Ley no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en ésta o en otras leyes especiales.

2. Esto no obstante, cuando la perfección del contrato no sea simultánea con la entrega del objeto o cuando el comprador tenga la facultad de desistir del contrato, el comerciante deberá expedir factura, recibo u otro documento análogo en el que deberán constar los derechos o garantías especiales del comprador y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha.

3. En todo caso, el comprador podrá exigir la entrega de un documento en el que, al menos, conste el objeto, el precio y la fecha del contrato.»

En todo caso, deberá comprobarse que la leyenda contenida, en relación con el derecho de desistimiento, en el documento acreditativo de la compra no induce a error a las personas consumidoras en relación con el derecho a la garantía legal del producto. No obstante, se considera que la referencia a que el derecho de desistimiento se entiende sin perjuicio de la garantía legalmente reconocida es suficiente para salvar una eventual confusión.

Garantías

Se verificará, en primer lugar, si se informa antes de contratar sobre las garantías ofrecidas de los artículos que venden, en cumplimiento con el artículo 60.2.e) del TRLGDCU que establece que es una información relevante que debe ser puesta a disposición del consumidor de manera previa a la contratación.

En cuanto a la **garantía comercial**, se estará a lo dispuesto en el artículo 127 del TRLGDCU. En este sentido, declaración de garantía comercial se entregará al consumidor o usuario en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes e incluirá el contenido referido en dicho artículo.

«Artículo 127. Garantías comerciales.

1. Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. El productor que ofrezca al consumidor o usuario una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.

2. La declaración de garantía comercial se entregará al consumidor o usuario en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes y estará redactada, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, de manera clara y comprensible.

3. La declaración de garantía comercial incluirá, al menos, lo siguiente:

a) Una declaración precisa de que el consumidor o usuario tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes o los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

b) El nombre y la dirección del garante.

c) El procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.

d) La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.

e) Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial.

El incumplimiento de este apartado no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.»

Hojas de reclamaciones

Se comprobará la tenencia de hojas de reclamaciones y su anuncio conforme a lo establecido en el Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio:

«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.»

CONTROL DE PRODUCTOS EXPUESTOS A LA VENTA

Por otra parte, se efectuará un control de los productos expuestos a la venta. En concreto, se comprobará lo siguiente:

Etiquetado

Según lo establecido en el artículo 5.4. del Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios, se define como etiquetado “toda información escrita, impresa o gráfica relativa a un producto industrial, que preceptivamente debe acompañar a éste cuando se presenta para la venta al consumidor”.

En primer lugar, se comprobará el cumplimiento de lo establecido en el punto 4 del artículo 8 de dicho real decreto:

«Artículo 8.4.

Los productos industriales que se suministren no envasados al consumidor deberán incorporar la información obligatoria, bien en etiqueta sobre el propio producto, de acuerdo con la definición de etiqueta establecida en la presente disposición, o bien en folleto o documento que acompañe a los mismos y que debe entregarse al comprador, salvo que las características del producto o su forma de comercialización no lo permitan, en cuyo caso se conservarán en poder del vendedor para permitir una correcta identificación del producto y suministrar la correspondiente información al consumidor que lo solicite.»

En cuanto al contenido mínimo del etiquetado, se comprobará que se cumple lo indicado en los artículos 7 y 8.1 del Real Decreto 1468/1988.

Artículo 7.

Los datos mínimos exigibles que necesariamente deberán figurar en el etiquetado de los productos industriales que lleguen al consumidor, a fin de asegurarle una información suficiente, serán los siguientes:

7.1. Nombre o denominación usual o comercial del producto, que será aquel por el que sea conocido con el fin de que pueda identificarse plenamente su naturaleza, distinguiéndole de aquellos con los que se pueda confundir salvo para los productos que razonablemente sean identificables.

(...)

7.5. Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.

(...)

7.7 Identificación de la Empresa. Se indicará el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Comunidad Económica Europea y, en todo caso, su domicilio.

7.8 Se deberá, además, indicar el lugar de procedencia u origen, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor, en cuanto el verdadero origen o procedencia del producto. Los productos importados de terceros países no firmantes del Acuerdo de Ginebra sobre obstáculos técnicos al comercio de 12 de abril de 1979 (RCL 1981, 2735), deberán hacer constar en su etiquetado el país de origen.

7.9 Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.

(...))»

«Artículo 8

1. Todas las inscripciones a las que se ha hecho referencia deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.»

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto tres modelos de ficha técnica, una para el establecimiento —uno para la visita inicial y otro para la visita de comprobación— y una para muebles.

En primera vuelta se rellenará, siguiendo las indicaciones establecidas en las instrucciones de cumplimentación, una ficha técnica de control de establecimientos (23/03MUEBLES) y tantas fichas de control de productos (23/03 PRO.MUE) como muebles se vayan a controlar.

Las preguntas marcadas con un asterisco entre paréntesis, (*), tienen carácter informativo.

En el protocolo, no debe quedar ninguna casilla en blanco.

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.

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 (23/03COM.MUE) 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 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.

FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE VENTA DE MUEBLES
(23/03MUEBLES) y (23/03COM.MUE)

HORARIO		SI	NO	NA
01	Tiene 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 respeta los derechos de los consumidores y no induce 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"/>
04	Se limita el derecho de desistimiento en los supuestos en los que se reconozca en la publicidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SI	NO	NA
05	Se exhiben los precios de venta de los productos expuestos en el escaparate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	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"/>
07	Los precios se exhiben de forma visible sin necesidad de que las personas consumidoras tengan que solicitar información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Se exhibe el precio de los servicios de instalación y transporte o, en su caso, indicación de que estos servicios pueden suponer gastos adicionales sujetos a presupuesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	Si se adquieren productos con aplazamiento de pago se informa por escrito de: - El precio total de adquisición bajo esta forma de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	- El precio total de adquisición al contado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	- El número total de plazos fijados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	- La periodicidad de los plazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRESUPUESTOS		SI	NO	NA
13	Se elabora presupuesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	El presupuesto incluye plazo de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	El presupuesto incorpora precios de transporte de los muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	El presupuesto incorpora precios de montaje o instalación de los muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Los precios que se incluyen en el presupuesto incluyen todos los impuestos y las cargas que les afecten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ausencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en los presupuestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO		SI	NO	NA
19	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	En la documentación acreditativa del pago consta: - La identidad personal o social y fiscal del proveedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	- La cantidad abonada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	- El concepto por el que se satisface	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	- La fecha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Información sobre el derecho de desistimiento contractual, si se ofrece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GARANTÍAS		SI	NO	NA
27	Se facilita información antes de comprar sobre las garantías (recordatorio de la garantía legal y garantías comerciales) de los artículos que venden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Se entrega garantía comercial en un soporte duradero (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	La garantía comercial está correctamente cumplimentada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
30	Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Anuncian, mediante cartel ajustado al modelo oficial, la existencia de 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
32	Se han detectado irregularidades en materia de consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Se ha producido obstrucción o negativa a la inspección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES DE LA FICHA

01-03 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda.

04 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda, marcar **NA** si no se reconoce el desistimiento en la publicidad.

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

06-07 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda.

08 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Marcar **NA** cuando no se ofrezcan esos servicios o no se cobre por ellos.

09-12 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Marcar **NA** cuando no se adquieran productos con aplazamiento de pago.

13 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda.

14-18 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **13** se haya contestado como **NO**.

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

20-26 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **19** se haya contestado como **NO**.

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

28 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Esta pregunta tiene caracter informativo.

29 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda. Marcar **NA** cuando la pregunta **28** se responda como **NO**.

30-33 Marcar **SI** o **NO** segun corresponda.

FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE ETIQUETADO DE MUEBLES
(23/03PRO.MUE)

ETIQUETADO	SI	NO	NA
01 Los artículos expuestos a la venta tienen etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02 El etiquetado está en castellano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03 En el etiquetado consta: - Nombre o denominación comercial del producto, salvo que los productos sean identificables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04 - Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05 - Identificación de la Empresa (nombre o razón social o denominación del fabricante o de un vendedor, establecidos en UE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06 - Domicilio de la empresa anterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07 - Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08 El artículo presenta deficiencias en el etiquetado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES DE LA FICHA

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

02-06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda, marcar **NA** si la pregunta **01** se ha respondido **NO**.

07 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no utilicen energía eléctrica o si la pregunta **01** se ha respondido **NO**.

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