

6.1 CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

El control de mercado se realiza por una parte a través de actuaciones puntuales no programadas consecuencia de denuncias, comunicaciones e inhibiciones entre Comunidades Autónomas y, por otra parte, mediante actividades programadas que inciden sobre aquellos productos, servicios o prácticas comerciales que por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidad de normalización, etc.) son seleccionados para su control específico.

Siguiendo estas premisas se realizaron durante 2004 las siguientes campañas, por orden cronológico, cuyos resultados a continuación se detallan.

- > Productos informáticos
- > Servicios de Tintorería
- > Alimentos dietéticos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten
- > Chalecos de alta visibilidad
- > Etiquetado gafas de sol
- > Toma de muestras productos para el hogar (pañuelos de papel)
- > Información obligatoria en centros de bronceado
- > Cumplimiento de los requisitos legales en las páginas web comerciales dirigidas a la persona consumidora final (comercio electrónico)
- > Precios en libros de texto
- > Toma de muestras Alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" (chocolates sin azúcar)
- > Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)
- > Aplicación de la ley de garantías en la venta de bienes de consumo
- > Seguridad de guirnaldas luminosas
- > Seguridad de juguetes
- > Talleres de reparación de vehículos

6.1.1. Productos informáticos

El servicio de inspección de Consumo realizó una Campaña de inspección sobre el etiquetado de los productos informáticos y la asistencia técnica que prestan los establecimientos de venta de productos informáticos y de reparación de estos aparatos (SAT).



Los aspectos inspeccionados han sido:

- > Comprobar que los productos informáticos expuestos para la venta, reúnen los requisitos de etiquetado y seguridad exigidos en la normativa.
- > Comprobar que en aquellos establecimientos de venta de productos informáticos que actúan como servicios de asistencia técnica (SAT), cumplen con la normativa en aspectos relacionados con la información que facilitan al cliente sobre horarios, precios y leyendas obligatorias.

Se han inspeccionado 53 productos informáticos y 12 establecimientos que ofrecen servicios de asistencia técnica.

De los resultados obtenidos en la inspección del etiquetado de los productos informáticos se observa lo siguiente:

El 60% de los artículos informan adecuadamente sobre los datos de identificación del responsable del producto, su domicilio y país de origen, si este no pertenece a la O.M.C.

El mercado "CE" figura correctamente en el 85% de los productos.

Se informa adecuadamente sobre advertencias de seguridad, instrucciones de uso en el 71% de los productos.

Las irregularidades detectadas hacen referencia a aspectos de la información tales como: la información no se presenta en el idioma oficial y faltan instrucciones sobre mantenimiento y/o manejo y manipulación de los aparatos.

Los resultados sobre los establecimientos que actúan como S.A.T. han sido:

- > Todos los establecimientos presentan información perfectamente visible sobre el horario de atención al público.
- > Aspectos sobre información de precios por hora de trabajo, indicación del IVA, son las irregularidades que en mayor grado se han detectado.
- > El 47% de los establecimientos exhiben adecuadamente las leyendas obligatorias que exige la normativa, así como la forma de presentar las mismas.
- > Las Hojas de Reclamaciones están a disposición del público en el 92% de los establecimientos.

De las irregularidades detectadas en el etiquetado se ha dado traslado a las Direcciones de Consumo de las distintas CCAA donde están ubicados los responsables de los productos.

6.1.2. Servicios de tintorería

En el mes de enero se llevó a cabo por los servicios de inspección de Consumo la Campaña de inspección de los servicios prestados por las Tintorerías.

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar el grado de adecuación de estos establecimientos con la normativa en aspectos relacionados con la información que presentan a las personas consumidoras sobre: tarifas de precios, horarios de atención, leyendas que deben estar visibles en los establecimientos y los contenidos de la información que deben incorporar los resguardos que entregan los establecimientos a la recepción de las prendas.

Se han inspeccionados 68 establecimientos entre los tres territorios y de los resultados de los protocolos se observa:

Que un 79% de los establecimientos cumplen con la normativa.

En los apartados de información sobre el precio de determinados servicios, la inclusión en dichos precios del IVA, la indicación de horarios de atención, son correctos en el 82% de los establecimientos.

Sobre las Leyendas obligatorias que cada establecimiento debe exhibir, figuran adecuadamente en el 62,37% de los establecimientos.

La normativa establece que estos establecimientos deben tener a disposición de los clientes el Reglamento de Tintorerías y un listado de recomendaciones para mostrar al cliente que lo solicite. Estos requisitos son cumplidos por el 62,37% de los establecimientos.

Los resguardos que se entregan a las personas consumidoras a la entrega de una prenda, están debidamente cumplimentados por la mayoría de los establecimientos, observándose alguna deficiencia en el apartado de Observaciones, bien hechas por el cliente o el prestador del servicio en aspectos relacionados con el posible deterioro de la prenda o su posible indemnización.

No obstante lo anterior se ha observado que el nivel de incumplimientos detectados en esta Campaña, es notablemente inferior si se comparan con otras realizadas anteriormente.



6.1.3. Alimentos dietéticos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten

La campaña de inspección para controlar el etiquetado de los alimentos destinados a celíacos y alimentos de uso corriente que declaren la ausencia de gluten, se realizó en la segunda quincena del mes de marzo, seleccionándose 67 productos entre: galletas y derivados (*), pastas alimenticias y derivados (*) y productos de alimentos infantiles en cuya composición intervengan harinas o sus derivados, principalmente destinados estos últimos a niños menores de 6 meses.

(*) En ambos casos, se trata de productos que indican en el etiquetado que se trata de "Alimentos de régimen especial" para celíacos y/o que en el etiquetado incorporan la leyenda "Ausencia de gluten".

Se ha podido constatar que existe dificultad para encontrar este tipo de productos en el mercado, tanto en grandes superficies como en tiendas especializadas en productos de régimen o dietéticos. Las personas celíacas se abastecen de estos productos a través de sus propias asociaciones o bien efectúan sus compras bajo pedido.

De las galletas y derivados inspeccionados, el 90% indican que son "alimentos sin gluten".

En pastas alimenticias y derivados, el 81% de las mismas indican que son "alimentos sin gluten".

De los productos infantiles controlados, el 13,4% menciona en el etiquetado que están destinados a personas celíacas y el 50% indican la presencia o ausencia de gluten.

Analizados los requisitos que deben cumplir estos alimentos en cuanto a la información, presentación y contenidos del etiquetado, se constatan que están conformes con la normativa un porcentaje elevado de ellos.



6.1.4. Chalecos de alta visibilidad

Del 22 de abril al 15 de mayo el servicio de inspección llevó a cabo la campaña de de inspección y control del etiquetado de chalecos reflectantes.

El objetivo de esta campaña ha sido comprobar que los chalecos reflectantes puestos a la venta en establecimientos de Euskadi cumplen con las normativas de etiquetado y segu-

ridad, es decir, que lleven el marcado "CE", que cada chaleco lleve incorporado su correspondiente folleto informativo, que la información que figure en la etiqueta y en el folleto estén en el idioma oficial, que en cada chaleco esté identificado el responsable del producto y que en el etiquetado de la prenda se hagan referencia a las normas técnicas aplicables a estos artículos.

Los establecimientos inspeccionados han sido grandes superficies, tiendas de repuestos de automóviles, tiendas especializadas en venta de material de protección y trabajo y tiendas "todo a 100". En total se han analizado 45 marcas diferentes.

Resultados de los protocolos de inspección:

Se han inmovilizado 224 chalecos de 3 marcas distintas por carecer de alguno de los datos obligatorios en la etiqueta o en el folleto informativo.

Se ha constatado que todos los chalecos inspeccionados llevaban el marcado "CE", si bien en alguno de ellos no se especifica la fecha de fabricación.

La información que figura en los folletos informativos sobre instrucciones de uso, mantenimiento, limpieza y almacenaje, es correcta en el 85% de los productos.

La información que se facilita en la etiqueta y/o folleto informativo es adecuada en el 80% de los chalecos inspeccionados.

De las irregularidades detectadas en estos artículos se han dado traslado para su conocimiento, a las Direcciones de Consumo de otras CCAA donde están ubicados los responsables de los productos que no cumplen la normativa.

6.1.5. Etiquetado gafas de sol

Durante los meses de mayo y junio se ha realizado esta campaña de inspección del control de etiquetado de Gafas de sol en establecimientos especializados, grandes superficies, comercios de prendas de vestir y complementos, comercios de artículos de deportes, así como en tiendas de "Todo a Cien" y bazares, analizándose un total de 76 productos.

El objetivo de la campaña ha sido comprobar que el etiquetado de las gafas de sol cumple con los requisitos de etiquetado y seguridad. Las gafas de sol no graduadas están consideradas como elementos de protección individual y deben llevar el marcado "CE". Además deben cumplir las exigencias gene-



rales de sanidad y seguridad para preservar la salud y garantizar la seguridad de las personas consumidoras.

De los resultados de la inspección se observa:

Se han retirado de la venta 50 pares de gafas de sol de un modelo por presentar el marcado "CE" de forma incorrecta.

Todas las gafas de sol llevan estampado en la gafa y en el embalaje el marcado "CE" y en todas ellas este marcado es indeleble, visible y legible.

El 86% de los productos inspeccionados llevan correctamente identificados el nombre, razón social o denominación del fabricante en la UE o su importador, faltando en algunos el domicilio del responsable del producto.

El 87% de las gafas informa del número de categoría del filtro de la gafa tal y como lo indica la normativa europea.

El 92% de los establecimientos visitados exhiben el cartel de la existencia de Hojas de Reclamaciones, disponen de ellas y exponen adecuadamente el precio de venta al público.

El 86% de los productos facilitan toda la información en el idioma oficial.

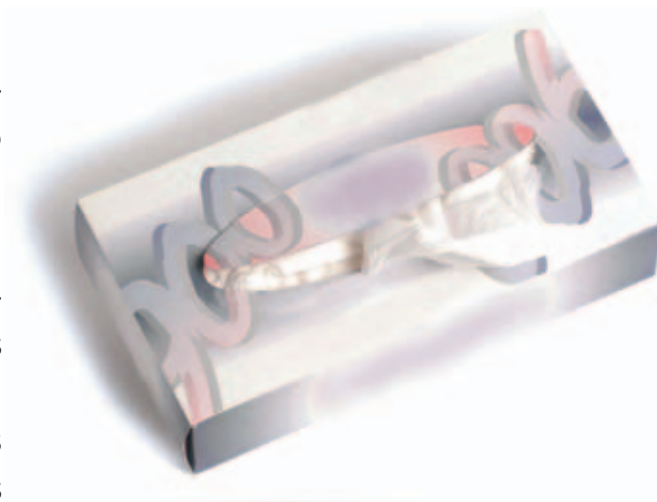
6.1.6. Toma de muestras productos para el hogar (pañuelos de papel)

En el mes de mayo se realizó esta campaña de Toma de muestras reglamentarias de pañuelos de papel.

El objetivo de esta campaña ha sido el comprobar mediante determinaciones analíticas los parámetros siguientes: estudio dimensional, comprobación de dimensiones, etiquetado y material base.

Se han tomado 10 muestras de cinco unidades cada una en establecimientos tales como Supermercados, Grandes superficies, droguerías y tiendas "Todo a Cien". Las muestras se han tomado tanto sobre marcas conocidas en el mercado como marcas blancas.

De las 10 muestras analizadas, el 70% han resultado correctas. Un 20% de ellas presentaban irregularidades en el etiquetado. Una de las muestras, además de presentar irregularidades de etiquetado tenía deficiencias en cuanto al número de unidades por paquete.



Tales deficiencias han sido comunicadas a las correspondientes Direcciones de Consumo de las CCAA donde están ubicados los responsables de los productos, para su conocimiento.

6.1.7. Información obligatoria en centros de bronceado

El pasado mes de julio, la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco realizó una campaña de información en centros de bronceado de Euskadi, con el fin de conocer el grado de cumplimiento de la nueva normativa que entró en vigor en octubre del pasado año. El Decreto 265/2003 regula los procedimientos administrativos para la apertura de centros de bronceado, su mantenimiento y sus funciones.

Así durante esta campaña los aspectos que se han analizado son:

- > La información obligatoria que deben exhibir y facilitar estos centros a las personas consumidoras. Según el Decreto los centros deben exhibir de forma clara y visible las siguientes indicaciones: no se permite el uso del solarium a menores de 18 años; su uso está desaconsejado a mujeres embarazadas; las radiaciones ultravioletas pueden provocar cáncer de piel y dañar gravemente los ojos; es obligatorio utilizar gafas de protección; ciertos medicamentos y cosméticos pueden provocar reacciones indeseables.
- > La publicidad que presentan.
- > La seguridad de los aparatos y su mantenimiento.
- > La formación que deben tener las personas que prestan estos servicios.

Durante la campaña se visitaron 218 centros de belleza, solariums, gimnasios, peluquerías y perfumerías. 55 en Araba, 76 en Gipuzkoa y 87 en Bizkaia.

En líneas generales se ha constatado que la mitad de los establecimientos cumplen la normativa en el aspecto informativo.

En cuanto a la publicidad que presentan casi la mitad de los centros no exhibe ningún tipo de publicidad. Un 22% exhibe correctamente el mensaje sobre los efectos de estos aparatos en la piel y en los ojos.

Prácticamente todos los centros disponen de gafas de protección.

El etiquetado de los aparatos y la indicación del marcado "CE", es correcto en el 68% de los casos.

Asimismo, es de destacar que los aparatos de los centros de bronceado son revisados de forma periódica por los Servicios Técnicos correspondientes. En un futuro próximo estas revisiones serán efectuadas por Servicios Técnicos Autorizados por el Departamento de Industria.



En cuanto a la formación, si bien, la inmensa mayoría del personal parece contar con la preparación básica, por la reciente entrada en vigor de la norma, no han tenido tiempo material de realizar los preceptivos cursos de formación autorizados por el Departamento de Sanidad.

Por tanto, la principal conclusión de esta campaña informativa es que la nueva norma se cumple en la mitad de los centros inspeccionados en lo que al aspecto informativo se refiere y que, en el apartado de mantenimiento la práctica totalidad realiza las pertinentes revisiones periódicas. En cuanto a la formación se refiere, la práctica totalidad asegura estar en condiciones de atender al público aunque, por la reciente entrada en vigor de la norma, no han tenido tiempo material de realizar los preceptivos cursos de formación.

6.1.8. Cumplimiento de los requisitos legales en las páginas web comerciales dirigidas a la persona consumidora final (comercio electrónico)

El servicio de inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante el mes de julio una campaña de inspección con el objetivo de comprobar si las páginas Web comerciales cumplen con los requisitos legales establecidos para las transacciones a través del comercio electrónico.

La normativa aplicable al Comercio electrónico indica los requisitos de información que deben cumplir estas páginas y los datos que tienen que figurar en las mismas, tales como: la identidad del proveedor, las características del producto, el precio, el gasto de transporte, la forma de pago, la modalidad de entrega y el plazo de validez de la oferta.

También deben figurar las condiciones generales de contratación dado que la naturaleza misma de la oferta implica la existencia de dichas condiciones generales, si éstas pueden ser almacenadas y reproducidas por la persona consumidora y la existencia de cláusulas que puedan considerarse abusivas.



El prestador del servicio debe informar asimismo de los trámites a seguir para iniciar el contrato y la lengua en que se va a formalizar el mismo.

En total, se han llevado a cabo comprobaciones en 45 páginas Web de empresas que venden productos informáticos y electrónicos.

Según los resultados de la inspección, sólo el 51% cumple en términos generales con la normativa vigente.

La mayor parte de las páginas web analizadas informan correctamente sobre la iden-

tividad del proveedor, describen de forma adecuada los productos que ofertan y aportan información completa sobre las formas de pago, impuestos y gastos ocasionados por el transporte.

Sin embargo, en el apartado de las obligaciones que se han de cumplir de forma previa a la compra, los porcentajes de páginas que se ciñen a la ley van descendiendo. Así, el 73% indica los trámites a seguir para realizar el pedido, pero no llega a la mitad el número de empresas que avisan de la existencia, por ejemplo, de un plazo para poder devolver lo adquirido.

Aún son menos las que informan sobre el tiempo de validez de la oferta y, en ningún caso, se hace referencia a los medios técnicos disponibles para identificar y corregir errores en la introducción de datos y a las lenguas en que puede formalizarse el contrato. En ninguna de las páginas analizadas se aporta tampoco información acerca de si la empresa que presta los servicios archivará el documento electrónico en el que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

De las irregularidades detectadas, serán informadas las Comunidades Autónomas en las que se encuentran ubicadas las empresas inspeccionadas

6.1.9. Precios en libros de texto

62

Durante la primera quincena del mes de septiembre el servicio de inspección ha llevado a cabo la campaña de inspección de libros de texto.

El objetivo de la campaña ha sido comprobar que el precio de venta al público de cada libro está indicado en el mismo, o bien en el lineal donde se encuentra y que el precio expuesto incluye tanto los descuentos ofertados como el IVA y demás impuestos.

Se han inspeccionado 50 libros de texto visitándose para ello 49 establecimientos de entre librerías y grandes superficies.

Analizando los resultados se observa:

Las librerías "tradicionales" apenas si disponen de libros de texto para la venta al público. Trabajan sobre pedido de los clientes.

En estos establecimientos los precios de venta de los libros son los indicados por las empresas editoriales. En algunos casos pueden ofrecer unos vales descuento para la compra de material escolar.

Son las grandes superficies y las grandes librerías las que ofertan los libros con un porcentaje de descuento. Disponen de libros de texto para la venta al público y también admiten reservas de los mismos.

En el 82% de los libros inspeccionados



constan adecuadamente las indicaciones del precio final de venta y en el 92% se indican correctamente los importes del IVA.

En el 66% de los libros inspeccionados se constata que los establecimientos realizan la oferta de venta de libros de texto con un % de descuento, indicando adecuadamente el porcentaje de descuento que aplican, especificando los dos precios o el precio originario y la reducción porcentual.

En un 8% de los libros inspeccionados existe publicidad sobre los precios de los libros y se corresponde lo ofertado en el folleto con los precios indicados en los libros.

Se ha constatado que los establecimientos inspeccionados no realizan ofertas de venta de precio a coste ni venta a pérdida.

Asimismo, los establecimientos exhiben adecuadamente el cartel anunciador de la existencia de Hojas de Reclamaciones, en un 82% y disponen de ellas en el 86% de los establecimientos.

6.1.10. Toma de muestras alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" (chocolates sin azúcar)

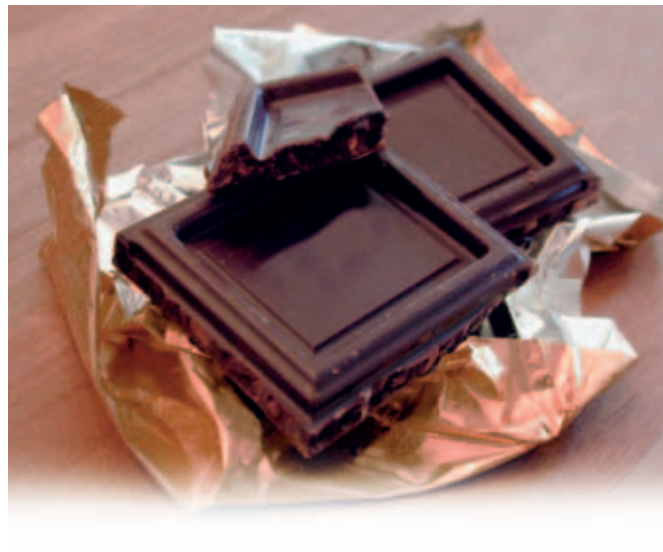
Dentro de la campaña de alimentos dietéticos destinados específicamente a diabéticos y alimentos de uso corriente que declaren "sin azúcares" En la primera quincena del mes de septiembre se ha realizado la campaña de Toma de muestras de Chocolates dietéticos destinados específicamente a diabéticos y/o chocolates de uso corriente que declaren "sin azúcares".

El objeto de esta Toma de muestras es determinar analíticamente el contenido en azúcares de estos productos y comprobar que el etiquetado es correcto.

Para ello se han tomado 13 muestras reglamentarias de chocolates que cumplan con los requisitos de ser para diabéticos o que siendo chocolate común declaren estar "sin azúcar". Los chocolates pueden ser: puros, con leche, con almendras, rellenos.

Las muestras se han tomado en establecimientos de venta de productos alimenticios en general y en tiendas especializadas en venta de productos dietéticos y/o de régimen. Se ha comprobado que existe dificultad de encontrar en el mercado muestras de chocolate de diferentes marcas comerciales que reúnan los requisitos de ser para diabéticos o si azúcar.

Se está pendiente de recibir los resultados analíticos de las muestras realizadas.



6.1.11. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (SAT)

En la última semana del mes de septiembre y la primera quincena del mes de octubre se ha llevado a cabo la segunda fase de esta campaña de inspección.

Los objetivos de esta campaña han sido:

Comprobar el grado de subsanación de las deficiencias encontradas en los establecimientos que ya fueron inspeccionados en la campaña del año anterior.

Comprobar de entre los establecimientos de SAT que han tenido reclamaciones durante este año, si cumplen con la normativa tanto en la información que exhiben en sus establecimientos para conocimiento de las personas usuarias cómo si la documentación que entregan al público a la presentación en el establecimiento de un aparato para su reparación: presupuesto, resguardo de depósito y/o factura, son correctos.

Se han inspeccionado 51 establecimientos SAT de entre servicios oficiales de marcas y aquellos que no lo son, distribuidos entre los tres territorios.

Para esta inspección se han elaborado dos protocolos de inspección

El primero de ellos analiza aspectos relacionados con el establecimiento y su identificación como SAT oficial de marca, la información que exhibe sobre horarios de atención al público, tarifas de precios y las leyendas obligatorias que debe tener expuestas al público.

El 80,39% de los establecimientos inspeccionados son SAT oficial de marca y tienen la autorización correspondiente del fabricante.

Dos de los servicios de SAT que no son servicio oficial, tiene referencias a marcas que pueden inducir a error al público.

La información que ofrecen sobre los puntos anteriormente citados, es correcta en el 94,22% de los establecimientos inspeccionados.

Las irregularidades detectadas en este apartado han sido: no exhiben el horario al público y falta la indicación de los precios por hora de trabajo.

En el apartado de Leyendas obligatorias, el 94,74% de los SAT se adecuan correctamente a la normativa.

Entre las indicaciones que no figuran en las leyendas se encuentran: Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo escrito, el usuario quedará obligado al pago de la elaboración del presupuesto sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado.

Todos los establecimientos presentan la información y las leyendas en tamaño adecuado y en el idioma oficial y todos los estableci-



mientos disponen de forma adecuada de la justificación documental que acredita el origen de las piezas de repuesto.

El segundo protocolo elaborado hace referencia a los documentos que deben entregar en el establecimiento cuando se lleva un artículo a reparar: presupuesto, resguardo de depósito y factura.

Se han inspeccionado 95 presupuestos, de los cuales el 85,25% son correctos.

De los 120 resguardos de depósito inspeccionados, el 91,55% están debidamente cumplimentados.

De las 125 facturas inspeccionadas se constata que el 97,69% están debidamente cumplimentadas.

Si se comparan estos resultados con los de la campaña anterior se observa que tanto los aspectos de información y leyendas así como los documentos que se entregan al cliente, han mejorado sensiblemente en su cumplimentación y adecuación a la normativa.

Se constata que el seguimiento en este sector por el servicio de inspección ha mejorado la calidad de la información que se da a la persona consumidora.

6.1.12. Aplicación de la ley de garantías en la venta de bienes de consumo

El Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante la primera quincena del mes de noviembre la campaña de garantías al objeto de conocer el grado de implantación de esta normativa en los productos expuestos para la venta a las personas consumidoras.

La Ley 6/2003, sobre Garantías, contiene dos aspectos esenciales:

El marco legal de la garantía en relación con los derechos reconocidos por la propia ley para garantizar la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa y,

El régimen de la garantía comercial. En este caso cuando el vendedor o productor ofrezcan dicha garantía, la misma debe suponer una mejora con respecto a los derechos concedidos en esta ley. Dicha garantía comercial deberá formalizarse siempre por escrito y en ella se indicarán los datos de: identificación del garante y del titular, los derechos, ámbito de vigencia y las necesarias advertencias de que la garantía comercial "no afecta a los derechos reconocidos en esta ley".

Para realizar la campaña se han inspeccionado 74 productos: pequeños electrodomésticos, electrodomésticos de gama blanca (lavadoras, cocinas,...) y marrón (televisores, video, DVD), apar-



tos de telefonía móvil, vehículos (coches y motocicletas), artículos deportivos, muebles, relojes y cámaras fotográficas. Todos ellos adquiridos por los establecimientos de venta con posterioridad a la fecha de la entrada en vigor de la Ley sobre Garantías.

El resultado de la inspección indica que los derechos que la ley reconoce a la persona consumidora del producto se ofrece en documento escrito sólo en el 43% de los productos y se incorpora al ticket o factura del artículo en cinco de cada cien ocasiones. En cuanto a la información contenida en la garantía, únicamente en el 25% de los casos figuran completamente los datos que indica la Ley:

En lo referente al periodo de tiempo que cubre la garantía, de los 74 artículos inspeccionados, 17 señalan un plazo inferior al marcado por la Ley (dos años), a pesar de haber sido adquiridos con posterioridad a la entrada en vigor de la misma.

Se comprueba que el documento de garantía aportado por el vendedor es elaborado por el fabricante del producto. El vendedor no tiene un documento propio para extender la garantía, incorpora sus datos de identificación a la garantía ofertada por el fabricante, a pesar de que, según la normativa el responsable de la garantía es el vendedor.

Un 62% de los artículos inspeccionados llevan el documento de garantía comercial extendido por el fabricante, pero en algunos casos resulta dudoso verificar que esta garantía aporta algo más que los derechos reconocidos en esta ley.

6.1.13. Seguridad de guirnaldas luminosas

El Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco ha realizado durante la segunda quincena del mes de noviembre una campaña de control del etiquetado y la seguridad de las guirnaldas luminosas.

El objetivo general de esta campaña ha sido comprobar que las guirnaldas puestas en el mercado estén debidamente etiquetadas en el idioma oficial, lleven el marcado "CE", la identificación de quien es responsable del producto y las debidas advertencias de seguridad.

Se ha inspeccionado asimismo en los establecimientos si existen guirnaldas que hubieran sido puestas en red de alerta durante el año 2004.

Asimismo se han efectuado 6 Tomas de muestras reglamentarias que han sido enviadas al laboratorio para comprobar su seguridad.

Los establecimientos seleccionados para la realización de esta campaña han sido: Tiendas de "Todo a Cien", bazares, ferreterías, tiendas de venta de material eléctrico, supermercados y 2 establecimientos mayoristas.

Como resultado de la campaña cabe destacar:

Se han retirado unas 1200 unidades de guirnaldas de distintos tipos por carecer de marcado "CE" o no llevar los datos mínimos de identificación del responsable del producto.

Se han retirado del mercado 108 guirnaldas que se corresponden con 4 modelos que habían sido puestos en red de alerta.

Se han inspeccionado 73 guirnaldas, de las cuales el 91,25% llevaban el marcado "CE". El 70% de las guirnaldas llevan correctamente identificados los datos del responsable del producto y su domicilio.

La identificación de producto y el idioma oficial en que viene expresada la información son correctos en el 80% de los productos.

En cuanto a las advertencias de seguridad que deben figurar en las guirnaldas, figuran correctamente en el 60% de los productos inspeccionados.

De los resultados analíticos de las muestras enviadas al laboratorio los resultados han sido:

- > Dos de las guirnaldas han resultado correctas
- > Dos guirnaldas han sido puestas en red de alerta por presentar irregularidades en materia de seguridad.
- > Dos guirnaldas presentan irregularidades en el etiquetado y se ha dado traslado mediante comunicación a las CCAA donde residen los responsables de los productos.



Se considera necesario seguir inspeccionando estos productos y los establecimientos que los comercializan al objeto de conseguir el correcto etiquetado y marcado "CE" de los artículos que se exponen a la venta a las personas consumidoras.

6.1.14. Seguridad de juguetes

En la segunda quincena del mes de noviembre, el servicio de inspección ha efectuado la campaña de control y seguridad de los juguetes.

Los objetivos de esta campaña han sido:

Localizar en los puntos de venta los juguetes que hayan sido alertados en el año 2004. Comprobar que los juguetes destinados a la venta lleven el marcado "CE" y están correctamente etiquetados.

Realizar 10 tomas de muestras reglamentarias de diferentes juguetes al objeto de comprobar mediante su análisis en el laboratorio si cumplen con la normativa de seguridad.

Los establecimientos seleccionados para llevar a cabo esta campaña han sido: bazares, tiendas de "Todo a Cien", supermercados y empresas de mayoristas.

Resultados obtenidos:

Se han retirado del mercado o destruido 827 unidades de juguetes de diferentes tipos por no llevar el marcado "CE" o ser artículos que estaban incluidos en red de alerta.

Se han inmovilizado 13 juguetes por deficiencias en el etiquetado.

Las retiradas de productos, destrucción de los mismos o la inmovilización se ha llevado a cabo en establecimientos de venta a bajo precio, bazares o mayoristas. La mayor parte de los juguetes proceden de terceros países no pertenecientes a la UE y se comprueba que carecen de las mínimas normas de seguridad al no llevar el marcado "CE".

Se han inspeccionado 207 tipos de juguetes, entre muñecos de peluche, puzzles, coches eléctricos, pistolas,...

Prácticamente todos los juguetes llevan el marcado "CE", identifican correctamente al responsable del producto y su domicilio, las informaciones señaladas están colocadas de forma visible y legible en el juguete o en su envase y toda la información se ofrece en el idioma oficial.

En cuanto a las indicaciones que deben figurar en los juguetes sobre advertencias de uso, la edad del niño para el uso de un determinado juguete y otras en función de los tipos de juguetes se observa:

En el 91,96% de los juguetes se expresa que no son convenientes para niños menores de 36 meses. No obstante hay que indicar que juguetes tales como sonajeros, peluches, colgantes para cunas que siendo destinados para niños comprendidos en esa edad vienen con esas indicaciones.

En cuanto al resto de advertencias en base al tipo de juguete del que se trate se comprueba lo siguiente:

Los juguetes que funcionan con pilas indican correctamente que la tensión eléctrica que utilizan no debe superar los 24 voltios.

En los juguetes funcionales inspeccionados, la advertencia: ¡Atención! Utilícese bajo vigilancia de adultos, figura en el 75% de los juguetes de este tipo.

Las advertencias que deben figurar en los juguetes químicos constan de acuerdo a la normativa, en todos los juguetes inspeccionados.

El precio de los juguetes se indica de forma correcta en el 90% de los juguetes inspeccionados.

En relación con las Tomas de muestras efectuadas se está pendiente de recibir los informes de ensayos.



6.1.15. Talleres de reparación de vehículos

Durante el mes de diciembre el servicio de inspección ha efectuado la segunda fase de esta campaña, que fue realizada en el año 2003.

El objetivo de esta campaña ha sido comprobar en los Talleres que en la campaña anterior presentaron irregularidades y fueron requeridos para la subsanación de las mismas, éstas han sido subsanadas.

La normativa que regula este sector hace referencia a aspectos relacionados con la información que debe facilitar el taller de reparación de vehículos: su identificación en el Registro Especial de Talleres; la actividad que realiza, si es un taller de marca, la información que se exhibe a la persona usuaria en temas relacionados con el precio de los servicios que presta, las leyendas que deben exponer y el contenido de éstas, si los contenidos de los documentos de resguardo, presupuesto y factura se ajustan a los establecidos en la norma y si disponen de Hojas de reclamaciones.

La inspección se realizó en un total de 90 talleres: 21 en Araba, 23 en Gipuzkoa y 46 en Bizkaia.

La campaña de inspección ha dado los siguientes resultados:

En líneas generales se observa que el grado de adecuación de los Talleres de Reparación de Vehículos con la normativa que les es de aplicación alcanzó al 98% de los establecimientos.

La información que facilita el establecimiento sobre sus características es correcta en la práctica totalidad de los Talleres, y solo algunos Talleres no exponen la placa distintivo del taller o no disponen en el momento de la inspección de la autorización del fabricante si se trata de un taller de marca.

La información que se exhibe mediante carteles para conocimiento de las personas usuarias de estos servicios es correcta en el 97% de los Talleres inspeccionados. Las deficiencias se han encontrado en que no indican el horario de prestación de servicios, que el cliente o quien actúe en su nombre tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite o que las reparaciones e instalaciones están garantizadas, por tres meses ó 2.000Km, (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días).

El grado de cumplimentación de los Resguardos es correcto en el 94,75% de los talleres. Se han detectado irregularidades de cumplimentación del resguardo en los puntos: no se indica el número del taller en el Registro Especial correspondiente, no se indica la fecha prevista de entrega (bien del vehículo o del presupuesto solicitado).



La cumplimentación de los presupuestos que extienden los talleres se adecua con la norma en el 94,5% de los talleres inspeccionados.

No se indica la fecha prevista de entrega (a partir de la aceptación del presupuesto) ni el número de taller en el Registro Especial correspondiente.

Las facturas inspeccionadas están correctas en todos los establecimientos inspeccionados, detectándose en alguno de ellos que no se indican las horas de trabajo empleadas y el importe de las mismas.

Dos establecimientos de entre los inspeccionados no disponen de Hojas de Reclamaciones.

Si se comparan estos resultados con los obtenidos en la campaña del año 2003, se observa que ha mejorado sustancialmente el grado de cumplimiento de los talleres con la normativa aplicable y se constata que la información que se da a las personas consumidoras en este sector es de más calidad.