



6. CONTROL DE MERCADO

Control de mercado es el conjunto de actividades inspectoras destinadas a comprobar que los productos y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras cumplen con los requisitos de etiquetado, información y seguridad exigidos en la legislación vigente.

Eso implica realizar inspecciones sistemáticas de control de etiquetado de productos o de sectores muy reglados, junto a comprobaciones de seguridad y seguimiento de determinados productos y servicios que hay que atender especialmente por su grado de conflictividad.

Incluye las siguientes actividades:

- Campañas de inspección y control, entendidas como actuaciones programadas que atienden especialmente a la vigilancia del cumplimiento de la normativa. Se hace especial hincapié en la inspección sistemática de sectores muy reglados y del etiquetado de diferentes productos.
- Localización, inmovilización y retirada, en su caso, de los productos que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad.

6.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN

El control del mercado se efectúa, bien mediante actuaciones programadas y planificadas denominadas campañas de inspección, o bien realizando actuaciones puntuales motivadas por denuncias, reclamaciones, comunicaciones y/o inhibiciones de otras Comunidades Autónomas.

Las campañas de inspección se programan sobre productos, bienes y servicios o prácticas comerciales que por distintas razones (cambios normativos, gran consumo, número de reclamaciones, detección de problemas, necesidades de normalización, etc.) son seleccionados para su control específico.

De acuerdo a estos criterios, las campañas de inspección realizadas durante el año 2007 y por orden cronológico han sido las que a continuación se detallan:

1. Etiquetado de muebles: plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de muebles.
2. Plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos.
3. Requisitos de información en los servicios de venta y atención al cliente de las compañías aéreas que operan en Euskadi.
4. Contrato de compraventa de viviendas: análisis de cláusulas contractuales.
5. Toma de muestras para detectar la adulteración del aceite de oliva con otros tipos de aceite.
6. Control de etiquetado de pescado en venta a granel.
7. Toma de muestras de alimentos sin gluten.
8. Información de tarifas en autoescuelas.
9. Empresas intermediarias en el reagrupamiento de créditos: información, publicidad y contratos.
10. Control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad en el mercado CE.



6.1.1.- Etiquetado de muebles: plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de muebles

Durante el mes de febrero de 2007, los servicios de inspección de las Oficinas Territoriales de la CAPV han llevado a cabo esta Campaña.

El objetivo de esta Campaña ha sido comprobar lo siguiente:

- Que en los presupuestos y/o documentos de compra de muebles que se entregan a las personas consumidoras figura indicado el plazo de entrega.
- Que se acredite documentalmente las cantidades entregadas a cuenta por las personas consumidoras al efectuar la compra y/o presupuesto de un mueble.
- Que los muebles expuestos para la venta dispongan de la información obligatoria exigida a los productos industriales y dicha información esté escrita al menos en el idioma oficial.
- También se ha querido comprobar, porque puede ser considerado como cláusula abusiva, si se obliga al comprador a entregar una cantidad de dinero a cuenta, cuando el vendedor no estipula una indemnización correlativa para el caso de incumplimiento.

Para ello se ha programado la inspección de 100 establecimientos de venta de muebles, excluyéndose aquellos que dedican su actividad a la venta de muebles a medida, de entre las poblaciones de los tres Territorios, inspeccionándose en cada establecimiento dos muebles distintos y de diferentes colecciones o series.

Asimismo se ha previsto solicitar en el momento de la inspección, a quien comparece, dos documentos de compra o presupuestos realizados en los últimos tres meses, para comprobar la idoneidad a las respuestas del protocolo.



De los resultados de los protocolos se observa lo siguiente:

- Se han realizado los 200 protocolos programados y se han inspeccionado 200 muebles de diferentes tipos y calidades.
- El 88,44% de los muebles inspeccionados disponen de una etiqueta.
- Los datos de identificación de la empresa responsable del producto o marca del fabricante y la información relativa a la composición del mueble, figura adecuadamente en el 79,14% de los muebles controlados.
- Los muebles, como productos industriales que son deben llevar incorporada información sobre montaje, instrucciones de uso y conservación. El 55,78% de los artículos inspeccionados disponen de esta información.
- En el 90,20% de los muebles figura el precio de venta al público y la información contenida en la etiqueta se expresa en el idioma oficial.
- Otro de los aspectos que se han inspeccionado es si en el documento de compra o presupuesto que se le entrega la persona consumidora, se señala el plazo de entrega del bien. Esta información solo figura en el 31,66% de los documentos inspeccionados.
- Respecto a si se refleja en el documento de compra o presupuesto, la cantidad que el comprador o compradora entrega a cuenta en el momento de efectuar el pedido o la compra, se constata que en el 76,38% de los documentos analizados consta este dato.
- Solamente en el 4,02% de los presupuestos inspeccionados se hace alguna referencia a la “previsión de indemnización” por parte del establecimiento en caso de incumplimiento de lo estipulado.
- El 94,97% de los establecimientos inspeccionados exhiben al público el cartel anunciando la disposición de Hojas de Reclamaciones y el mismo porcentaje de establecimientos dispone de ellas en el momento de la inspección.

Si se analiza el contenido de las Actas de inspección realizadas se observa lo siguiente:

- Algunos establecimientos justifican que no indican los datos del fabricante en la etiqueta porque les puede suponer una pérdida comercial por problemas de competencia con otros establecimientos.



- Casi la mitad de los muebles inspeccionados no llevan incorporada la información sobre montaje, instrucciones de uso y conservación. Una explicación aducida por los establecimientos es que dependiendo del tipo de mueble, es el servicio de montaje del establecimiento quien lo realiza. En otros casos porque resulta obvio su uso y no precisa montaje (sofás, sillas, determinado tipo de mesas, etc.). No se informa sobre la conservación y el mantenimiento de los muebles. Sólo se ha encontrado un establecimiento que entrega un folleto informativo con datos sobre el mantenimiento y conservación de los productos.
- En el apartado de plazo de entrega, prácticamente el total de los establecimientos que no lo indican por escrito en el presupuesto y/o documento de compra, justifican esto alegando que el plazo de entrega del bien depende de la empresa fabricante, que es quien lo marca, que varía mucho de unas empresas a otras y depende del tipo de mueble que se encargue. Señalan muchos de los establecimientos que pactan verbalmente los plazos con el/la cliente y le informan nuevamente si va a haber un aplazamiento de la entrega.
- Respecto a la constatación documental de las cantidades entregadas a cuenta por quien compra en el momento de hacer el encargo, las respuestas dadas por aquellos establecimientos en que no consta este dato indican que, en unos casos, no solicitan cantidades a cuenta en el momento de hacer el pedido; en otros casos sí dejan constancia por escrito en el documento que entregan a su cliente, pero quien vende no se queda copia; en los casos en que el pago se hace mediante financiación con una entidad financiera, el establecimiento exige que le haya sido confirmada la financiación por la entidad bancaria antes de cerrar el pedido con su cliente.
- Únicamente se han encontrado 8 establecimientos en los que se indica en el contrato que si hay un incumplimiento contractual por parte de quien vende, quien compra recibirá la cantidad de dinero que hubiera abonado anticipadamente, o le dan un plazo como máximo de ocho días para anular el pedido y le restituyen la cantidad entregada a cuenta.
- No obstante se comprueba en los contratos adjuntados a las Actas que la parte vendedora se quedará con las cantidades previamente entregadas por la parte compradora si ésta anula el pedido de compra.

Acciones correctoras:

Aquellos establecimientos en los que se han detectado irregularidades en aspectos relacionados con el etiquetado, deberán ser requeridos para la subsanación.

En los puntos relacionados con los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta, se considera que se debe instar a los establecimientos a dejar constancia por escrito de estos datos en los documentos que entreguen a las personas consumidoras y usuarias por entender que son derechos reconocidos en la Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras.

En el punto de las posibles indemnizaciones del establecimiento por incumplimiento contractual, se considera que los contratos recogidos en las Actas de esta Campaña deben ser estudiados por los servicios de Asesoría Jurídica de las Oficinas Territoriales al objeto de determinar la existencia de, al menos, situaciones ventajosas para quien vende.

Del resultado de este análisis se debería informar a los establecimientos correspondientes. En particular hay que informar que debe quedar reflejada en el contrato la devolución del importe entregado a cuenta por la persona compradora en caso de incumplimiento de contrato por parte del establecimiento.

Desde la óptica de la información, se deberá poner en conocimiento de los establecimientos destinados a la venta de muebles que los contratos de compraventa tienen que mantener un equilibrio entre los derechos de vendedor/a y cliente.

6.1.2.- Campaña de control de los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos

Durante el mes de febrero de 2007, el servicio de inspección ha llevado a cabo en los tres territorios de la CAPV, la Campaña de inspección: "Control de los plazos de entrega y cantidades entregadas a cuenta en la compra de vehículos nuevos".

Los objetivos de esta Campaña han sido:

- Comprobar que en los presupuestos y/o documentos de compra de vehículos nuevos que se entregan a la parte compradora figure el plazo de entrega.
- Que se acreditan documentalmente las cantidades entregadas a cuenta al efectuar la compra y/o resguardo de compra de vehículo.

Los establecimientos seleccionados para la inspección han sido aquellos que dedican su actividad principal a la venta de vehículos nuevos y ubicados en cualquier punto de los tres Territorios. El número de establecimientos a inspeccionar programados para esta Campaña ha sido de 47 establecimientos, realizándose dos protocolos de inspección por establecimiento.

Del resultado de las actuaciones y protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado 47 establecimientos y obtenido 93 protocolos de inspección, consiguiéndose prácticamente el 100% de los objetivos previstos.

De los resultados de los protocolos efectuados se informa lo siguiente:

- En el 49,46% de los documentos de compra o presupuesto inspeccionados no figura el plazo de entrega.
- En el 80,64% de los documentos inspeccionados se deja constancia escrita de las cantidades entregadas a cuenta por quien compra.
- En el 79,59% de los protocolos no hay ninguna referencia a la posible indemnización del establecimiento hacia la parte compradora por incumplimiento de lo estipulado por parte del establecimiento.
- Prácticamente todos los establecimientos inspeccionados, el 98,91% facilitan la información sobre el vehículo en el idioma oficial.
- El 93% de los establecimientos disponen correctamente de la información sobre la existencia de Hojas de Reclamaciones y disponen de ellas en el mismo porcentaje.



De los datos extraídos se puede concluir lo siguiente:

- Se comprueba que en la mitad de los protocolos realizados y de la documentación examinada no consta el plazo de entrega. En las Actas se deja constancia de que el establecimiento da un plazo de entrega de forma verbal. A la vista de la Ley 44/2006 se podría estudiar la posibilidad de la existencia de cláusulas abusivas o “prácticas desleales” el no indicar la fecha de entrega del bien en el contrato.
- Se deja constancia por escrito de las cantidades entregadas a cuenta por el comprador o compradora en gran parte de los protocolos inspeccionados, si bien el término en que se expresa la cantidad entregada, pago a cuenta, anticipo de compra, señal, cantidad en depósito, fianza, varía de unos establecimientos a otros y puede dificultar a la hora de determinar la posible existencia de irregularidad, si se enlaza este término con la no previsión de indemnización por parte del establecimiento por incumplimiento de contrato, situación que se da en un porcentaje elevado de casos.
- En algunos contratos se prevé indemnización por resolución del contrato por parte del establecimiento. Aquellos en los que ante una resolución de contrato se penaliza a quien compra y no a quien vende.

Acciones correctoras:

Se deberá instar a los establecimientos que no indican de forma expresa el plazo de entrega del vehículo ni las cantidades entregadas a cuenta, a dejar constancia por escrito de estos datos en los documentos que entreguen a las personas consumidoras por entender que son derechos reconocidos en la Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras.

En aquellos contratos recogidos en esta Campaña, en los que se detecten que puede haber un desequilibrio contractual entre la parte vendedora y la compradora, se considera deben ser estudiados por los servicios de Asesoría Jurídica de las Oficinas Territoriales al objeto de determinar la existencia de, al menos, situaciones ventajosas para quien vende.

Del resultado de este análisis se deberá informar al/a la responsable del establecimiento donde se ha actuado. En concreto se debe informar de la inclusión en el contrato de la indemnización a la persona compradora por incumplimiento de contrato por parte de quien vende.

En términos generales se deberá poner en conocimiento de los establecimientos dedicados a la venta de vehículos que los contratos de compraventa tienen que mantener un equilibrio entre los derechos de ambas partes.

6.1.3.- Requisitos de información en los servicios de venta y atención al cliente de las compañías aéreas que operan en Euskadi. Estudio de reclamaciones

Durante la segunda quincena del mes de marzo y primera de abril el Servicio de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo ha llevado a cabo esta inspección con el objetivo de:

- Comprobar si las oficinas de venta de billetes de las Compañías Aéreas que operan en la CAPV cumplen con los requisitos generales de exhibir la información obligatoria en el tema de transporte aéreo, para conocimiento de los usuarios y usuarias.
- Comprobar si dichas compañías aéreas disponen de la documentación a entregar a las personas consumidoras de estos servicios, según lo exige la normativa.
- Comprobar mediante el estudio de las reclamaciones presentadas y resueltas en las oficinas de atención al público de las Compañías Aéreas si la resolución de las reclamaciones se ajusta a lo establecido en los Reglamentos europeos 889/2002 y 261/2004.
- Comprobar si en las reclamaciones resueltas se abonan compensaciones económicas suplementarias por indemnización de daños de otro tipo que puedan afectar a las y los pasajeros y no contemplados en los Reglamentos.

Para llevar a cabo esta inspección se ha programado inspeccionar ocho oficinas de venta y mostradores de facturación de otras ocho compañías aéreas que operan en alguno de los aeropuertos de la CAPV.

Para ello, se ha elaborado un protocolo de inspección en el que se recogen todas las exigencias de información y documentación que deben exhibir y tener a disposición de las personas usuarias las compañías aéreas.

Para el estudio de las reclamaciones se ha previsto requerir a cada una de las Compañías Aéreas a inspeccionar la remisión de 20 reclamaciones recogidas en sus Oficinas, que hayan sido ya resueltas que estén pendientes de resolución.



Si se analizan los resultados de los ocho protocolos realizados, se comprueba lo siguiente:

- El 25% de las compañías inspeccionadas no exhibe en el punto de venta el cartel informativo sobre los derechos de pasajeros y pasajeras.
- El 54% de las compañías no indica en el cartel informativo todas sus responsabilidades sobre aspectos relacionados con: la indemnización en caso de muerte o accidente, anticipos, retrasos tanto de la persona que viaja como del equipaje, pérdidas y deterioro del mismo, la posibilidad de hacer una declaración especial del equipaje, los plazos para efectuar las reclamaciones.
- Todas las compañías disponen de un documento para entregar a la persona que lo solicite en el que constan los derechos de los y las viajeras. No obstante, el 37,50% de las Compañías no indica toda la información exigida por las normativas en dicho documento.
- Todas las compañías exhiben en el mostrador de facturación el cartel informativo donde se indican los derechos de las personas viajeras.
- El 25,00% de las compañías incumple con la obligación de tener a disposición de quien lo solicite el documento donde consten entre otras informaciones, las relacionadas con las normas de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelo o retraso del mismo superior a dos horas, así mismo, el punto de contacto de la Dirección General de Aviación Civil.
- Todas las compañías exhiben el cartel anunciando la existencia de Hojas de Reclamaciones.
- El 12,5% de las compañías no dispone de Hojas de Reclamaciones en el momento de la inspección.

A la vista de los resultados de los protocolos realizados se comprueba que las compañías aéreas no cumplen adecuadamente con los requisitos de información y tenencia de documentación a disposición de las personas consumidoras que les exige la normativa.

Con independencia de la información que ofrezcan las compañías aéreas a través de sus páginas Web, están obligadas a disponer de toda la información en los puntos de venta y mostradores de facturación que tengan en los aeropuertos.

Para subsanar las irregularidades detectadas en los protocolos se deberá requerir a las compañías inspeccionadas para la subsanación de las deficiencias encontradas.



En cuanto al estudio de las reclamaciones presentadas por las y los pasajeros ante las compañías aéreas, después de analizadas y estudiadas se comprueba lo siguiente:

- Alguna compañía ha manifestado no disponer de las reclamaciones porque las han trasladado a la Dirección General de Aviación Civil para su resolución.
- En la mayoría de los casos en que se solicitaba en la reclamación indemnización por cancelación y/o retraso en vuelos y se incluían otra serie de perjuicios ocasionados al pasaje, ha habido compensación por la compañía aérea reclamada, salvo en dos reclamaciones en que la compañía se aviene “por deferencia comercial” y en otros cuatro casos se limita a la devolución del importe del billete.
- En los casos en que ha habido cancelación o retraso en los vuelos, las compañías han alegado que el motivo ha sido siempre “causas meteorológicas” y por lo tanto no son imputables a la compañía, salvo en una reclamación en que la compañía justificó el retraso por huelga de los controladores franceses.
- En los supuestos en que la reclamación se fundamenta en el cobro por exceso de peso en el equipaje, la respuesta de la compañía ha sido que su actuación fue correcta puesto que esa información ya estaba en conocimiento de la persona viajera a través de la página Web de la compañía y había sido aceptada previamente aquella.

Se han recibido otras reclamaciones relacionadas con el retraso y/o pérdida de equipaje y rotura de maletas, que todavía no han sido respondidas por la compañía reclamada.

Por ello se considera necesario:

- Seguir el proceso de las reclamaciones que todavía no han sido resueltas por las compañías.
- Analizar las respuestas dadas por las compañías, estudiar y comprobar en la medida de lo posible, que las alegaciones presentadas por la compañía son las adecuadas (ej. cancelación por causas meteorológicas).
- En la medida que sea factible por razones de personales y materiales, hacer un seguimiento de las reclamaciones que se presenten sobre temas relacionados con las compañías aéreas (con los objetivos, en primer lugar, de dar la satisfacción necesaria a la persona consumidora y en segundo, de comprobar que las compañías aéreas cumplen con los deberes y obligaciones que les marcan las distintas normativas relacionadas con los derechos de los usuarios y usuarias.

- Se debe exigir a las compañías aéreas que ofrezcan toda la información correctamente, tanto en los puntos de atención al público cómo en las páginas Web.
- Asimismo se considera interesante dar a conocer a la población los derechos y deberes que tiene como usuaria del transporte aéreo.



6.1.4.- Campaña contratos de compraventa de vivienda: análisis de cláusulas contractuales

Entre finales del mes de mayo y la primera quincena del mes de junio el Servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo la Campaña de inspección: "Contratos de compraventa de viviendas. Análisis de cláusulas contractuales".

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar si el contrato de compraventa contiene toda la información exigida en la normativa.
- Comprobar que no existen cláusulas abusivas en el contrato de compraventa descritas en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984 y las incorporadas a la cláusula 22 de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre.

Para ello se ha programado inspeccionar un total de 100 empresas cuya actividad principal sea la compraventa de vivienda nueva, de entre promotoras de viviendas y/o constructoras, distribuidas entre los tres territorios de la CAPV.

Los requisitos que tienen que cumplir las viviendas a inspeccionar son:

- Que sean de nueva construcción.
- De venta libre.
- No edificadas en régimen de cooperativa.



Para cumplir uno de los objetivos de esta campaña, la documentación exigida al establecimiento será sobre el contrato de compraventa realizado con posterioridad al 1 de marzo de 2007, fecha de entrada en vigor de la Ley 44/2006.

Hay que señalar que ha habido un número de establecimientos, que puede alcanzar al 8% de los inspeccionados, que han sido requeridos para la presentación de la documentación ante las Oficinas Territoriales ante la negativa a facilitar los contratos a la inspección.

Los resultados de los protocolos de inspección realizados son los siguientes:

- Se han realizado 140 actuaciones inspectoras y cumplimentado 72 protocolos, alcanzándose el 72% del objetivo planificado. En muchas de las empresas visitadas no tenían en el momento de la inspección viviendas a la venta que cumplieran los requisitos establecidos para la ejecución de esta campaña.

En el apartado 1 del protocolo se recoge la información que debe figurar en el contrato de compraventa:

- En el 48,61% de los contratos inspeccionados no figura el derecho a la elección de notaría por parte de la persona consumidora.
- En el 6,94% de los contratos no constan datos sobre la fecha de entrega.
- En el 31,94% no consta la fase en que se encuentra la edificación.
- En el 1,39% no figura el precio final y forma de pago de la vivienda.
- En el 38,89% no se incorpora al contrato la copia del documento en el que se formalizan las garantías constituidas en relación con las cantidades entregadas a cuenta.
- En el 13,89% no consta la descripción de la vivienda y la superficie útil.
- En el 16,67% no se hace referencia a los materiales empleados en la vivienda, incluidos aislamientos térmicos y acústicos.

El apartado 2 del protocolo refleja la posible inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de acuerdo a la Ley 26/1984 y se observa lo siguiente:

- En el 5,56% de contratos de la parte vendedora se reserva un plazo de entrega excesivo o indeterminado.
- En el 19,44%, quien vende modifica y/o resuelve el contrato de forma unilateral y desproporcionada.

- En el 15,28% se aprecia una vinculación incondicionada de las personas consumidoras al contrato aun cuando el establecimiento incumpla sus obligaciones.
- En el 37,96% de los contratos inspeccionados figuran cláusulas que pueden ser abusivas en cuestiones tales como: la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta a la persona consumidora que incumpla sus obligaciones, la falta de reciprocidad en las condiciones de ambas partes ante la rescisión de un contrato (penalizaciones) y la retención de cantidades abonadas por la persona consumidora por renuncia, sin que se establezca la misma indemnización al establecimiento si renuncia.
- En el 55,56% de los contratos se permiten a quien vende cambios en la vivienda por motivos técnicos, jurídicos o comerciales sin consentimiento de quien compra.

Los ítems del punto 3 del protocolo hacen referencia a la posible existencia de cláusulas abusivas incluidas en la cláusula 22 que ha sido modificada en la Ley 44/2006:

- El 4,17% de los contratos incluyen cláusulas que se pueden considerar abusivas, como: las que imponen costes de titulación por obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas, etc. a la parte compradora, y las que imponen la subrogación de la hipoteca de la parte vendedora.
- El 12,50% de los contratos tiene cláusulas que pueden suponer la imposición a la parte compradora del pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional (por ejemplo plusvalías).
- El 20,83% cita cláusulas por las que se imponen a la persona consumidora los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda (agua, gas, electricidad).

Los apartados 4 y 5 del protocolo recogen aspectos contemplados en la Ley 57/1968 por la que se regula la percepción de cantidades entregadas a cuenta por quien compra y las garantías contra vicios o defectos de la construcción previstos en la Ley 38/1999:

- Así en el 18,53% de los protocolos no constan adecuadamente las obligaciones de la parte vendedora respecto a la devolución de las cantidades entregadas a cuenta, no se hace referencia al aval o contrato de seguro y no consta la designación de la entidad bancaria y la cuenta donde hace la entrega a la parte compradora de las cantidades anticipadas.
- El 34,72% de los contratos inspeccionados no se ajustan a lo indicado en la normativa sobre las garantías por vicios o defectos en la construcción (el mínimo es de un año y en algunos casos se dan plazos inferiores).

Por último se ha inspeccionado si en los establecimientos visitados disponen de Hojas de reclamaciones y exhiben el cartel anunciando la tenencia de las mismas:

- El 10,41% de los establecimientos inspeccionados no cumplen adecuadamente con esta normativa.

Conviene señalar que se ha observado cierta resistencia por parte de las personas responsables de los establecimientos inspeccionados a facilitar la documentación solicitada por la inspección.

Acciones correctoras:

En los datos expuestos se refleja que el grado de incumplimiento en el sector de empresas dedicadas a la venta de viviendas es elevado.

Como ya se estableció en el documento de planificación de esta Campaña se considera que se deben incoar expedientes sancionadores a todas aquellas empresas que incumplen las normativas que les son de aplicación.

Para establecer el grado de las sanciones y la cuantía de las mismas se estima necesario catalogar el número de irregularidades detectadas en cada protocolo en base a la repercusión y gravamen que cada incumplimiento pueda tener en la persona consumidora.



6.1.5.- Campaña de control para detectar la adulteración del aceite de oliva con otros tipos de aceite

En la primera quincena del mes de junio el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta Campaña de toma de muestras de aceites en cuyo etiquetado figure "Aceite de oliva virgen extra, aceite de oliva virgen y/o aceite de oliva".

Dicha Campaña se ha efectuado en coordinación con el INC y todas las Direcciones de Consumo del Estado como consecuencia de las actuaciones realizadas en el año 2006 por las que se detectaron casos de adulteración de aceite de oliva con otros aceites en varias Comunidades Autónomas.

El objetivo de esta Campaña ha sido:

- Comprobar mediante ensayos analíticos que los aceites expuestos para la venta reúnen todos los requisitos exigidos en la normativa respecto a composición y etiquetado.

Las tomas de muestras se han realizado en cascada, correspondiéndole a esta Comunidad Autónoma la realización de siete tomas de muestras reglamentarias de aceite de las características arriba reseñadas y expuestas para la venta en tiendas de minoristas y tiendas de delicatessen.

El resultado de los ensayos ha sido el siguiente:

- Cinco de las muestras, lo que representa el 71,28%, han resultado correctas, es decir, los datos del etiquetado y su composición se ajustan a lo especificado en la normativa.
- Una de las muestras, que representa el 14,28%, no se ha podido analizar porque tenía la fecha de consumo preferente caducada.
- Una muestra, que representa otro 14,28%, no cumple con las características de un aceite de oliva virgen extra como declara en el etiquetado.



Del resultado de esta muestra se ha dado traslado a las empresas responsables del producto al objeto de informarles de este hecho y de que procedan a su subsanación, estando pendiente de conocer el resultado final de las actuaciones.



6.1.6.- Campaña de etiquetado de pescado 2007

Durante el mes de julio el servicio de inspección de las Oficinas Territoriales de Consumo ha llevado a cabo la inspección del etiquetado de pescado en venta a granel en establecimientos minoristas.

A pesar de que las normas de etiquetado son de aplicación para los establecimientos minoristas desde hace años, se ha podido constatar en la práctica que existen deficiencias de etiquetado en el sector.

Se ha inspeccionado también y a instancias de la Dirección de Pesca y Acuicultura que ha solicitado colaboración a esta Dirección, el etiquetado del bonito de norte en el sector de establecimiento minorista.

Los objetivos marcados para esta Campaña han sido los siguientes:

- Comprobar que todos los productos expuestos para la venta disponen de la correspondiente etiqueta, tablilla o cartel en la que se incluye toda la información obligatoria.
- Comprobar que los datos contenidos en la etiqueta expuesta la persona consumidora son los mismos y se corresponden con los datos contenidos en la etiqueta o documento que acompaña a la especie durante su comercialización, desde su primera puesta a la venta o puesta en el mercado, hasta las y los consumidores finales, incluyendo el transporte y la distribución.

Para la ejecución de esta Campaña se ha programado inspeccionar 84 establecimientos de venta de pescado a granel entre los tres territorios de la CAPV, y distribuidos entre pescaderías, supermercados e hipermercados.

En cada establecimiento se han confeccionado tres protocolos, correspondiendo cada uno de ellos a una especie diferente. No obstante en cada establecimiento inspeccionado se ha hecho una inspección al bonito del norte.

Del resultado de los protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado el 95% de los establecimientos programados, cumpliéndose 228 protocolos de inspección de los cuales corresponden a bonito del norte 70 protocolos.
- El 90% de los productos expuestos para la venta disponen de etiqueta, tablilla o cartel con la información obligatoria.

Los datos que deben figurar en esa etiqueta o cartel son los siguientes:

- Denominación comercial de la especie: figura correctamente en el 85% de los productos inspeccionados.
- El método de producción: en el 66,67% de los productos de la pesca inspeccionados figura cuál ha sido el método de producción: pesca extractiva, pescado en aguas dulces, criado o acuicultura y/o marisqueo.
- Nombre de la zona de captura o de cría: En el 65,79% de los carteles figura el nombre de la zona o cría del pez inspeccionado, si bien no en los términos exigidos en la normativa. La normativa indica cómo hay que describir las zonas de captura para la pesca extractiva y en esta inspección se han dado por válidos términos que no se ajustan totalmente a los señalados.
- Modo de presentación y tratamiento: el 60,96 de los productos inspeccionados indica en el etiquetado cuál es su modo de presentación y tratamiento, por ejemplo: eviscerado, con cabeza, sin cabeza, fileteado, cocido, descongelado, etc.
- Precio por unidad de medida: el 96,93% de los carteles inspeccionados llevan incorporado el precio por unidad de medida.

De los establecimientos inspeccionados, el 64,91% de ellos disponen de cartel anunciando la existencia de Hojas de Reclamaciones y en el mismo porcentaje disponen de las mismas.

Si se comparan los datos obtenidos del etiquetado del pescado en general, con los resultados obtenidos de la inspección del etiquetado del bonito se observan ligeras variaciones:

- Lleva etiqueta el mismo porcentaje de productos inspeccionados: el 90%.





Si se analiza el contenido de la información de la etiqueta se ve:

- En el 83% de los artículos inspeccionados informan de la denominación de la especie.
- El 83,7% de las etiquetas informan adecuadamente sobre el método de producción.
- En el 64,2% de los productos inspeccionados se informa adecuadamente de la zona de captura.
- En el 47,1% de los productos se indica correctamente el modo de presentación y tratamiento. Significa que más de la mitad del bonito del norte inspeccionado no indica nada en este punto en la etiqueta.
- El 92,85 de las etiquetas informa del precio por unidad de medida.

De los resultados obtenidos se constata la existencia de irregularidades en el etiquetado del bonito, siendo las de mayor incidencia aquellas que hacen referencia a la indicación de la zona de captura y al modo de presentación del pescado, requisitos ambos exigidos en la normativa.

Se ha constatado en esta Campaña que en las facturas de compra y/o albaranes facilitadas por los mayoristas no hay constancia de todos los datos exigibles en el etiquetado. Además algún responsable de establecimiento minorista ha manifestado que el pescado que compra no va acompañado de su correspondiente etiqueta.

Del conjunto de datos analizados se puede concluir diciendo:

- El 93,64% de los productos de la pesca inspeccionados exhibe una etiqueta e informa del precio por unidad de medida.
- Solamente el 69,6% de los productos inspeccionados exhibe una etiqueta en la que informa de todos los datos obligatorios.

Acciones correctoras:

Como se había programado, se va a requerir a todos los establecimientos inspeccionados que han presentado irregularidades para que subsanen las deficiencias de etiquetado encontradas en la inspección.

Se considera que aun cuando en la factura de compra o albarán y en los documentos que deben acompañar al pescado durante todo el proceso de venta, no figuren todos los datos obligatorios del etiquetado, no es un eximente para la falta de información que puede haber en la etiqueta de un establecimiento. Las inexactitudes en los datos o la carencia de ellos en la etiqueta pueden inducir a error en la información las personas consumidoras.

La siguiente fase de esta Campaña será hacer otra inspección a aquellos establecimientos minoristas que en esta fase han sido requeridos, para comprobar que el etiquetado y la información son correctos y en caso contrario incoar los correspondientes expedientes sancionadores.

Si de los resultados de esta fase se constata que la información que facilitan los mayoristas de pescado no es correcta, se estima necesario realizar otra Campaña a los establecimientos mayoristas de venta de pescado.

Se dará traslado a la Dirección de Pesca y Acuicultura de este informe y de los protocolos realizados al bonito del norte.

6.1.7.- Campaña toma de muestras de alimentos sin gluten

De acuerdo con el convenio de colaboración suscrito entre los Departamentos de Sanidad, Agricultura, Pesca y Alimentación e Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco y la Asociación de Celíacos de Euskadi (E.Z.E.), el servicio de inspección de la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial ha llevado a cabo esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten, cuyos objetivos han sido:

- Constatar analíticamente que los alimentos expuestos para la venta y etiquetados como "sin gluten", cumplen estos requisitos de no contener gluten entre sus ingredientes, conservantes y/o edulcorantes.
- Comprobar analíticamente que los productos alimenticios que llevan en el etiquetado el logo de la "espiga barrada" que significa que están exentos de gluten, se confirme con el informe de ensayos.
- Comprobar que, en el caso de aquellos productos alimenticios en los que no consta en el listado de ingredientes la existencia de gluten, se ratifique su inexistencia en los ensayos del laboratorio.





Para ello se han efectuado 40 tomas de muestras de entre los siguientes productos:

- Tomas de papillas infantiles.
- Tomas de muestras de embutidos y preparados cárnicos, jamones cocidos calidad extra.
- Tomas de muestras de salsas, pimentones y colorantes alimenticios.
- Tomas de muestras de pastas y derivados.
- Tomas de postres de leche.
- Tomas de productos de aperitivos (gusanitos, pipas, patatas fritas con aromas).

De los resultados obtenidos se comprueba que 38 de las muestras realizadas, es decir el 95% son correctas.

35 de las muestras analizadas contienen menos de 3mg/Kg. de gluten. El porcentaje de gluten de las otras tres muestras oscila entre los cuatro y los 13 mg/kg de gluten, respectivamente.

Una de las muestras no se ha analizado porque el producto muestreado no se ha considerado objeto de esta Campaña (en su etiquetado no figura ninguna leyenda que haga referencia a la ausencia de gluten y declara trigo en la lista de ingredientes).

Otra muestra, lo que representa un 2,5% de total de productos analizados, presenta en su etiquetado dos leyendas contradictorias que pueden inducir a error a la persona consumidora. Se ha dado traslado mediante Comunicación de estas irregularidades a la Comunidad Autónoma donde está ubicada la empresa responsable del producto.

Si se comparan estos datos con los de años anteriores se comprueba que tanto en los productos que figuran etiquetados como "sin gluten" y llevan la espiga barrada, como en aquellos en los que no se indica en el etiquetado la existencia de gluten, cumplen con la normativa de etiquetado.

6.1.8.- Campaña de información de tarifas de autoescuelas

En la segunda quincena del mes de octubre se ha llevado a cabo por el servicio de inspección la campaña de "Información de tarifas en autoescuelas".

El Servicio de Defensa de la Competencia del Gobierno Vasco solicitó la colaboración de esta Dirección para llevar a cabo esta Campaña.

Los objetivos previstos han sido:

- Conocer, mediante la recogida de los datos que comprenden las tarifas aplicadas por las autoescuelas de la CAPV para la obtención del carné de conducir B, la información suficiente que permita saber si existen diferencias de precios sustanciales entre las autoescuelas como para que las y los usuarios de las mismas hagan la elección considerando el precio como un factor diferencial más.
- Incorporar el resultado de esta inspección a las pruebas realizadas por el Servicio de Defensa de la Competencia en el tema de precios de autoescuelas.

Para la ejecución de la Campaña se ha elaborado un protocolo de inspección en el que se han recogido unos ítems en los que se quiere dejar constancia de si el establecimiento inspeccionado exhibe un cartel anunciador con los precios que cobra, si pertenece a alguna asociación de autoescuelas, el importe de las tarifas que cobra por los servicios que presta, etc.

Asimismo se ha previsto que a cada establecimiento inspeccionado se le requiera la presentación de tres facturas realizadas en los tres meses anteriores a la fecha en que se realiza la inspección, donde consten todos los gastos ocasionados por la obtención de un carné de conducir de clase "B".

Los establecimientos programados para inspeccionar han sido 90 autoescuelas distribuidas entre los tres territorios de la CAPV, según información facilitada por la Dirección de Tráfico.



Del resultado de los protocolos realizados se observa lo siguiente:

- Se han inspeccionado 96 establecimientos de autoescuelas, realizándose 95 protocolos de inspección, cumpliéndose los objetivos de la programación al 100%.
- El 62,64% de las autoescuelas inspeccionadas afirma que pertenece a alguna asociación del sector de autoescuelas, si bien solamente un establecimiento (1,10%) exhibe el cartel anunciador de precios con un modelo facilitado por una asociación.
- El 83,52% de las autoescuelas inspeccionadas exhiben el cartel donde se anuncian los precios por los servicios que prestan y el 37,36% no indican la fecha de entrada en vigor de los mismos.
- El 85,71% de las autoescuelas incluye en el precio: la inscripción, matrícula, las clases teóricas, los gastos de gestión y el material didáctico.
- El 42,68% de las autoescuelas incluyen en el precio la inscripción, matrícula y las clases teóricas.
- El 73,63% incluye en el precio los conceptos descritos en el párrafo anterior más los costes por gastos de gestión.
- El precio de la clase práctica varía en todas las autoescuelas inspeccionadas tanto en precio como en duración, siendo la más barata 33,64 € y 60 minutos de duración. La más cara cuesta 47,10 € y tiene una duración de 45 minutos.
- Prácticamente el 50% de las Autoescuelas inspeccionadas ofrece descuentos u ofertas. Descuentan un 10% en la tarifa de inscripción, matrícula y clases teóricas a los beneficiarios de tarjeta joven. En otras hacen descuentos a familiares de las personas que con anterioridad han obtenido el carné de conducir en esa autoescuela. No se hacen descuentos en el precio de las clases prácticas.
- En todas las tarifas se indica que el IVA es aparte de los precios.
- El 93,41% de los establecimientos inspeccionados exhiben el cartel anunciando la existencia de Hojas de reclamaciones y casi el mismo porcentaje, el 91,21%, dispone de dichas Hojas en el momento de la inspección.

En el cuadro adjunto se reflejan los precios medios en la CAPV y por territorios por los conceptos siguientes: coste de inscripción o matrícula más clases teóricas, precio medio por clase práctica y duración media de cada clase práctica:

PRECIOS MEDIOS EN LA CAPV				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	382,65 € (-9,30%)	459,21 € (+8,84%)	410,38 € (-2,73)	421,91 €
Clase práctica	37,87 € (-7,74%)	44,34 € (+8,01)	39,83 € (-2,97)	41,05 €
Duración de la clase	55min € (-2,36%)	57min (+2,13%)	56min 8-0,68%)	56min

Si se comparan estos datos se observa:

- En Álava los precios medios tanto de inscripción y matrícula como de clase práctica son inferiores en un 9,30% y 7,74% respectivamente con relación a las medias de la CAPV. El tiempo medio de clase práctica también es un poco inferior.
- Las tarifas más caras de los territorios están en Gipuzkoa, superando en más del 8% a las tarifas medias. El tiempo de la clase práctica también es algo superior, un 2,13% en este territorio.

En el cuadro siguiente se comparan las tarifas medias de la CAPV con las tarifas mínimas de cada territorio:

TARIFAS MÍNIMAS POR TERRITORIO				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	310 € (-26,52%)	252,30 € (-40,20%)	270,68 € (-35,84%)	421,91 €
Clase práctica	35 € (-14,73%)	33,64 € (-18,05)	33,64 € (-18,05)	41,05 €
Duración de la clase	50min (-10,71%)	45min (-19,64%)	45min (-19,64%)	56min

En el cuadro adjunto se recogen las tarifas más caras por territorio con relación a las medias de la CAPV:

TARIFAS MÁXIMAS POR TERRITORIO				
	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Inscripción y matrícula	437,09 (+3,59%)	552,72 (+30,99%)	487,20 (+15,46%)	421,94
Clase práctica	41,88 (+2,02%)	47,10 (+14,73%)	48,72 (+18,68%)	41,05
Duración de la clase	60min (+7,14%)	60mis (+7,14%)	60mis (+7,14%)	56min

El siguiente cuadro indica las tarifas por diferentes tramos y territorios para los conceptos de inscripción, matrícula y clases teóricas:

TARIFAS DE PRECIOS DE INSCRIPCIÓN, MATRÍCULA Y CLASES TEÓRICAS, SEGÚN TRAMOS Y TERRITORIOS				
Tarifas	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
Hasta 350 €	5	6	7	18
De 351 a 400 €	13	1	9	23
De 401 a 450 €	–	6	11	19
De 451 a 500 €	2	7	14	21
De 501 a 550 €	–	7	–	7
Más de 551 €	–	7	–	7
Totales	20	34	41	95

Los datos reflejados en el siguiente cuadro indican las tarifas que cobran las autoescuelas por la clase práctica:

TARIFAS DE PRECIOS DE CLASE PRÁCTICA POR TRAMOS Y TERRITORIOS				
Tarifas	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA	CAPV
De 30 a 35 €	3	2	7	11
De 36 a 40 €	15	2	20	37
De 41 a 45 €	2	13	10	25
De 46 a 50 €	–	17	3	20
Totales	20	34	41	95

Del conjunto de datos expuestos se observan diferencias de tarifas de un territorio a otro de la CAPV. No obstante, según se ha comprobado en las tarifas expuestas, hay otros conceptos que se incluyen en el precio total para sacar el carné de conducir, tales como gastos de gestión, que los aplican el 25% de las autoescuelas inspeccionadas, gastos de material, que lo aplica el 8% de autoescuelas, entre otros que no se han tenido en cuenta para la obtención de estos datos y pueden modificar estos resultados.

De estos datos se constata que las tarifas de las autoescuelas tanto para la inscripción, matrícula y clases teóricas como para el precio de la clase práctica se mueven entre 7 y 4 franjas de precios respectivamente.

No obstante se observa que en Álava y Bizkaia un porcentaje elevado de las autoescuelas inspeccionadas concentran los precios de las tarifas de inscripción, matrícula y clases teóricas entre los 351 y 500 €. En Álava el porcentaje es del 75% y en Bizkaia alcanza el 60,97%.

Esta misma tendencia de homogeneidad de precios se constata con las tarifas que cobran en Álava y Bizkaia por la clase práctica.

Así en Álava el 85% de las autoescuelas cobra por cada clase práctica entre 36 y 45€. En Bizkaia el 75% de las autoescuelas fija el precio de la clase práctica en esa misma banda de 36 a 45€.

Por el contrario no se puede decir lo mismo de Gipuzkoa, donde se observa que los precios que cobran en las autoescuelas por los conceptos ya señalados son más dispersos y resultan más altos que en el resto de los territorios.

En lo que respecta a las facturas requeridas en esta inspección, hay que señalar la dificultad que se ha encontrado para conseguir facturas que engloben todos los costes que genera la obtención del carné de conducir "B". Alegan en las autoescuelas que muchas personas obtienen el carné por etapas y que incluso pueden tardar más de un año en conseguirlo. Algunas facturas no vienen detalladas por conceptos o sólo señalan un concepto, por ej. clases prácticas.

No obstante lo anterior, a partir de las facturas analizadas se comprueba que los precios indicados en las facturas se corresponden con los señalados en los carteles de tarifas.

Por todo lo expuesto se estima oportuno dar traslado de los resultados de esta Campaña al Servicio de Defensa de la Competencia del Gobierno Vasco al objeto de determinar la existencia de posibles irregularidades que puedan hacer pensar en un pacto de precios entre las distintas autoescuelas.



6.1.9.- Empresas intermediarias en el reagrupamiento de créditos: información, publicidad y contratos

El reagrupamiento de créditos se puede definir como una operación financiera que permite reunificar las deudas que una persona tiene en un solo préstamo hipotecario, generalmente a más largo plazo de amortización y con unas cuotas mensuales más bajas.

Esta gestión de reagrupamiento puede llevarse a cabo por entidades financieras propiamente dichas o mediante la gestión de empresas denominadas "intermediarias financieras".

Estas empresas de intermediación financiera realizan una publicidad en diferentes medios de comunicación que puede inducir a error, puesto que informan de la concesión del nuevo préstamo en muy poco tiempo, de que la cuota a abonar se puede reducir a la mitad en relación con las anteriores deudas, pero no informan o no lo hacen adecuadamente de que los plazos de amortización del nuevo préstamo son mucho mayores y por lo tanto los intereses que hay que abonar se incrementan de forma desmedida.

A veces la información que facilitan sobre los gastos de gestión por la tramitación del nuevo préstamo tampoco es la adecuada.

En esta campaña se ha querido inspeccionar estos establecimientos que actúan como intermediarios financieros al objeto de comprobar:

- La publicidad emitida por estas empresas para ver la posible existencia de publicidad engañosa.
- Si en los contratos que formalizan con sus clientes existen cláusulas abusivas, según lo dispuesto en R.D. 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.
- La documentación que facilitan a las personas consumidoras.
- La existencia de Hojas de Reclamaciones y los carteles anunciadores de la tenencia de las mismas.

Se ha previsto la inspección de 45 establecimientos entre los tres territorios cuya actividad principal sea la intermediación financiera.

Asimismo se ha tratado de conocer la forma de operar de estos intermediarios desde el momento que un o una cliente accede a su establecimiento solicitando información sobre un préstamo o un reagrupamiento de créditos hasta el momento en que finaliza toda la tramitación del crédito.

Así, hay empresas que al ser preguntadas por su forma de captación de clientes informan que actúan de agentes intermediarios entre el/la posible cliente y el banco. A la vista de las necesidades de la persona y con la documentación aportada por la misma, el intermediario financiero lo traslada a una concreta entidad financiera y es esta entidad la que efectúa el estudio de viabilidad y firma el contrato con el/la cliente. La entidad financiera abona una comisión al intermediario financiero.

En otros casos el intermediario financiero capta sus clientes en el ámbito judicial o a través de las anotaciones de embargo publicadas en el BOPV y en los de las zonas limítrofes. Son personas que están inmersas en un procedimiento judicial derivado del impago de sus deudas. El intermediario financiero busca a los posibles financiadores y con posterioridad se firma el préstamo, normalmente hipotecario. Del importe del préstamo solicitado una parte es para pagar los servicios del intermediario.

Otra forma de actuar de los intermediarios financieros es presentar al/la cliente la oferta vinculante que ha hecho el banco. Si es aceptada por la persona, se firma entre intermediario y cliente un contrato de arrendamiento de servicios. En otros casos se firma el contrato con el intermediario financiero desde el primer momento y con la obligación de pago de una comisión por parte de la persona contratante se lleve a cabo o no la operación de crédito. El coste de la operación de refinanciación suele ser un porcentaje que oscila entre el 0,5% y el 5% más el IVA, dependiendo del tipo de operación y del importe.

Casi todas las intermediarias informan que el porcentaje es mayor para préstamos personales pequeños que para un préstamo hipotecario.

En las empresas inspeccionadas se informa a los y las clientes de que todos los gastos que se generen por cancelación de deudas, tasación de viviendas, apertura de créditos, cancelaciones, seguros, inscripciones en registro, escrituras ante notario, entre otros, van a su cuenta.



Si se analiza la documentación recibida se observa lo siguiente:

- Se han realizado 46 actuaciones inspectoras, de las cuales en 10 de ellas la actividad de las empresas no se corresponde con el objetivo de esta Campaña. Señalan unas que son agentes de una entidad bancaria, otras realizan su actividad con empresas y no con personas consumidoras, algunas han cerrado, y otras son comisionadas de una entidad financiera. En un caso se trata de la misma empresa con domicilio en dos territorios.
- Del resto de actuaciones, en 21 casos es necesario requerir nueva documentación sobre publicidad y otros documentos a las empresas, puesto que la facilitada está incompleta y no permite analizar los objetivos de esta Campaña.
- Se ha constatado asimismo que muchas de estas empresas afirman que no formalizan contratos con clientes, lo que puede contravenir lo indicado en el artículo 62 punto 1 del R.D. 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 la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato”.
- Del resto de actuaciones realizadas, 15, en dos de ellas se considera que los contenidos de la documentación que han facilitado son adecuados y no se observan posibles cláusulas abusivas.

Si se analizan las actas y documentos restantes se observa que pueden existir cláusulas abusivas de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo II del Título II del texto refundido ya mencionado:

- Así se comprueba que puede haber cláusula abusiva en siete contratos en los que no se establece un plazo para realizar el servicio. La empresa se reserva un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida.
- También se constata en un contrato la existencia de cláusulas abusivas que prevén una prórroga automática del contrato de duración determinada si la persona consumidora no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita al/a la cliente su voluntad de no prorrogarlo.
- Se constata la existencia de cláusulas abusivas en cinco contratos que determinan una vinculación incondicional del/de la cliente al contrato. Una vez que el cliente firma el encargo se le obliga a pagar una cantidad independientemente de que la empresa cumpla con sus obligaciones en los plazos preestablecidos.

- Se comprueba en siete contratos que se impone a la persona consumidora una indemnización desproporcionadamente alta en caso de renuncia a los servicios contratados.
- Se observan cláusulas en cinco contratos en las que el o la cliente no puede renunciar al servicio que le presta la empresa. La empresa se arroga unilateralmente el derecho a determinar que el servicio prestado es el correcto puesto que la persona se ve obligada al pago siempre que se le ofrezca una financiación, aunque sus condiciones no le interesen.
- En dos contratos se excluyen o limitan de forma inadecuada los derechos legales de la persona consumidora por incumplimiento total, parcial o cumplimiento defectuoso de la empresa puesto que en dichos contratos se desconoce cuál es el servicio contratado por el/la cliente y se desconoce en qué casos existe incumplimiento por parte de quien presta el servicio.
- Además en dichos contratos no se expresa claramente cuál es el servicio que se quiere contratar y las condiciones en que se quiere hacer el contrato.
- Se constatan cláusulas abusivas en 11 contratos respecto a la renuncia al fuero. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio de la persona consumidora es cláusula abusiva.

Es necesario analizar la documentación requerida para determinar la existencia de infracciones y según proceda iniciar la apertura de expedientes sancionadores, teniendo en cuenta que la Ley 6/2003, de 22 de diciembre del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, en el capítulo II sobre infracciones y en el artículo 50 apartado 4 puntos c y g respectivamente, determina como infracciones la publicidad que de cualquier forma pueda inducir a error a quien consume y la inclusión en los contratos de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por las disposiciones que resulten aplicables.





6.1.10.- Campaña control y seguridad de los juguetes. Comprobación de la veracidad del marcado CE

Como años anteriores, desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial se ha programado esta Campaña de control y seguridad de los juguetes.

Los objetivos para esta Campaña han sido:

- Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los juguetes que se localicen en los establecimientos seleccionados.
- Realización de tomas de muestras reglamentarias de aquellos juguetes que a criterio de la inspección se considere que pueden presentar irregularidades.
- Comprobación de la veracidad del marcado CE, comprobando la existencia de la documentación que avale la seguridad del juguete. Tal documentación debe tenerla la empresa fabricante o su representante ante la Comunidad.

Este tercer punto ha sido un elemento más de control que se ha introducido en esta Campaña. La empresa fabricante, su representante autorizado en la comunidad, o a falta de éstos, quien sea responsable de la puesta del juguete en el mercado, debe tener a disposición de los servicios de inspección la documentación que justifique el correcto marcado CE del juguete.

Se ha planificado inspeccionar 100 establecimientos distribuidos entre los tres territorios de la CAPV, efectuándose tres protocolos de inspección en cada comercio.

Los establecimientos a inspeccionar han sido: bazares, tiendas multiprecio, tiendas especializadas en juguetes y secciones de juguetes de grandes superficies.

Los juguetes a inspeccionar han sido principalmente aquellos que indican que están destinados a menores de 36 meses, que contengan pinturas y barnices, bordes cortantes y que tengan conexiones a pilas.

Asimismo se ha programado inspeccionar los establecimientos de importadores de juguetes para hacer las comprobaciones descritas en el punto tres de los objetivos.

También se han dado instrucciones a la inspección para proceder a la inmovilización y/o retirada de aquellos juguetes que no reúnan los requisitos mínimos del etiquetado y/o carezcan del debido marcado "CE".

Analizados los resultados de los protocolos realizados en esta Campaña se comprueba lo siguiente:

- Se han cumplimentado 250 protocolos de inspección a juguetes, lo que representa el 83,33% del objetivo previsto.
- Se han retirado del mercado dos tipos de juguetes por no llevar el marcado “CE”.
- En el 6% de los juguetes inspeccionados no figuran correctamente el nombre y la dirección de la empresa fabricante y/o responsable del juguete.
- En el 2,66% no figuran adecuadamente las advertencias de uso que deben figurar en los juguetes, destacando con un 5,6% de irregularidades la que debe indicar que no es conveniente para menores de 36 meses.
- En el 4% de los juguetes inspeccionados estas advertencias no están redactadas en el idioma oficial.
- El 4,80% de juguetes inspeccionados no presenta de forma clara, visible en el juguete o en el envase, toda la información obligatoria.
- Todos los establecimientos indican correctamente el precio de venta del artículo y en dos de los establecimientos inspeccionados no exhiben el cartel de la tenencia de Hojas de Reclamaciones ni disponen de ellas en el momento de la inspección.

Respecto de las inmovilizaciones realizadas en esta Campaña, se han inmovilizado por deficiencias de etiquetado 228 unidades de juguetes de varios tipos, entre ellos muñecos de peluche, motos eléctricas, sonajeros, coches de radio control.

Han sido desinmovilizados y autorizados para su puesta de nuevo en el mercado al haber subsanado las irregularidades detectadas en la inspección, 41 unidades de productos de varios tipos de juguetes de los ya descritos.

Se ha procedido a la destrucción de 27 unidades de juguetes por carecer de marcado “CE”. Los tipos de juguetes siguen siendo muñecos de peluche, coches de control remoto, etc.

Con relación a la comprobación de la documentación que justifique el marcado CE de los juguetes y que deben tener importadoras o mayoristas, según proceda, se ha solicitado dicha documentación al menos a dos empresas importadoras ubicadas en esta CAPV, estando pendiente su recepción.

Otro de los objetivos de esta Campaña ha sido la realización de tomas de muestras de juguetes. Se han efectuado nueve tomas reglamentarias que han sido enviadas al laboratorio para su análisis.

Acciones correctoras:

- Se ha podido comprobar en esta Campaña que el etiquetado y la información que deben exhibir los juguetes son correctos en un porcentaje elevado de inspecciones realizadas.
- Se dará traslado mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo de otras Comunidades Autónomas de aquellas irregularidades detectadas en el etiquetado y cuyas empresas responsables están ubicadas en su territorio.
- En aquellos establecimientos en los que se han encontrado juguetes mal etiquetados y no figura responsable de los mismos y tampoco se dispone de factura de compra, se considera que el responsable del juguete es el establecimiento donde se ha hecho la inspección, y por tanto deberá ser el mismo quien subsane las deficiencias encontradas en el momento de la misma.
- Si tales deficiencias no pueden ser solucionadas la inspección propondrá al establecimiento la destrucción voluntaria de los juguetes.

Respecto del objetivo de esta Campaña de verificar la documentación que presentan las empresas importadoras para justificar el correcto marcado CE de los juguetes, se está pendiente de recibir dicha documentación.

Se está pendiente de recibir del laboratorio los informes de ensayos de los juguetes que fueron objeto de toma de muestras.

Se considera necesario inspeccionar los establecimientos importadores de juguetes y comprobar que realmente disponen de la documentación que acredite el correcto marcado CE de aquellos juguetes que luego venden a establecimientos minoristas. De esta forma se podría garantizar que los juguetes que van a ser distribuidos a los establecimientos minoristas son seguros y están debidamente etiquetados.

