



### 3. 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, bien mediante actuaciones programadas y planificadas, o bien realizando actuaciones puntuales motivadas por denuncias, reclamaciones, comunicaciones y/o inhibiciones de otras comunidades autónomas.

Eso implica realizar inspecciones sistemáticas de control de etiquetado de productos o de sectores sometidos a extensa regulación, 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.

#### 3.1. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL EN 2010

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.

Durante el año 2010 se llevaron a cabo las siguientes Campañas de inspección de productos y servicios:

1. Campaña de control de material escolar
2. Campaña de control de la información sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos, en prensa escrita y en concesionarios de venta de automóviles
3. Campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten
4. Campaña de toma de muestras de cafeteras que utilizan café en cápsulas
5. Campaña de control de empresas prestadoras de servicios funerarios
6. Campaña de control de la información y características de los cascos de protección
7. Campaña de toma de muestras artículos de plata (de ley de 925 milésimas)

8. Campaña de toma de muestras de cargadores universales para teléfonos móviles
9. Campaña de control de la inclusión del IVA en el precio de todo tipo de servicios
10. Campaña de control y seguridad de los juguetes

### 3.1.1. Campaña de control de material escolar

Durante el mes de marzo los servicios de inspección de las Áreas de Consumo de los tres Territorios y las OMIC de Hernani e Irun han llevado a cabo esta campaña de inspección cuyos objetivos han sido:

1.- Comprobar las condiciones de etiquetado y seguridad de los artículos de material escolar que se localicen en los establecimientos seleccionados.

2.- Realización de tomas de muestras reglamentarias de **lápices de grafito, gomas de borrar y sacapuntas**, que a criterio de la inspección consideren que pueden presentar irregularidades y/o tener apariencia engañosa.

Los productos a inspeccionar han sido entre otros: lápices, gomas, pinturas, rotuladores, sacapuntas, pegamentos.

Una vez recibida toda la documentación y analizados los resultados de los protocolos se observa lo siguiente:

- Número de protocolos realizados: 86, lo que representa el 95,55% de grado de cumplimiento respecto a las actuaciones programadas.
- Número de tomas de muestras realizadas: 10. Grado de cumplimiento al 100% de lo programado.

Los resultados de los protocolos efectuados han sido:

- *Nº de productos inspeccionados que no han presentado irregularidades en el etiquetado*: 50, lo que representa el 58,13% del total de productos inspeccionados.
- *Nº de productos inspeccionados con irregularidades en el etiquetado*: 36, que suponen un 41,87% del total de artículos comprobados.

De las irregularidades más significativas se pueden señalar las siguientes:

- La deficiencia en la información que se facilita en la etiqueta sobre los datos de identificación, domicilio, registro industrial y /o NIF del responsable del producto así como la falta de identificación del país de origen cuando el producto tiene su origen en terceros países.
- Conviene indicar en este punto la obligatoriedad de los responsables de los productos de informar de todos sus datos de identificación que resultan necesarios en el supuesto de que alguno de los artículos presente problemas de seguridad. El conocer la trazabilidad del artículo facilita la posible retirada del mercado del mismo.
- Aun siendo considerable los incumplimientos en el apartado de información sobre instrucciones de uso y advertencias (el 25,58%), conviene señalar que en muchos de estos artículos, por sus propias características, no precisan de dar esta información.

### *Tomas de muestras*

Se han efectuado las 10 tomas de muestras reglamentarias y se han enviado al Laboratorio para sus ensayos. Todas las muestras analizadas presentan irregularidades en el etiquetado.

### *Acciones correctoras*

Se han efectuado 21 comunicaciones, por razones de competencia territorial, a las Direcciones de Consumo de las comunidades autónomas donde están ubicados los responsables de los productos inspeccionados al objeto de que se proceda a la subsanación de las deficiencias encontradas en los productos.

### **3.1.2. Campaña de control de la información sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos en prensa escrita y en concesionarios de venta de automóviles**

Esta campaña ha sido programada para dar cumplimiento a la Directiva 199/94/CE, de 13 de diciembre, relativa a la información sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> facilitada a las personas consumidoras al hacer la compra de vehículos nuevos y que ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico estatal a través del Real Decreto 832/2002, de 2 de agosto, por el que se regula la información relativa al consumo de combustible y a las emisiones de CO<sub>2</sub> de los turismos que se pongan a la venta o se ofrezcan en arrendamientos financieros en territorio nacional.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- 1.- Comprobar que la publicidad exhibida en medios de prensa escrita en esta Comunidad Autónoma sobre la información que se ofrece de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos cumple con los requisitos exigidos en el RD 837/2002.
- 2.- Comprobar que los vehículos nuevos expuestos para la venta en los concesionarios disponen de la preceptiva etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>.
- 3.- Verificar que los concesionarios de venta de automóviles nuevos disponen del correspondiente cartel informativo o dispositivo de visualización y de la Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> exigidos en la normativa.

Por ello, esta campaña se ha dividido en dos partes:

#### **2-A.- Prensa escrita**

El anexo IV del Real Decreto arriba mencionado señala que los impresos de promoción de vehículos nuevos deben incluir los datos sobre consumo oficial de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>, de los vehículos a que se refieran. Asimismo indica que la información debe ser de fácil lectura y al menos **tan visible como la información principal** que se recoge en los impresos de promoción (léase en este caso anuncios en prensa escrita). También dice la forma en que deben suministrarse los datos y las medidas en que tienen que expresarse.

Para llevar a cabo esta campaña se han seleccionados los periódicos que se editan en esta Comunidad y los anuncios publicados por los concesionarios de venta de

coches nuevos ubicados en cualquiera de los tres territorios en el tramo de fechas del 19 al 26 de marzo inclusive.

El protocolo elaborado para esta campaña recoge las obligaciones de información exigidas en el Real Decreto ya citado para los concesionarios anunciantes.

Si se analizan los resultados de la inspección, se observa lo siguiente:

- Se han controlado 10 medios de prensa escrita diaria editada entre los tres territorios y se han incluido también los periódicos gratuitos, lo que resulta un total de 80 periódicos inspeccionados.
- Se han controlado los anuncios puestos por concesionarios con domicilio en cualquiera de los tres territorios y aquellos anuncios en los que además de la marca del vehículo se indica alguno de los modelos.
- Se ha comprobado que varios anuncios se han repetido en otros periódicos y otros días, y que en algunos anuncios figuran varios concesionarios.
- El número de anuncios localizados ha sido de 53 y si se analizan los resultados de los protocolos cumplimentados se observa:
  - 35 de los protocolos realizados han dado resultados correctos, lo que representa el 66,0% del total de la muestra inspeccionada.
  - 18 protocolos han presentados irregularidades, lo que supone el 33,97% del total.

Las irregularidades mas repetidas han sido:

- El 13,21% de los anuncios controlados (7) no incluye en la publicidad información sobre los datos de consumo oficial de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- El 20,75% de los anuncios analizados (11) incumple el requisito de presentar la información de modo tan visible como la información principal o es de difícil lectura.
- El 13,21% de los anuncios estudiados (7) no suministra los datos sobre el consumo de combustible de ninguna de las maneras señaladas en la norma.

#### *Acciones correctoras*

Se ha requerido a las empresas concesionarias que han puesto los anuncios para la subsanación de las deficiencias encontradas, justificando documentalmente que han subsanado las irregularidades detectadas.

En aquellos casos que con la información facilitada en el anuncio no queda claro si se trata de un vehículo nuevo o es "Kilómetro 0", se han ampliado las actuaciones inspectoras ante los concesionarios responsables del anuncio para aclarar estos extremos y, si procede, subsanar las irregularidades.

## **2-B Concesionarios de venta de vehículos**

Una vez finalizada la primera fase, durante el mes de mayo se ha efectuado esta otra, cuyos objetivos han sido los siguientes:

1.- Comprobar que los vehículos nuevos expuestos para la venta en los concesionarios disponen de la preceptiva etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>.

2.- Verificar que los concesionarios de venta de automóviles nuevos disponen del correspondiente cartel informativo o dispositivo de visualización y de la Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> exigidos en la normativa.

3.- Comprobar que los manuales técnicos y los folletos de los vehículos nuevos expuestos para la venta disponen de la información de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> según lo establecido en el artículo 7 del RD 837/2002.

El número de establecimientos programados para la inspección ha sido de 95 concesionarios de venta de vehículos nuevos distribuidos en toda la Comunidad Autónoma, independientemente de las marcas de coches que vendan. En cada establecimiento se ha programado la elaboración de un protocolo por cada marca de coche que disponga el concesionario para la venta.

Los resultados de las actuaciones realizadas han sido los siguientes:

Se han realizado 106 protocolos de inspección, ampliándose el número de actuaciones en un 11,11% sobre las previstas, de las cuales:

- 70 de los protocolos realizados han dado resultados correctos, lo que supone un 66,03% sobre el total de protocolos realizados.
- 36 protocolos incorrectos, lo que representa un 33,97% del total.

De entre las irregularidades más frecuentes y diferencias por los apartados del protocolo cabe destacar las siguientes:

#### Apartado 1.- Etiquetado obligatorio

-En el 8,49% de los vehículos inspeccionados no disponen de la correspondiente etiqueta que debe acompañar a cada vehículo nuevo y en la que conste información sobre la referencia al modelo y el tipo de carburante que utiliza, el valor numérico del consumo oficial de carburante y el de las emisiones específicas de CO<sub>2</sub>.

Se ha constatado también que hay puntos de este apartado del protocolo que no se ajustan en la información que presentan en la etiqueta a las exigencias dictadas por la norma.

-En el 2,83% de las etiquetas no se indican en las unidades correctas los valores del consumo oficial de carburante y el de las emisiones específicas oficiales de CO<sub>2</sub>, l/100Km y g/Km. respectivamente.

-En el 4,72% de las etiquetas no se informa adecuadamente que puede obtenerse gratuitamente en los puntos de venta de vehículos nuevos una guía sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> en la que figuran los datos de todos los modelos nuevos.

-El 3,77% de las etiquetas no incorpora la frase "el consumo de combustible y las emisiones de CO<sub>2</sub> no solo dependen del rendimiento del vehículo, influye también el comportamiento al volante y otros factores no técnicos. El

CO<sub>2</sub> es el principal gas de efecto invernadero responsable del calentamiento del planeta”.

#### Apartado 2.- Guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>

El 13,21% de los concesionarios inspeccionados no disponen de forma gratuita de una guía de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> actualizada, para información de los usuarios.

#### Apartado 3.- Descripción del cartel o la pantalla que debe exhibirse en el punto de venta.

El 2,83% de los concesionarios no disponen del cartel o pantalla de visualización con las indicaciones exigidas en la norma, observándose alguna irregularidad en aspectos que tienen que ver con el tamaño del cartel y el lugar en el que está ubicado en el establecimiento, que puede dificultar su fácil lectura.

#### Apartado .4.- Impresos de promoción

Según lo recogido en la norma y a efectos de esta fase de la campaña, se consideran impresos de promoción los manuales técnicos de los vehículos y los folletos publicitarios que disponga el concesionario para el modelo de vehículo que se inspecciona.

Asimismo la norma dice que la información que se ofrezca debe ser “de fácil lectura y al menos **tan visible como la información principal** que se recoge en los impresos de promoción”.

En el 4,72% de los impresos de promoción inspeccionados no constan adecuadamente las informaciones sobre los datos de consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>. La información se lee con dificultad y no resulta tan visible como la información principal que recoge la publicidad.

#### *Acciones correctoras*

De los resultados de los datos obtenidos en los protocolos de inspección se constata que los concesionarios de venta de vehículos nuevos cumplen adecuadamente con los requisitos exigidos en la normativa respecto a la información que se debe ofrecer sobre el consumo de combustible y emisiones de CO<sub>2</sub> de los turismos nuevos que se pongan a la venta.

Las irregularidades detectadas ya han sido subsanadas mediante los requerimientos que se han hecho a los establecimientos concesionarios.

En las respuestas dadas a los requerimientos efectuados, los concesionarios han manifestado que toda la información que facilitan a las personas consumidoras tanto en las etiquetas que deben llevar los vehículos nuevos, como en la guía de consumo de combustible y en los impresos de promoción les es proporcionada por las propias marcas de coches y cómo éstas ya han sido informadas de las obligaciones de información que tienen sobre estos aspectos por la anterior fase de la campaña y por otras Comunidades Autónomas que han realizado esta campaña.

### 3.1.3. – Campaña de toma de muestras de alientos sin gluten

Dentro del convenio de colaboración suscrito entre la Asociación de Celíacos de Euskadi (EZE) y varios Departamentos del Gobierno Vasco, el Servicio de Inspección de la Dirección de Consumo ha sido el encargado de llevar a cabo esta campaña de toma de muestras de alimentos sin gluten durante el mes de abril de 2010.

Los objetivos de esta campaña 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 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.
- Verificar, mediante el informe de ensayo correspondiente, que aquellos productos en los que figura en su etiquetado la frase “apto para celíacos” o similar no contienen gluten.

Los productos elegidos para llevar a cabo las tomas de muestras han sido, entre otros, los siguientes: embutidos y preparados cárnicos, jamones cocidos, harinas y productos de aperitivo (snacks, gusanitos, patatas fritas, ganchitos, etc.)

Se han efectuado las 20 tomas de muestras reglamentarias programadas y los resultados de los ensayos han sido los siguientes:

- El 80% de las muestras ensayadas han dado resultados correctos, conteniendo las muestras menos de 3g/kg.
- El 10% de las muestras ensayadas han dado resultados correctos con la normativa aplicada, pero no han sido resultados válidos para los objetivos de esta campaña.
- El 10% de los productos analizados han presentado irregularidades relacionadas con las informaciones que figuran en el etiquetado. En un caso no consta la identificación de la empresa establecida dentro de la Unión Europea y en otra muestra figura en el listado de ingredientes una sustancia enunciada de forma incorrecta.

#### *Acciones correctoras*

Por motivos de competencia territorial se ha dado traslado de estas irregularidades a los Servicios de Consumo donde tienen su domicilio las empresas responsables de los productos.

### 3.1.4. Campaña de toma de muestras de cafeteras que utilizan café en cápsulas

La proliferación en el mercado de este tipo de cafeteras que utilizan el café en cápsulas y las denuncias recibidas sobre estos productos y relacionadas con la seguridad de los mismos son los motivos que han llevado a la Dirección de Consumo a realizar esta campaña de toma de muestras.

Los objetivos de la misma han sido los siguientes:

- Comprobación de marcado CE.
- Comprobación del símbolo gráfico de recogida selectiva.
- Verificar que los aparatos cumplen con las determinaciones exigidas en la norma UNE-EN 60335-2-29.

El número de muestras tomadas ha sido de 10, y los resultados de ensayos han reflejado que las muestras tomadas cumplen con los requisitos de etiquetado y seguridad exigidos en la norma.

### **3.1.5. Campaña de control de empresas prestadoras de servicios funerarios**

Dentro de las campañas de inspección programadas en coordinación con otras Comunidades Autónomas y el Instituto Nacional del Consumo, los servicios de inspección de las Áreas de Consumo del País Vasco y la OMIC del Ayuntamiento de Hernani han llevado a cabo esta campaña de control a las empresas prestadoras de servicios funerarios.

Los objetivos de esta campaña han sido los siguientes:

- Comprobar que las empresas prestadoras de servicios funerarios cumplen con los requisitos de información previa a la realización del contrato, como pueden ser la relación de servicios que prestan y las tarifas correspondientes.
- Verificar si existe presupuesto previo, en el que se incluyen todos los servicios a prestar con sus correspondientes precios.
- Comprobar la entrega de factura, en la que constan detalladamente los servicios prestados y los precios coinciden con las tarifas anunciadas.

Los establecimientos previstos para inspeccionar han sido las empresas funerarias ubicadas en cada una de las capitales de la Comunidad y una empresa prestadora de estos servicios en cada uno de los municipios de mayor población de la CAPV.

Las empresas funerarias constituyen un sector en que apenas se presentan reclamaciones. Interesa conocer si las empresas cumplen adecuadamente con las obligaciones que les impone la normativa, o si, dadas las circunstancias especiales en que se encuentran las personas consumidoras al solicitar estos servicios, dificultan la posible presentación de reclamaciones.

Si se analizan los resultados obtenidos se observa lo siguiente:

Se han realizado 21 protocolos de inspección en 21 empresas prestadoras de estos servicios. Se da la circunstancia de que algunas de estas empresas ubicadas en municipios de la CAPV son sucursales de las empresas radicadas en las capitales, y, además, alguna de ellas da servicio a los municipios limítrofes, por lo que se puede estimar que se han inspeccionado la mayor parte de las empresas de este sector.

Estudiando los apartados del protocolo de inspección se constata lo siguiente:

#### **Apartado 1.- Información previa al contrato**

El 97,02% de las empresas inspeccionadas cumplen con los requisitos de información que deben disponer antes de la firma del contrato.

#### **Apartado 2.- Modo de presentar la información**



Ninguna de las empresas inspeccionadas informa mediante carteles y/o leyendas.

El 28,57% de ellas presenta la información en folletos informativos.

El 73,81% de las empresas disponen de catálogos y listados de precios de los diferentes productos que suministran. Así, disponen de catálogos de cajas de defunción, urnas para restos de inhumaciones, listados de precios de las esquelas en los periódicos, catálogos de flores, entre otros.

#### Apartado 3.- Presupuesto

El 95,24% de los establecimientos inspeccionados hacen un presupuesto si lo solicita el cliente. De la información recogida en las actas, muchos de estos presupuestos pasan a ser facturas modificando el número que debe llevar la factura.

Los datos relacionados con la identificación, domicilio y NIF del prestador del servicio, los datos del solicitante, los precios para la obtención de licencias, precios del féretro y del coche fúnebre figuran expresados adecuadamente en el 77,77% de los documentos inspeccionados.

Otros datos que deben constar en el presupuesto, tales como la forma y condiciones de pago, el lugar, fechas y firmas tanto del prestador del servicio como del cliente figuran adecuadamente en el 60,32% de los casos.

#### Apartado 4.- Factura o justificante de pago

Todas las empresas inspeccionadas entregan factura o justificante de pago al hacer efectivo el mismo.

El 95,24% de las facturas reúnen los requisitos exigidos en la normativa, incorporando datos sobre el nº de la factura, datos de identificación del prestador del servicio y el cliente, descripción de los servicios prestados, indicación del precio de los servicios desglosados por conceptos, entre otros.

#### Apartado 5.- Documentos que acompañan a las facturas

En este apartado la información facilitada por las empresas funerarias es diversa.

Así, respecto a la entrega del certificado de defunción, el 61,90% de las empresas inspeccionadas dice que lo entrega al cliente.

En cuanto a la licencia de enterramiento, sólo el 19,05% se lo da al cliente. Los prestadores de servicios informan que este documento es para el cementerio.

Con relación al justificante del abono de las tasas de enterramiento, las empresas manifiestan que éstas son marcadas por los Ayuntamientos y que ellos las abonan directamente a los municipios, entregando el justificante de abono al solicitante de la prestación.

#### Apartado 6.- Existencia de Hojas de reclamaciones

Todos los establecimientos inspeccionados disponen de Hojas de reclamaciones para el cliente que las solicite.

### *Acciones correctoras*

En términos globales, el 77,24% de los datos obtenidos a través de los protocolos de inspección son correctos.

Se estima conveniente informar a aquellas empresas prestadoras de estos servicios que han presentado irregularidades en los protocolos, de las normativas que les son de aplicación en cuanto a los derechos que protegen a las personas consumidoras, al objeto de mejorar aquellos aspectos en los que se han detectado deficiencias e instarles a la subsanación.

### **3.1.6. Campaña de control de la información y características de los cascos de protección**

En la primera quincena del mes de julio, el servicio de inspección del Área de Consumo de Bizkaia ha llevado a cabo esta campaña de control y toma de muestras de cascos de protección para la realización de determinadas actividades deportivas.

Esta campaña ha sido promovida por los Estados Miembros de la Unión Europea y en ella han participado todas las CCAA del Estado español.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar el cumplimiento de las normas, sobre todos sus propiedades mecánicas
- Identificar trazas de dimetilfumarato (DMF) en las partes textiles y de cuero de los cascos,
- Mejorar las prácticas de control de mercado y colaboración entre las autoridades de los EEMM.

De acuerdo con la planificación de esta campaña se han realizado 4 protocolos de inspección correspondientes a tres tipos de cascos diferentes en función de la actividad deportiva a desarrollar. Cada protocolo elaborado tiene diferente contenido, puesto que cada tipo de casco debe cumplir unos requisitos concretos según la norma UNE que le es de aplicación.

Así, se han realizado:

- 1 protocolo para cascos de esquiadores y snowboard,
- 2 protocolos para cascos de ciclistas y usuarios de monopatines y patines, y
- 1 protocolo para cascos de deportes hípicos

Las 2 tomas de muestras indicativas programadas se han realizado sobre cascos para ciclistas y usuarios de monopatines y patines y el objetivo ha sido determinar la existencia de trazas de dimetilfumarato en las partes textiles y de cuero de los cascos.

Analizando los datos de los protocolos realizados se constata:

- 3 de los protocolos realizados, el 75%, cumplen adecuadamente con todos los requisitos exigidos en la normativa.

- Constan correctamente en el casco inspeccionado para esquiadores alpinos y de snowboard y en los dos cascos inspeccionados para ciclistas y usuarios de monopatinos y patines los datos relativos a:
  - Identificación del producto
  - Marcado CE
  - Marcado de acuerdo al punto de la norma UNE que le es de aplicación
  - Información que debe facilitar el fabricante sobre la forma de utilizar el casco, advertencias de uso y seguridad, entre otras
  - La información facilitada figura en idioma castellano.
  
- Respecto del 4º casco inspeccionado, casco para deportes hípicos, solamente figuran adecuadamente los datos correspondientes al apartado de Identificación del producto, omitiendo referencias a aspectos tales como:
  - No consta el marcado CE.
  - Marcado de acuerdo a la norma UNE: no consta el número y la fecha de la norma europea. No consta el símbolo y la declaración que indique el uso del casco, ni el año, mes o trimestre de fabricación.
  - Información que debe aportar el fabricante mediante etiqueta o tarjeta que acompañe al producto. No lleva ninguna etiqueta y carece de todo de información sobre uso y advertencias de seguridad
  
- Respecto a las 2 tomas de muestras realizadas sobre cascos para ciclistas y usuarios de monopatinos y patines, en uno de ellos se han encontrado trazas superiores a 0,1 mg/kg de dimetilfumarato en distintos componentes del casco.

#### *Acciones correctoras*

Se deberá informar al establecimiento donde se ha inspeccionado el casco que no lleva el marcado CE e incumple con otros requisitos del etiquetado al objeto de que aporte la factura de compra del producto y la documentación que acredite el correspondiente marcado CE. En el supuesto que no lo pueda justificar documentalente, el artículo deberá ser retirado del mercado.

Por razones de competencia territorial se dará traslado a la dirección de consumo donde está el responsable del producto que ha presentado irregularidades en los resultados de los ensayos.

#### **3.1.7. Campaña de toma de muestras de artículos de plata de ley**

En la primera quincena del mes de septiembre se ha llevado a cabo por los servicios de inspección de las Áreas de Consumo de los tres territorios esta campaña de toma de muestras de artículos de plata de ley de 925 milésimas.

El objetivo de esta campaña ha sido el comprobar si las piezas de joyería en plata que se venden en el mercado cumplen con los requisitos de etiquetado, composición de la plata y llevan todos los contrastes oficiales.

Se ha programado efectuar 20 tomas de muestras de objetos de plata de ley de 925 milésimas y que no tengan solo un recubrimiento o baño de plata.

Los establecimientos seleccionados para hacer la toma han sido las áreas especializadas de grandes superficies, tiendas de joyería, platerías y tiendas de regalo.

Si se analizan los resultados de los informes de ensayos se observa lo siguiente:

- Se han realizado 20 tomas de muestras de entre colgantes (4), pendientes (6), pulseras (2), anillos (5), porta chupetes (1) y cadenas (2).
- Todas las muestras analizadas son de plata primera ley de 925 milésimas.
- Diez de las muestras analizadas cumplen con los requisitos de etiquetado y contrastes exigidos en la normativa.
- De las otras 10 muestras analizadas, todas ellas incumplen alguno de los requisitos establecidos sobre los datos de identificación del fabricante o importador que deben figurar en el etiquetado y/o carecen de la inscripción de la ley en el contraste oficial o dicha ley está indicada de forma inadecuada.

En términos generales la norma dice que el contraste oficial de la ley del metal de un objeto de plata, debe estar grabado en el mismo y dentro de un rectángulo y llevar a la derecha de éste la contraseña del Laboratorio de contrastación.

Si la pieza de plata es de peso inferior a 7 gramos, la ley establece otras formas de identificación de los contrastes de garantía y de origen.

De los resultados obtenidos se puede destacar que los datos de identificación del fabricante o importador y el contraste oficial que deben llevar todos los objetos de plata o no existen o son deficientes en el 50 % de las muestras analizadas.

Por competencia territorial se ha dado traslado de las irregularidades detectadas a los Servicios de Consumo donde estén ubicados los responsables de los productos, para que informen de estas deficiencias y procedan a la subsanación.

### **3.1.8. Campaña de toma de muestras de cargadores universales para teléfonos móviles**

En la primera quincena del mes de octubre, los servicios de inspección de Consumo de los tres territorios efectuaron esta campaña de toma de muestras reglamentaria de cargadores universales para teléfonos móviles, enmarcada dentro de la programación de campañas de tomas de muestras de productos industriales programada por la Dirección de Consumo.

Las determinaciones analíticas a realizar por el CICC han sido las siguientes:

- Comprobación del marcado "CE"
- Comprobación del símbolo gráfico de recogida selectiva
- Determinaciones según Norma UNE-EN 60335-2-29

El número de muestras tomadas ha sido de 10, siendo una de ellas anulada por ser una muestra repetida.

Los ensayos realizados han dado los siguientes resultados:

- 3 de las muestras ensayadas han dado incumplimientos en el etiquetado, en concreto en el capítulo de marcas e indicaciones señalado por la Norma UNE-EN 60335-2-29.

De estas irregularidades se ha informado, mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo de las comunidades autónomas donde están ubicados los responsables de los productos, para que se proceda a la subsanación.

- Las 6 muestras restantes ensayadas han dado incumplimientos en materia de seguridad, lo que puede suponer un riesgo para la salud de las personas consumidoras y han sido puestas en el sistema de red de alerta. En todas las muestras el peligro existente es que se produzca un choque eléctrico en el aparato.
- Todos los productos que han sido alertados tienen su origen en países asiáticos.

### **3.1.9. Campaña de inclusión del IVA en el precio de los servicios**

Entre los meses de noviembre y diciembre de 2010 se ha llevado a cabo esta campaña de control de la inclusión del IVA en el precio de todo tipo de servicios, efectuada por los servicios de inspección de las tres Áreas de Consumo y las OMIC de Hernani e Irun, respectivamente.

Esta campaña está enmarcada dentro de las que se planifican entre el Instituto Nacional del Consumo y las Comunidades Autónomas.

Los objetivos de esta campaña han sido:

- Comprobar que los establecimientos prestadores de servicios que se van a inspeccionar se adecuan a la normativa en cuanto a la entrega de tickets y/o factura por los servicios que prestan.
- Comprobar que en las facturas entregadas por las empresas prestadoras de servicios figuran todos los datos referentes al tipo de IVA aplicado, la cuota tributaria repercutida y el NIF del expedidor de la factura
- Verificar que en los tickets que entregan como documentos sustitutivos de las facturas, consta el tipo impositivo aplicado o la expresión "IVA incluido", figura el importe total de la contraprestación y se indica el NIF del expedidor del ticket.
- Verificar que en los presupuestos constan los datos correspondientes al tipo impositivo, la cuota tributaria y el NIF del expedidor del documento.

Los establecimientos sobre los que ha recaído la inspección han sido: peluquerías, centros de belleza y estética, solariums, spas, gimnasios, academias de idiomas, establecimientos de arreglos de ropa y calzado, estudios fotográficos, servicios de video club, servicios de lavanderías y tintorerías, cerrajerías.

Analizados los resultados de la inspección se constata lo siguiente:

Se han realizado 114 actuaciones inspectoras, cumplimentándose otros tantos protocolos, alcanzando un grado de cumplimiento del 114% de acuerdo a la planificación realizada.

#### **Apartado 1.- Facturas**

En el 48,25% de los protocolos consta que los establecimientos inspeccionados entregan factura por la prestación de un servicio, y el

46,49% incluye en la misma el tipo impositivo que se aplica, la cantidad correspondiente al IVA y el NIF del expedidor.

#### Apartado 2.- Documentos sustitutivos: Tickets

La norma señala que cuando el importe de la factura no alcanza los 3.005,06 euros, se puede sustituir ésta por un Ticket expedido por una máquina registradora. Esta exigencia la cumplen en el 78,07% de los servicios inspeccionados.

En el ticket debe figurar:

- El tipo de IVA aplicado al servicio o la frase "IVA incluido". Requisito satisfecho correctamente en el 72,81% de los protocolos hechos.
- El importe total del servicio: Este dato consta en el 79,82% de los protocolos
- El NIF del expedidor del ticket. El 71.93% de los protocolos cumplimentados cumple este requisito.

#### Apartado 3.- Presupuesto

En el 24,56% de los protocolos realizados consta que se hace un presupuesto a petición del cliente y en el 20,18% de ellos consta el tipo de IVA que se aplica al servicio o la frase "IVA incluido".

#### Apartado 4.- Hojas de Reclamaciones

El 89,47% de los establecimientos inspeccionados disponen de Hojas de Reclamaciones para dar al cliente.

De los datos obtenidos se puede reseñar lo siguiente:

- Muchos de los servicios inspeccionados en esta campaña, no entregan facturas a los clientes por los servicios que prestan, en la mayoría de los casos porque no los solicitan las personas consumidoras.
- Los tickets son los documentos que habitualmente entregan al finalizar la prestación del servicio. Se han detectado irregularidades en los contenidos de la información que presentan.
- Se constata que en este tipo de servicios no se solicitan demasiados presupuestos. Los establecimientos informan que exhiben las tarifas de precios en sus establecimientos.

#### *Acciones correctoras*

En el momento de la inspección fueron requeridos los establecimientos en los que se habían detectado irregularidades, dándoles el plazo de un mes para subsanación de deficiencias y/o presentación ante las Áreas de Consumo de la documentación requerida.

El número de requerimientos ha sido de 29, de los cuales todos han respondido en plazo salvo un establecimiento que queda pendiente.

Un acta de inspección ha pasado al servicio de Asesoría Jurídica, por incumplimiento al requerimiento efectuado, para estudiar si procede la apertura de un expediente sancionador.

### 3.1.10. Campaña de control de etiquetado y seguridad de juguetes

En el último trimestre del año 2010 se ha llevado a cabo esta campaña de control de etiquetado y seguridad de los juguetes, por los servicios de inspección de las tres Áreas de Consumo de la CAPV y las OMIC de Hernani e Irun, respectivamente.

Los objetivos de esta campaña han sido

- Comprobar las condiciones de etiquetado de los juguetes localizados en los establecimientos a inspeccionar.
- Realización de tomas de muestras reglamentarias de juguetes para comprobar las condiciones de etiquetado y el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos en la normativa.
- Informar a los importadores y mayoristas de juguetes inspeccionados de la existencia de la Directiva 2009/48/Ce del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre Seguridad de Juguetes, que aun cuando no ha sido transpuesta al ordenamiento jurídico estatal todavía, entra en vigor en aspectos relacionados fundamentalmente con el etiquetado, el 20 de julio de 2011.
- Verificar que los juguetes puestos en el mercado han adecuado las advertencias e instrucciones de uso a la última revisión de la norma UNE-71.

Han sido objeto de inspección los juguetes dispuesto para la venta en Bazares y Tiendas de Bajo Precio de mayores dimensiones distribuidas por los municipios de los tres territorios.

Los tipos de juguetes a controlar han sido principalmente los destinados a niños menores de 36 meses, máscaras, cascos de protección, (de motocicletas, de seguridad, para trabajos industriales, de bomberos), disfraces, juguetes con imanes, patinetes, pistolas de plástico para hacer pompas de jabón con botes de líquido y estuches de maquillaje.

El número de establecimientos programados para inspeccionar ha sido de 65, distribuidos entre los tres territorios, haciendo una total de 130 protocolos de inspección.

En cuanto a la toma de muestras se ha programado la ejecución de 50 tomas de muestras reglamentarias de entre los tipos de juguetes ya descritos.

Si se analizan los resultados obtenidos se observa lo siguiente:

- Se han realizado 220 actuaciones de inspección, efectuándose 136 protocolos que superan los objetivos programados y se han hecho 50 tomas de muestras reglamentarias, de las cuales 2 han sido anuladas por resultar ser muestras repetidas. Asimismo se han realizado 11 informes de inspección en los que señalan que no se ha podido hacer la inspección a determinado grupo de juguetes (disfraces para niños y más caras/ por no haber existencias de esos productos en los establecimientos seleccionados.
- De uno de los grupos de juguetes planificados para hacer tomas de muestras (disfraces para niños y máscaras, caretas y pelucas no se han podido hacer las 10 tomas programadas por no haber existencias de los mismos en los establecimientos seleccionados.

- En el transcurso de la inspección se ha procedido a la inmovilización cautelar y /o retirada de juguetes para su destrucción o devolución a origen de 607 unidades de diversos tipos, por carecer en algunos casos de "marcado CE", no llevar advertencias e instrucciones adecuadas, carecer de los datos de identificación del responsable, presentar la información en idioma no oficial, carecer de etiquetado y/o por similitud con otros productos alertados.

Si se analiza el resultado de los protocolos realizados se comprueba lo siguiente:

- El 94,85% de los juguetes inspeccionados lleva el marcado "CE".
- El 95,95% de los juguetes incorpora información sobre los datos de identificación y domicilio del fabricante, importador y/o responsable del producto en la UE. No obstante en algún protocolo consta que solamente figuran los datos del distribuidor.
- Los juguetes inspeccionados que están destinados a niños mayores de 36 meses, informan mediante leyenda o símbolo gráfico que NO es conveniente para niños de menos de 36 meses. Solamente en dos de ellos este dato no figura. Además incorporan una indicación que explica los riesgos específicos que motiva esta exclusión.
- En 11 juguetes de los inspeccionados que claramente se ve que van destinados a niños menores de 36 meses, figura alguna prohibición relativa a la edad que no procede.
- En los juguetes eléctricos y funcionales inspeccionados figuran la tensión eléctrica a la que funciona el juguete y las advertencias correspondientes.
- El 93,98% de los juguetes informan de las advertencias e indicaciones en el idioma oficial y los datos de identificación del responsable del producto figuran de forma clara.

En cuanto a la información sobre Advertencias que deben figurar en determinados grupos de juguetes, de acuerdo a la Norma UNE-EN -71 (Seguridad de los juguetes. Propiedades mecánicas y físicas), conviene destacar algunos tipos de juguetes:

- Juguetes con imanes  
De 20 juguetes inspeccionados, en 13 de ellos, lo que representa el 65%, consta una advertencia sobre seguridad que ya ha sido derogada por la norma arriba citada.
- Patinetes de juguetes para niños  
En los 7 productos inspeccionados consta la frase de advertencia relacionada con el peso máximo que soporta el patinete y la conveniencia de llevar equipo de protección.
- Máscaras y cascos de protección de juguete  
De los 4 cascos inspeccionados, 2 de ellos, el 50%, no incorpora la advertencia de que el artículo es un juguete y no garantiza protección.

Respecto a aspectos de carácter general:

- En el 97,06% de los juguetes exhiben el PVP, y



- el 95,59% de los establecimientos disponen de Hojas de Reclamaciones para uso del solicitante.

#### *Tomas de muestras*

Se han efectuado 48 tomas de muestras reglamentarias de juguetes de entre: juguetes para menores de 36 meses, juguetes con imanes, patinetes, juegos de mesa.

Los resultados de los informes de ensayo han dado lugar a las siguientes actuaciones:

- 9 tipos de juguetes han sido puestos en el sistema de red de alerta por resultar ser juguetes inseguros que pueden poner en riesgo la salud de los pequeños.
- Se ha hecho la ampliación de 1 alerta al introducir un modelo nuevo de un juguete que ya estaba alertado.
- Se han hecho 23 comunicaciones a otras tantas Direcciones de Consumo para informarles de las irregularidades detectadas y para que las pongan en conocimiento de los responsables de los productos afectados.
- Se ha procedido al archivo de 13 actuaciones, al ser los resultados de los ensayos correctos.
- Se han enviado 2 expedientes a procedimiento sancionador por obstrucción a la actuación inspectora.

#### *Acciones correctoras*

De los resultados obtenidos se comprueba que el etiquetado de los juguetes es correcto en la mayor parte de ellos y han incluido entre las advertencias e indicaciones las novedades incluidas en la Norma UNE-EN-71.

No obstante las acciones correctoras realizadas y las que se proponen son:

- Los juguetes que en el transcurso de la inspección carecían del marcado CE ya han sido retirados del mercado.
- Los juguetes inmovilizados por defectos de etiquetado, en algunos casos, y una vez autorizada su desinmovilización, se han devuelto al responsable del producto, otros se han destruido y el resto permanecen inmovilizados hasta conocer la decisión que va a adoptar el responsable del producto.

Del resto de juguetes que han presentado deficiencia en el etiquetado se informará por razones de competencia territorial, mediante Comunicación a las Direcciones de Consumo donde estén ubicados los responsables de los productos.

Respecto de los juguetes con imanes que incorporan una advertencia que ya ha sido derogada, se han localizado 2 tipos de juguetes, de los que se ha hecho la correspondiente toma de muestras, y del resto, una vez identificado el responsable del producto, se comunicará a la Dirección de Consumo correspondiente.

Dado que uno de los grupos de juguetes a inspeccionar en esta campaña ha sido el de los disfraces para niños y las máscaras, caretas y/o pelucas, por el número de ellos que están en la red de alerta, y al no haber conseguido las suficientes muestras, se ha ampliado esta campaña a la época de carnaval. Se ha programado la ejecución de 10 tomas de muestras reglamentarias para el año 2011.