

DOCUMENTO DE APROBACIÓN DEL PLAN DE INSPECCIÓN DE CONSUMO PARA EL AÑO 2019.

1) JUSTIFICACIÓN

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 58.2.4º que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, se dictó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que, en su artículo 4, reconoce una serie de derechos de las personas consumidoras y usuarias:

- La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.
- La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
- La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:
 - a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.
 - b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.
 - c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.
- La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
- La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.
- La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

En el artículo 40 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, se señala que los órganos de defensa del consumidor de la Comunidad Autónoma de Andalucía velarán para hacer efectivos los derechos de los consumidores consagrados en esta Ley y en la legislación sectorial correspondiente.



El artículo 6 y 7 de esta norma dispone que los bienes y servicios destinados a los consumidores en Andalucía deberán estar elaborados y ser suministrados o prestados de modo que no presenten riesgos inaceptables para la salud y la seguridad física; en caso contrario, deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán para que los consumidores conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsibles riesgos o daños.

Las Administraciones Públicas de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia, control e inspección al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización, circulación y oferta en su territorio de sustancias, bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, de acuerdo con la legislación vigente.

Además, en su artículo 12, dicha norma establece que los órganos de defensa del consumidor, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir en Andalucía:

- a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
- b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.
- c) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios, sean al contado o a plazos, y condiciones económicas de cualesquiera bienes o servicios que se oferten a los consumidores, así como la participación en concursos o similares, indicando siempre si están incluidos los impuestos. En especial:
 - La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.
 - La claridad en los costes y comisiones que se deriven de toda clase de operaciones financieras que, siempre que sea posible y sin perjuicio de otros medios de publicidad legalmente establecidos, habrán de ser advertidos al consumidor con carácter previo a la realización de cada concreta operación, incluso cuando ésta se realice a través de cajeros automáticos.
- d) La posibilidad de acceso a los servicios de telecomunicaciones en unas adecuadas condiciones de calidad y a la prestación de estos servicios con respeto a los derechos recogidos en esta Ley.
- e) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.
- f) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- g) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.





h) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará, controlará e inspeccionará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los bienes o servicios contratados o adquiridos.

i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

j) La elección, por parte del consumidor, del sistema de pago correspondiente.

El artículo 17 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, determina que, en defensa de los intereses colectivos de los consumidores, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo. Y que esta obligación de informar será igualmente exigible en el mercado inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma concreta, precisa y objetiva la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación.

En el artículo 42 se expone que la Administración de la Junta de Andalucía y las Administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las inspecciones necesarias para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, o quienes colaboran con aquellos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la ordenación de los distintos sectores de actividad cuya inobservancia pueda lesionar los intereses generales protegidos por esta Ley.

En el artículo 43 se precisa que la actividad de inspección se podrá desarrollar por la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía, integrada y dependiente de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, pero ello sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios de la propia Junta de Andalucía, y que la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía desarrollará su actividad, preferentemente, en la fase de comercialización, para comprobar que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos directamente para la protección de los consumidores.

En este sentido, el artículo 9.2.f) del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, atribuye a la Dirección General de Consumo la siguiente función: la planificación, propuesta de ordenación y coordinación de las actividades de control e inspección de los bienes de consumo; el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de infracciones de consumo, en su ámbito de actuación y dentro de las competencias asignadas a la Dirección General.

2) OBJETIVOS



Con carácter general, el objetivo del Plan de Inspección del año en curso es verificar que los establecimientos que comercializan bienes y prestan servicios a las personas consumidoras y usuarias cumplen con la normativa que les resulta aplicable.

En concreto, en relación con el sector de los productos alimenticios, los objetivos son:

- Comprobar que el etiquetado de los productos alimenticios se adecua a la normativa que le resulta de aplicación, para garantizar el derecho a la información de las personas consumidoras.
- Controlar la existencia de alteraciones, adulteraciones o fraudes en el área de la alimentación, en aquellos casos en que se produce la toma de muestra del producto alimenticio y se remite al laboratorio para su análisis.
- La adopción de medidas sancionadoras, en caso de incumplimientos, para evitar éstos se sigan produciendo.

En el caso del sector de los productos industriales, los objetivos son:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos obligatorios del etiquetado, de información y de seguridad.
- El control analítico de los requisitos esenciales de calidad y seguridad industrial que les son de aplicación.
- La adopción de medidas preventivas, a efectos de retirar o el producto inseguro del mercado, sancionadoras, en caso de incumplimientos, para evitar que éstos se sigan produciendo, o ambas.

En el caso del sector de los prestadores de servicios, los objetivos son:

- Comprobar el cumplimiento de los requisitos que establecen las disposiciones de aplicación en la prestación de los servicios a las personas consumidoras y usuarias.
- La adopción de medidas sancionadoras, en caso de incumplimientos, para evitar éstos se sigan produciendo.

3) DESARROLLO DEL PLAN DE INSPECCIÓN

Las actuaciones del Plan de Inspección se desarrollarán conforme a lo indicado en las Instrucciones de las diferentes Campañas de Inspección que forman parte del mismo.

En dichas Instrucciones se concretará el número de actuaciones a llevar a cabo, la fecha en que éstas deben realizarse y la tipología de establecimientos a vigilar.

Los controles a realizar podrán consistir en controles de etiquetado de los bienes y productos, o de la información que se facilita en la prestación de los servicios, toma de muestras de los productos, para su ensayo en un laboratorio, o ambos.

Las cuestiones concretas a vigilar en los controles de etiquetado y de la información suministrada se reflejan en el Protocolo de Inspección de cada Campaña de Inspección. Este Protocolo es un documento guía para la actuación de la Inspección de Consumo, que en nada obstaculiza la posibilidad de que, en el curso de las actuaciones de vigilancia que se lleven a cabo, se puedan controlar otros aspectos de la normativa vigente no previstos en el mismo.

4) NORMATIVA DE APLICACIÓN

La legislación aplicable, sin carácter exhaustivo, es la siguiente:

En el sector de productos alimenticios:

- Reglamento (CE) N° 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre la información facilitada al consumidor.
- Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, de la Presidencia del Gobierno, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria.
- Real Decreto 1801/2008, de 3 de noviembre, por el que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo.
- Real Decreto 1808/1991, de 13 de diciembre, por el que se regulan las menciones o marcas que permiten identificar el lote al que pertenece un producto alimenticio.
- Real Decreto 3423/2000, 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, del Ministerio de Comercio (B.O.E. de 8 de noviembre) por el que se regula la publicidad y el marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.
- REGLAMENTO (UE) 2017/625 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 15 de marzo de 2017 relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios.

En el sector de productos industriales:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a consumidores y usuarios.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes.
- Normas UNE-EN que puedan resultar aplicables a cada tipo de producto.

En el sector de prestadores de servicios:



- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes reglamentarias.
- Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, por el que se regula la publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, que regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

5) CONTENIDO DEL PLAN DE INSPECCIÓN

El Plan de Inspección de Consumo para el año 2019 está conformado por las siguientes Campañas de Inspección:

CAMPAÑAS DE CONTROL DE ALIMENTOS

1. Plan de control general de la información y la calidad de alimentos.
2. Campaña de inspección del cumplimiento de la normativa de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérica.
3. Campaña nacional de inspección de harinas distintas a las de trigo.
4. Campaña nacional de inspección de cefalópodos congelados (pulpos, calamares, potas, sepias, etc.): identificación de especies.
5. Campaña nacional de inspección de miel y productos presentados como miel, etiquetado y análisis de composición para control de azúcares exógenos y derivados del azúcar no declarados.
6. Campaña nacional de inspección de plantas para infusión, etiquetado y determinación de especies.
7. Campaña nacional de inspección de zumos enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).
8. Campaña nacional de inspección de cereales de desayuno enriquecidos con vitaminas, etiquetado, declaraciones nutricionales y/o saludables y composición (vitaminas y azúcares).

CAMPAÑAS DE CONTROL DE PRODUCTOS INDUSTRIALES

1. Campaña de control general de productos industriales.
2. Campaña de seguridad y etiquetado de juguetes.
3. Campaña de control del etiquetado y de la seguridad de artículos de puericultura (artículos para la alimentación líquida, chupetes y broches para chupetes).
4. Campaña del etiquetado y de la seguridad de disfraces, caretas, máscaras y similares destinados a ser utilizados por niños/as menores de 14 años.
5. Campaña nacional de inspección sobre ropa infantil.
6. Campaña nacional de inspección de equipos de protección individual (EPIS) utilizados durante el ocio, incluidos accesorios para motocicletas (guantes y ropas de protección) y los textiles con





protección solar (camisetas, gorros y sombrillas) (sólo se analizarían gafas de sol, natación, esquí, ayudas a la flotabilidad, mosquetones, cuerdas de escalada, chalecos de alta visibilidad).

7. Campaña nacional de inspección de sillas de playa y camping.

8. Campaña Nacional de control del etiquetado y de la seguridad de guirnaldas luminosas 2019.

CAMPAÑAS DE CONTROL DE SERVICIOS

1. Campaña de control básico de establecimientos de alimentación, no alimentación, mercados de abastos y establecimientos que prestan servicios.

2. Campaña de inspección de contratación a distancia (Web).

3. Campaña de inspección de rebajas.

4. Campaña de inspección de vivienda.

5. Campaña de inspección de establecimientos dedicados a la restauración.

6. Campaña de inspección de control de publicidad y prácticas comerciales desleales.

7. Campaña de inspección de banca para controlar cláusulas abusivas.

8. Campaña de inspección de telecomunicaciones.

9. Campaña de inspección de compañías aéreas.

10. Campaña de inspección de talleres de reparación de vehículos.

11. Campaña de inspección de academias de formación.

En el siguiente enlace se facilita información adicional sobre el estado en que se encuentra cada Campaña de Inspección y los aspectos básicos de la misma:

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/plan_de_inspeccion_2019