

**INSTITUTO DE  
CONSUMO DE  
EXTREMADURA**  
MEMORIA DE ACTIVIDADES 2014

# CONTROL DE MERCADO



## 2. CONTROL DE MERCADO

La inspección de consumo, tiene como competencias específicas, la ordenación de actividades para el control de la calidad comercial de productos alimenticios, industriales servicios; igualmente, le corresponde, la tramitación y resolución de las redes de alerta de productos industriales, la coordinación de las actuaciones con cualquier otra inspección en temas que afecten a los intereses de los consumidores y usuarios, la tramitación de reclamaciones, el asesoramiento a empresarios y comerciantes, la tramitación y propuesta de resolución, en su caso, de expedientes sancionadores, la elaboración de informes y la difusión de la normativa, todo ello en materia de Consumo.

En Extremadura la inspección de consumo se afronta desde el mandato legal del Estatuto de los Consumidores (Ley 6/2001 de 9 de marzo), que, en colaboración con el resto de Administraciones, debe desarrollar de forma continuada actuaciones de inspección y control de calidad de bienes y servicios puestos a disposición, de los consumidores y que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnico-sanitarias, de seguridad y comerciales; y que se ajusta razonablemente a las expectativas que pueden motivar a su adquisición, expectativas derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

Dentro de ese marco general, las actuaciones de inspección tienen preferentemente por objeto el control de aquellos bienes y servicios considerados como de uso o consumo común ordinario y generalizado.

Por lo tanto las modalidades de la actuación inspectora, realizada sobre instalaciones, bienes y servicios se subdividen en las siguientes líneas de actividad:

1º La vigilancia y control del mercado en los sectores objeto de campañas específicas.

2º La investigación y obtención de información, sobre sectores sometidos a estudio, así como la recopilación de cuantos datos e investigaciones han sido necesarias para la ampliación de diligencias, fin de determinar la responsabilidad e imputabilidad de irregularidades o infracciones detectadas en una primera actuación inspectora.

3º El asesoramiento e información a los Agentes de Mercado, a fin de favorecer el correcto cumplimiento de las normas aplicables y la extensión de buenas prácticas comerciales.

Todo ello dirigido a la protección de los Derechos Básicos:

Derecho a la protección de la salud de los consumidores.

Derechos a la protección de la seguridad.

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.

Para una mejor comprensión del resumen o síntesis de las actuaciones realizadas, se presenta la siguiente sistematización:

### **Actividades inspectoras.**

- Control sistemático del Mercado.
- Campañas generales y específicas de Control de Mercado.
- Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos.

### **Control de calidad de productos de consumo.**

#### **Actuaciones en materia de consumo.**

### **Actividades inspectoras.**

La actividad inspectora cumple una finalidad básica: proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores. Para dar cumplimiento a dicha finalidad, es fundamental la existencia de un plan en el que se concreten las acciones y metodología a desarrollar para conseguir un efectivo control de mercado.

Para llevar a término el cumplimiento de estos objetivos, se van a realizar:

1. Actuaciones de localización y retirada del mercado de productos peligrosos incluidos en red de alerta.
2. Campañas de inspección programadas.
3. Tomas de muestras de productos.
4. Campañas periódicas.
5. Control Sistemático.
6. Inspecciones no programadas que tienen su origen en denuncias y reclamaciones.
7. Otras que puedan sobrevenir en el curso del año.

### Control sistemático del Mercado.

En este apartado se realizan un muestreo de diversos alimentos y productos industriales con el fin de obtener una perspectiva del mercado con el fin de realizar futuras actuaciones, no quita que ante diversos casos detectados, dependiendo de su gravedad, se actúe.

### Campañas Generales y Específicas de Inspección

Además de las actuaciones de control sistemático programadas para realizar a lo largo de todo el año, las Secciones de Consumo están llevando a cabo las siguientes Campañas y actuaciones específicas de inspección y control.

### Actuaciones relacionadas con la Red de Alerta Europea de productos peligrosos

El sistema de Red de Alerta de productos de consumo no alimenticios, conocido como RAPEX en el ámbito comunitario y como SIRI en el nacional, tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado, nacionales y de la UE, ante la presencia de un producto que pueda crear un riesgo, para evitar que los productos inseguros puedan llegar al consumidor.

### **Control de calidad de productos de consumo.**

Paralelamente al control de la actuación inspectora de empresas y establecimientos comerciales, la Inspección de Consumo realiza, de forma programada y sistemática, el control de calidad sobre todos los productos y bienes de consumo existentes en el mercado, con el fin de detectar la existencia de adulteraciones, fraudes o incumplimiento de la normativa sobre composición y seguridad.

Complementariamente al CONTROL SISTEMÁTICO, se están efectuando controles analíticos intensivos, a través de las CAMPAÑAS de TOMA DE MUESTRAS de los productos relacionados.

### Actuaciones en materia de consumo.

Las Secciones de Consumo, no sólo realizan tareas de asesoramiento e información a empresarios y a los consumidores, sino que se tramitan reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, en relación con aquellos servicios o establecimientos que vulneran los derechos e intereses contemplados en la LEGISLACIÓN VIGENTE.

### CAMPAÑAS NACIONALES Campañas Generales

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CGA2014	PCGARP	Campaña General Productos Alimenticios: Información sobre precios y datos de identificación del responsable, y en productos envasados por los titulares del comercio minorista de la alimentación, además, indicación de la cantidad neta y el marcado de fechas
CGI2014	PCGIEE	Campaña General productos Industriales. Comprobación del etiquetado de eficiencia energética de los neumáticos.
CGS2014	PCGSAV	Campaña General Servicios . Alquiler de vehículos incluido el realizado por Internet: información al consumidor y condiciones de contratación (cláusulas abusivas).

Campaña General Productos Alimenticios: Información sobre precios y datos de identificación del responsable, y en productos envasados por los titulares del comercio minorista de la alimentación, además, indicación de la cantidad neta y el marcado de fechas.

En esta campaña se llevaron a cabo dos protocolos diferentes de actuación:

- Protocolo sobre productos alimenticios envasados por los titulares del comercio minorista

Total de productos/servicios controlados	32
Total de productos/servicios correctos	28
Total de productos/servicios incorrectos	4

- Protocolo sobre productos alimenticios

Total de productos/servicios controlados	27
Total de productos/servicios correctos	15
Total de productos/servicios incorrectos	12

Campaña General productos Industriales. Comprobación del etiquetado de eficiencia energética de los neumáticos.

Total de productos/servicios controlados	43
Total de productos/servicios correctos	39
Total de productos/servicios incorrectos	4

Campaña General Servicios. Alquiler de vehículos incluido el realizado por Internet: información al consumidor y condiciones de contratación (cláusulas abusivas).

ESTA CAMPAÑA NO SE LLEVÓ A CABO.

### Campañas Específicas

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CEAP2014	PCEAP	Campaña Específica. Productos de la pesca: información al consumidor y prácticas comerciales.
CEAL2014	PCEAL	Campaña Específica Legumbres secas: lentejas, alubias, garbanzos: etiquetado, defectos y materias extrañas.
CEIC2014	PCEIC	Campaña Específica. Productos cosméticos de venta en establecimientos de precio reducido, así como los desodorantes, antitranspirantes, desmaquillantes y cremas corporales comercializados en establecimientos de cualquier tipo.
CESSAT2014	PCESSAT	Campaña Específica Servicios. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico. (SAT).
CESP2014	PCESP	Campaña Específica Servicios. Publicidad comercial en grandes superficies.
CESTA2014	PCESTA	Campaña Específica de Servicios de tarificación adicional (líneas de voz y mensajería, SMS Premium, concursos de televisión).

Campaña Específica Alimentos. Productos de la pesca: información al consumidor y prácticas comerciales.

Total de productos/servicios controlados	48
Total de productos/servicios correctos	40
Total de productos/servicios incorrectos	8

Campaña Específica Alimentos. Legumbres secas: lentejas, alubias, garbanzos: etiquetado, defectos y materias extrañas.

Total de productos/servicios controlados	21
Total de productos/servicios correctos	17
Total de productos/servicios incorrectos	4

Campaña Específica Industrial. Productos cosméticos de venta en establecimientos de precio reducido, así como los desodorantes, antitranspirantes, desmaquillantes y cremas corporales comercializados en establecimientos de cualquier tipo.

Total de productos/servicios controlados	20
Total de productos/servicios correctos	17
Total de productos/servicios incorrectos	3

Campaña Específica Servicios. Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico. (SAT).

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	22
Total de productos/servicios incorrectos	1

Campaña Específica Servicios. Publicidad comercial en grandes superficies.

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	18
Total de productos/servicios incorrectos	5

Campaña Específica de Servicios de tarificación adicional (líneas de voz y mensajería, SMS Premium, concursos de televisión).

Total de productos/servicios controlados	23
Total de productos/servicios correctos	2
Total de productos/servicios incorrectos	21

### CAMPAÑA TOMA DE MUESTRAS

Código Siglo	Nombre de Campaña
CTMA2014	Campaña de Toma de Muestras de Arroz.
CTMCL2014	Campaña de Toma de Muestras de Caldos Líquidos.
CTMCV2014	Campaña de Toma de Muestras de Conservas Vegetales.
CTMFA2014	Campaña de Toma de Muestras de Frutas Almíbar.
CTMMI2014	Campaña Toma de Muestras de Miel.
CTMPI2014	Campaña de Toma de Muestras Pimentón.
CTMS2014	Campaña de Toma de Muestras de Salsas de Mesa.
CTMTU2014	Campaña de Toma de Muestras de Turrónes y Mazapanes rellenos.
CTMV2014	Campaña de Toma de Muestras de Vinos.
CTMY2014	Campaña Toma de Muestras de Yogures.
CTMB2014	Campaña de Toma de Muestras de Bolsos.
CTMCF2014	Campa de Toma de Muestras de Cafeteras.
CTMCZ2014	Campaña de Toma de Muestras de Calzados Vestir.
CTMH2014	Campaña de Toma de Muestras de Hilados.
CTMMO2014	Campaña de Toma de Muestras de Mordedores.
CTMPJ2014	Campaña de Toma de Muestras de Pijamas.
CTMPO2014	Campaña de Toma de Muestras de Pomperos.
CTMTO	Campaña de Toma de Muestras de Toallitas Higiénicas.

## RESULTADOS DE LAS TOMAS DE MUESTRAS

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Arroz. toma muestras de arroz	14	--
Bolsos. toma de muestras de bolsos y artículos de viaje	10	6
Cafeteras. toma de muestras de cafeteras de uso domestico	10	5
Caldos líquidos. toma de muestras de caldos líquidos	15	3
Calzados. toma de muestras de calzado de vestir para adultos	10	--
Conservas vegetales. toma de muestras de conservas vegetales en envases en formatos grandes	11	5
Frutas almíbar. toma de muestras de frutas en almíbar, dulce y crema de membrillo o frutas	20	9
Hilados .toma de muestras de hilados (bobinas, carretes, madejas, ovillos)	10	5
Miel. toma de muestras de miel de brezo	11	7
Mordedores. toma muestras mordedores que contienen liquido	13	4
Pijamas. toma muestras pijamas de adultos	10	6
Pimentón. toma de muestras de pimentón	10	--
Pomperos. toma de muestras de pomperos (liquido para hacer pompas)	13	2
Salsas. toma de muestras de salsas de mesa: tomate frito, ketchup y mostaza	15	--
Toallitas. toma de muestras de toallitas higiénicas	12	--
Toma muestras nano cosméticos. campaña europea toma muestras cosméticos con nanoingredientes	2	2
Turrónes. toma de muestras de mazapanes rellenos y turrónes diversos(yema, coco y chocolate)	10	--
Vinos. toma de muestras de vinos, vinos D.O. y vinos de la tierra	20	--
Yogures. toma de muestras de yogures	8	3
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>57</b>

### CONTROL SISTEMATICO

Código Siglo	Nombre de Campaña
CSA2014	Control sistemático Alimentos
CSPI2014	Control sistemático Productos Industriales

### RESULTADOS DEL CONTROL SISTEMATICO

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Control sistemático alimentos	49	2
Control sistemático productos industriales	63	8
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>10</b>

### CAMPAÑA REGIONAL

Código Siglo	Nombre de Campaña
CRD2014	Campaña Regional de Disfraces
CRSJ2014	Campaña Regional de Seguridad de Juguetes
CRAO2014	Campaña de toma de muestras de aceite de oliva virgen extra
CRBE2014	Campaña de toma de muestras de bebidas espirituosas en bares de copas
CRCE2014	Campaña de control de contenido efectivo en conservas vegetales

### RESULTADOS DE LAS CAMPAÑAS REGIONALES

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Aceite oliva virgen extra. Campaña regional de toma muestras de aceite oliva virgen extra	11	6
Bebidas espirituosas. Campaña regional de bebidas espirituosas	32	
Biquinis y bañadores. Campaña regional de comprobación de cordones y cuerdas en biquinis y bañad	71	25
Contenido efectivo. Campaña regional de contenido efectivo en conservas vegetales	36	6
Control temperatura. Campaña regional de control de elementos de temperatura en alimentos	51	13
Disfraces hall. Campaña regional de control de disfraces hall.	39	9
Disfraces. Campaña regional de disfraces	201	128
Instrumentos pesaje. Campaña regional de control de instrumentos de pesaje	56	14
Seguridad juguetes. Campaña regional seguridad juguetes	216	44
Campaña regional de control de temperatura en alimentos	1	
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>245</b>



### CAMPAÑAS PERIODICAS

Código Siglo	Código Protocolo	Nombre de Campaña
CPRI2014	PCPRI2014	Campaña de inspección y control de rebajas de invierno
CPRV2014	PCPRV2014	Campaña de inspección y control de rebajas de verano
CPOP2014	PCPOP2014	Campaña de inspección control de ofertas publicitarias y promociones en centros comerciales y grandes superficies
CPCGE2014	PCPCGE2014	Campaña de inspección y control general de establecimientos (incluyendo bazares y tiendas de bajo precio)
CPVI2014	PCPVI2014	Campaña de inspección y control de venta por internet
CPME2014	PCPME2014	Campaña de inspección y control de material escolar
CPNA2014	PCPNA2014	Campaña de inspección y control de Navidad

### RESULTADOS DE LAS CAMPAÑAS PERIÓDICAS

	TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES
Material escolar. Campaña periódica de material escolar	89	84
Navidad. Campaña periódica de juguetes de navidad: etiquetado y seguridad	8	2
Ofertas publicitarias. Campaña periódica ofertas publicitarias y promociones en establecimientos	46	42
Rebajas invierno. Campaña periódica de inspección y control de rebajas		24
Rebajas verano. Campaña periódica rebajas de verano	35	5
Venta internet. Campaña periódica de inspección y venta por internet	19	11

En la realización de las campañas de inspección 2014 en materia de consumo, participan los siguientes organismos:

- Servicio de Control de Mercado adscrito al INCOEX.
- Unidades Periféricas del INCOEX.
- Laboratorio de Consumo de Extremadura.
- Consorcio de Información al Consumidor.
- Servicios Generales del INCOEX.
- Otros organismos.

### ACTUACIONES POR MOTIVO

	BADAJOZ		CACERES		TOTAL	
	Actuaciones	NO CONFORMES	Actuaciones	NO CONFORMES	Actuaciones	NO CONFORMES
CAMPAÑA	1135	364	831	273	1966	637
DENUNCIA	322	94	489	208	811	302
LIQUIDACIONES	1				1	
OFICIO	81		72	1	153	1
ORDEN SERVICIO	5	1	10	4	15	5
OTRA ACTA	53	13	22	11	75	24
RED DE ALERTA	420	3	397	3	817	6
REQUERIMIENTO			9		9	
SISTEMATICA	2	1			2	1
<b>TOTAL</b>	<b>2019</b>	<b>476</b>	<b>1830</b>	<b>500</b>	<b>3849</b>	<b>976</b>

### DEMANDAS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR SECTOR

	BADAJOZ	CACERES	TOTAL
	3	1	4
Actividades recreativas	9	4	13
Agencias de viaje	7	2	9
Alimentación	5	3	8
Bazares	15	44	59
Comercio Electrónico	5	1	6
Constr.reparc.viviendas	22	19	41
Electrodomésticos, SAT	49	30	79
Energía	13	33	46
Enseñanza	3	5	8
Grandes Superficies	67	51	118
Hostelería	17	25	42
Informática	9	12	21
Joyería, Relojería	2	5	7
Muebles	29	17	46
Otro comercio por menor	30	19	49
Otros	49	50	99
Seguros	7	1	8
Servicios bancarios	15	4	19
Telefonía	63	104	167
Textil, Calzado	32	36	68
Tintorerías	4	1	5
Transportes	13	11	24
Venta domiciliaria	4	3	7
Venta, repar. Automóviles	48	42	90
Vivienda, inmobiliaria	3	13	16
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>536</b>	<b>1059</b>

### RECLAMACIONES POR SECTOR

	BADAJOS	CACERES	TOTAL
	15	4	19
Actividades recreativas	14	10	24
Agencias de viaje	12	10	22
Alimentación	2	1	3
Bazares	7	2	9
Comercio Electrónico	8	9	17
Constr.reparc.viviendas	22	15	37
Electrodomésticos, SAT	33	3	36
Energía	73	46	119
Enseñanza	2	5	7
Grandes Superficies	36	8	44
Hostelería	47	23	70
Informática	21	88	109
Joyería, Relojería	2		2
Muebles	15		15
Otro comercio por menor	22	3	25
Otros	54	65	119
Publicidad		1	1
Seguros	4	4	8
Servicios bancarios	8	6	14
Telefonía	227	383	610
Textil, Calzado	14	7	21
Tintorerías	3	1	4
Transportes	50	7	57
Venta domiciliaria	4	10	14
Venta, repar. Automóviles	33	6	39
Vivienda, inmobiliaria	3	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>731</b>	<b>718</b>	<b>1449</b>

	BADAJOS	CACERES	Total
<b>ACTUACIONES INSPECCION</b>	1312	1170	<b>2482</b>
<b>ACTUACIONES INSPECCION POSIT.</b>	417	428	<b>845</b>
<b>ACTUACIONES T.M.</b>	287	263	<b>550</b>
<b>ACTUACIONES T.M. NO CONFORMES</b>	56	69	<b>125</b>
<b>ACTUACIONES RED ALERTA</b>	420	397	<b>817</b>
<b>ESTABLECIMIENTOS VISITADOS</b>	945	838	<b>1783</b>
<b>EXPEDIENTES INCOADOS</b>	1		<b>1</b>

(\*) Las cuatro primeras filas no incluyen las actuaciones motivadas por la red de alerta.