

INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2023

SERVICIOS:

Control de los plazos de garantía en la venta del pequeño electrodoméstico en productos nuevos.

Contenido

1	Objetivo y Justificación	2
2	Autoridades participantes	2
3	Normativa	3
4	Resumen de resultados	3
5	Actuaciones inspectoras	4
6	Conclusiones generales	6
7	Resultados completos de las actuaciones inspectoras	7

1 Objetivo y Justificación

La vigilancia de mercado de servicios en España tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la legislación de aquellos servicios que se ponen a disposición de las personas consumidoras, ya sea en establecimientos comerciales o a través de comercio electrónico.

Este control se lleva a cabo principalmente mediante campañas nacionales, en las que participan las autoridades de vigilancia de mercado e inspección de las Comunidades Autónomas.

En este documento se publican los resultados obtenidos en la campaña nacional de control de los plazos de garantía en la venta del pequeño electrodoméstico en productos nuevos.

2 Autoridades participantes

Islas Baleares, Cantabria, Extremadura, Madrid, Murcia y Navarra.



Figura 1. Autoridades participantes resaltadas en naranja oscuro en el mapa de España



3 Normativa

Legislación nacional

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- 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 los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Real Decreto 187/2016, de 6 de mayo, por el que se regulan las exigencias de seguridad del material eléctrico destinado a ser utilizado en determinados límites de tensión.

4 Resumen de resultados

Para este programa se programó controlar en total **95** servicios y se controlaron **99**, alcanzando un nivel de consecución del **104,21 %**. Se encontraron **66** servicios con incumplimientos, lo que supone un **66,67 %** de servicios con incumplimientos.

	N.º de servicios a controlar programados	N.º de servicios controlados	Porcentaje de consecución	N.º de servicios correctos	N.º de servicios con incumplimientos	Porcentaje de servicios con incumplimientos
ACTUACIONES INSPECTORAS TOTALES	95	99	104,21%	33	66	66,67%

Tabla 1. Resumen de resultados globales



5 Actuaciones inspectoras

En el total de las actuaciones inspectoras de **99** servicios, se han detectado **66** servicios con incumplimientos, lo que supone un **66,67 %** respecto al número total de controles realizados.

En el enlace se encuentran detallados todos los resultados obtenidos durante las [actuaciones inspectoras](#).

Servicios controlados y los porcentajes de servicios correctos e incorrectos (se controlaron un total de 99 servicios):

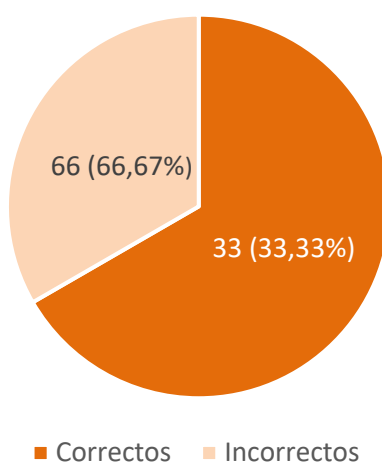


Gráfico 1. Porcentajes de los productos conformes y no conformes respecto a los 99 productos controlados.

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los aspectos que se muestran en la siguiente tabla:

ASPECTOS CONTROLADOS DEL PROTOCOLO	N.º DE INCUMPLIMIENTOS
ETIQUETADO GENERAL.	12
ETIQUETADO GARANTIA.	141
TOTAL	153

Tabla 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras

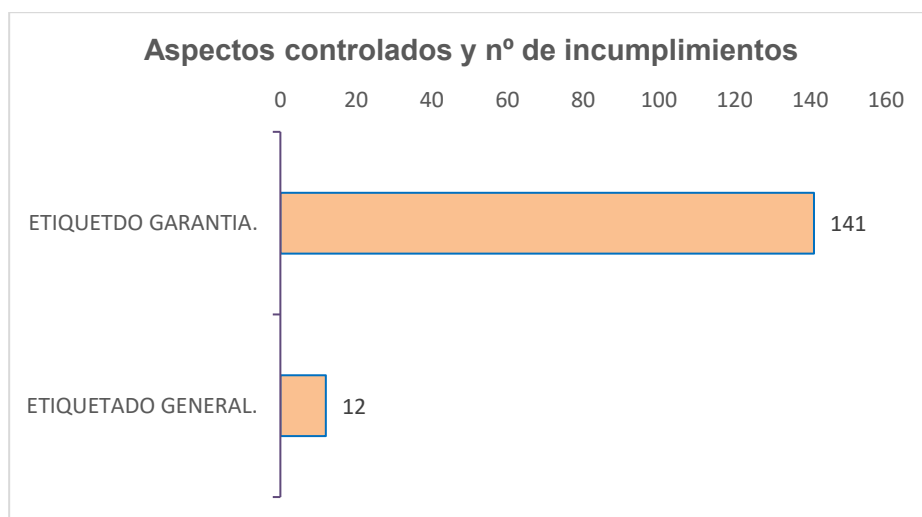


Gráfico 2. Incumplimientos detectados durante las actuaciones inspectoras



6 Conclusiones generales

Se programó el control de **95** servicios, de los cuales finalmente se controlaron **99**, alcanzando un nivel de consecución de un **104,21 %**. Del total de los servicios controlados, un **33,33 %** no ha presentado incumplimientos, siendo por tanto conformes a la normativa aplicable.

Las personas consumidoras deben conocer los derechos que les asisten en materia de servicios, con el fin de poder optar por la adquisición de estos en aquellos establecimientos que les garanticen una información correcta y completa sobre los mismos.

Además, es necesario que el sector implicado en la comercialización tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada con el fin de garantizar un estricto cumplimiento de los requisitos existentes. Asimismo, como profesionales responsables, están obligados a realizar unas prácticas correctas facilitando al consumidor la información necesaria para contratar los servicios.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo.



7 Resultados completos de las actuaciones inspectoras

CONTROL DE LOS PLAZOS DE GARANTÍA EN LA VENTA DEL PEQUEÑO ELECTRODOMÉSTICO EN PRODUCTOS NUEVOS		
PROTOCOLO DE CAMPAÑA NACIONAL		
DATOS GENERALES		
	TOTAL	%
Número de servicios controlados.	99	100,00%
Número de servicios correctos.	33	33,33%
Número de servicios incorrectos.	66	66,67%
Total de incumplimientos.	153	-
Nº INCUMPLIMIENTOS		
Aspectos controlados	TOTAL	%
ETIQUETADO GENERAL.	12	7,84% del total de incumplimientos
El producto no se presenta etiquetado, con información veraz y suficiente sobre sus características esenciales, que no deje lugar a dudas respecto a la verdadera naturaleza, sin inducir a error o engaño.	1	8,33%
En el etiquetado, no se indica la denominación del producto.	2	16,67%
No figuran instrucciones, advertencias o consejos para su instalación, uso y mantenimiento, manejo o manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.	0	0,00%
No se identifica al fabricante o envasador o transformador o vendedor, y su domicilio, establecido en la CEE.	2	16,67%
No se indica el lugar de procedencia u origen del producto.	0	0,00%
No figura la potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético.	3	25,00%
La información del etiquetado no figura, al menos, en castellano.	3	25,00%
Los datos obligatorios no aparecen con caracteres claros, bien visibles, indelebles o fácilmente legibles por el consumidor.	0	0,00%
El producto no aparece marcado con el símbolo de recogida selectiva.	1	8,33%
El marcado CE no se coloca de manera visible, legible e indeleble sobre el material eléctrico o en su placa de características, o en su caso, en el embalaje o en los documentos adjuntos.	0	0,00%
Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%		
ETIQUETADO GARANTÍA.	141	92,16% del total de incumplimientos
En el etiquetado o folleto adjunto, no se recuerda por el productor o empresario, la existencia de una garantía legal de conformidad de como mínimo tres años.	58	41,13%
De existir una garantía comercial diferente de la garantía legal, la garantía comercial ofrecida no tiene condiciones más ventajosas a la legal.	19	13,48%
En el etiquetado o folleto adjunto, no se informa por parte del productor o empresario de la existencia de los servicios posventa.	25	17,73%



La declaración de garantía no se facilita al consumidor en un soporte duradero en el momento de entrega del bien o no está redactada en castellano o, en su caso, a su petición, no redactada también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, de manera clara y comprensible.	5	3,55%
No figura una declaración precisa de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en el caso de falta de conformidad del bien.	7	4,96%
No consta el nombre y la dirección del garante.	15	10,64%
No se informa del procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.	3	2,13%
No figura la designación del bien objeto de la garantía.	8	5,67%
El empresario, no entrega recibo justificante de la venta, o a petición de los consumidores, factura en papel de forma gratuita, salvo que se otorgue consentimiento expreso por los consumidores para recibir la factura de forma electrónica.	1	0,71%
<i>Nota: El sumatorio de cada pregunta del protocolo dentro de un mismo apartado sumará 100%</i>		

Tabla 3. Resultados del protocolo de la campaña nacional.