

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2019.**

**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Tiendas de segunda mano.**

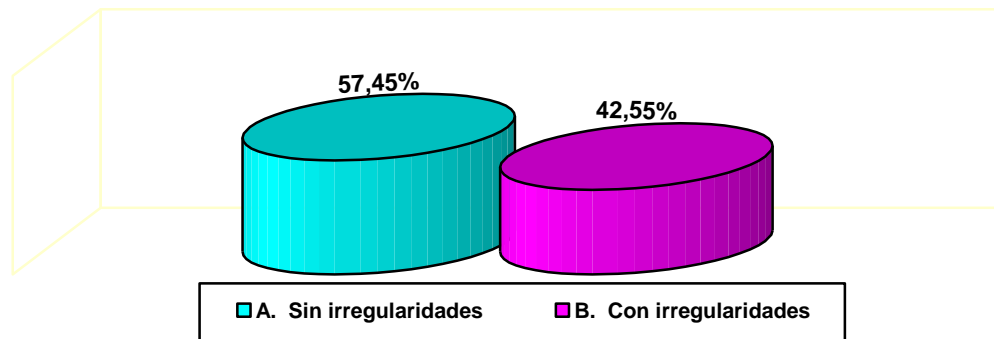
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas en este tipo de comercios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Canarias Madrid Navarra C. Valenciana	Canarias Madrid Navarra C. Valenciana
Nº servicios a controlar	50	47

### **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

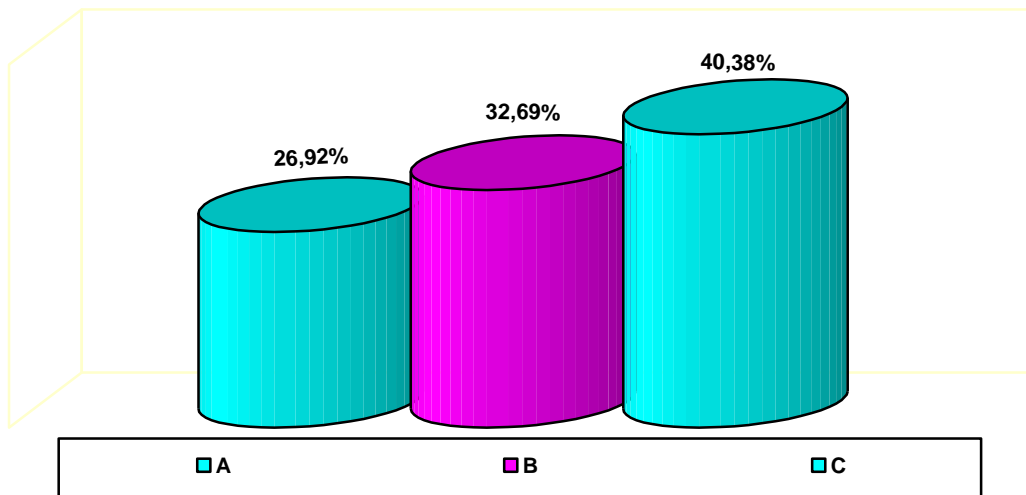
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>47</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>27</b>	<b>57,45 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>20</b>	<b>42,55 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información previa. (14)
- 2.- Etiquetado. (17)
- 3.- Garantía. (21)



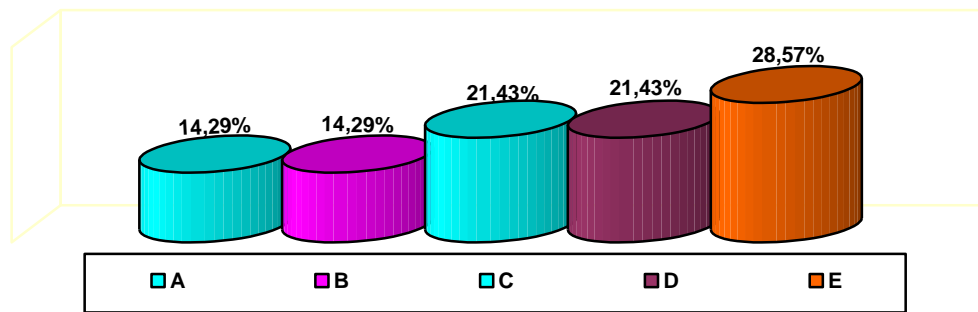
A.- Información previa.  
B.- Etiquetado.  
C.- Garantía.

El total de irregularidades ha sido de 52.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- INFORMACIÓN PREVIA

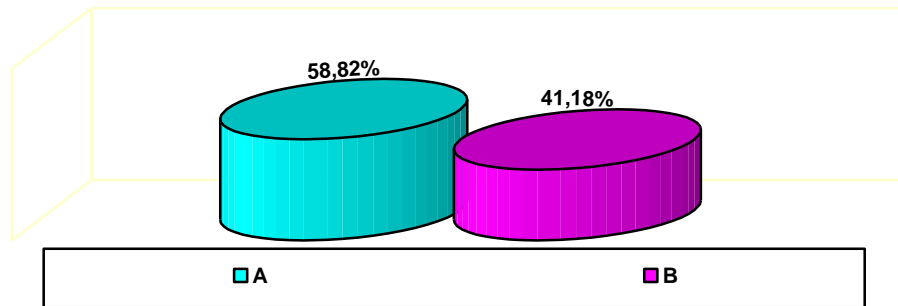
Las irregularidades encontradas en relación con la información previa, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No figura el horario comercial de forma visible desde el exterior. (2)
- B. No tiene a disposición del público las hojas de reclamaciones. (2)
- C. No figura en la factura nombre o razón social, domicilio e identificación fiscal del Titular del establecimiento. (3)
- D. Los productos que se exponen para su venta no se identifican visiblemente con su nombre o denominación usual o, comercial. (3)
- E. No se informa correctamente de los precios finales de venta (impuestos incluidos). (4)

## 2.- ETIQUETADO

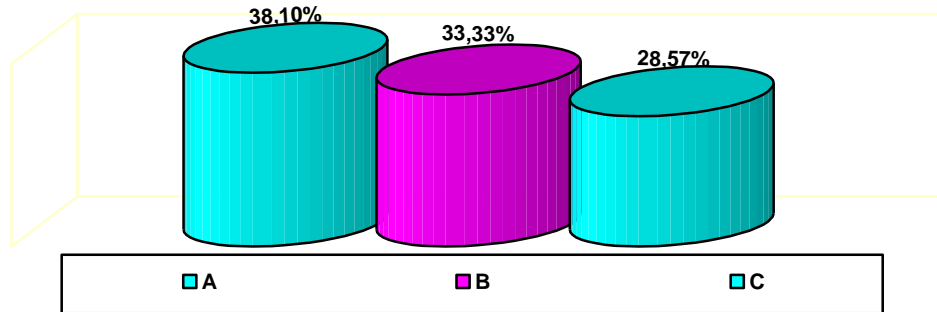
Las irregularidades encontradas en relación con el etiquetado, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Los productos no están debidamente etiquetados: figura nombre y dirección completa del productor, importador o distribuidor en la U.E., características esenciales del producto, instrucciones de uso y advertencias. (10)
- B. Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación no figuran al menos en castellano. (7)

### 3.- GARANTÍA

Las irregularidades encontradas en relación con la garantía, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa por escrito de la existencia de una garantía legal atendiendo a la naturaleza del producto y plazo (al menos 1 año). (8)
- B. No informa de los servicios post venta. (7)
- C. No se entrega resguardo que acredite el depósito del bien o producto que se entregue con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación o intervención, con fecha de entrega y motivo de la falta de conformidad. (6)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

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