

**EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y
CONTROL DE ALQUILER Y VENTA DE BICICLETAS**
2014

INDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS	4
3. NORMATIVA APLICABLE	5
4. EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA.....	6
5. RESULTADOS DE LA CAMPAÑA	7
6. ANÁLISIS DE LOS DATOS DE CAMPAÑA	12

1.- INTRODUCCIÓN

La campaña de inspección y control de alquiler y venta de bicicletas no cuenta con antecedentes de realización. La ejecución de dicha campaña se ve justificada por el incremento que esta actividad relacionada con el ocio va cobrando día a día, bien sea entre los propios madrileños o bien por aquellos que visitan nuestra ciudad como turistas.

En este documento se presentan los datos obtenidos en esta campaña y se analizan los mismos.

2.- CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS

Los principales objetivos de la presente campaña han sido:

- La protección del derecho a la información que tienen reconocido por Ley los consumidores en relación con la actividad desarrollada en los establecimientos que se dedican al alquiler, a la venta y a la reparación de bicicletas.
- El respeto de los derechos económicos de los consumidores.
- Y en general comprobar que se cumple con lo dispuesto en la normativa vigente.

3.- NORMATIVA APLICABLE

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 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la ley 11/1998 de 9 de julio.

Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 marzo de 2011.

Real Decreto 339/2014, de 9 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la comercialización y puesta en servicio de las bicicletas y otros ciclos y de sus partes y piezas, y por el que se modifica el Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre.

Real Decreto 2406/1985, de 20 de noviembre, por el que se declaran de obligado cumplimiento las especificaciones técnicas de las bicicletas y sus partes y piezas y su homologación por el Ministerio de Industria y Energía.

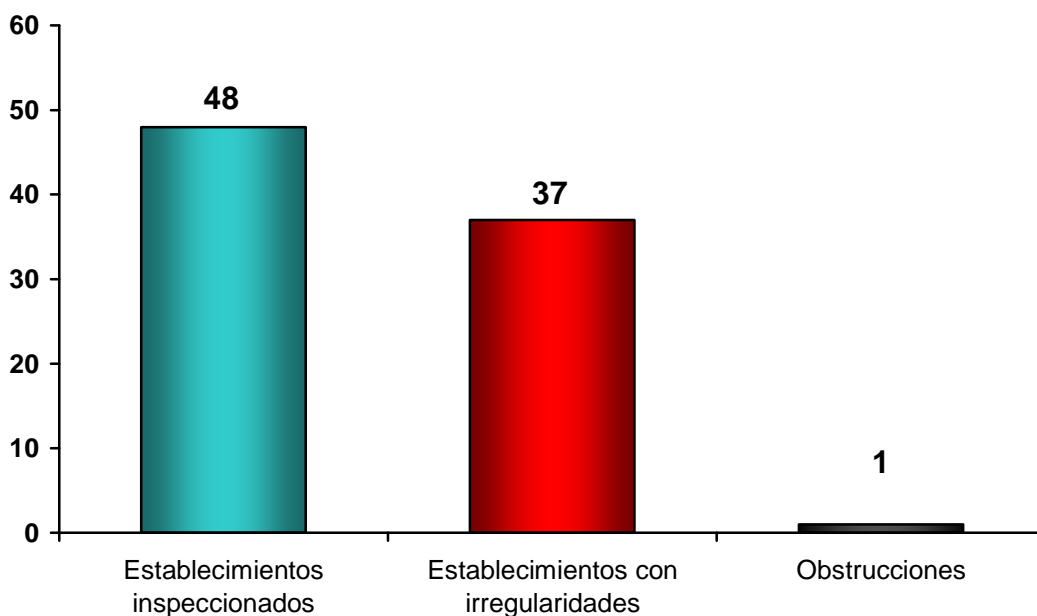
Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, que aprueba el reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores.

Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de productos textiles. Y Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo, que modifica el Real Decreto anterior.

4.- EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

La campaña de inspección y control de establecimientos de alquiler y venta de bicicletas se ha desarrollado durante el mes de diciembre de 2014, y en ella han participado 21 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo de los distritos de la ciudad de Madrid.

Se han visitado un total de 48 establecimientos en primera vuelta y se han realizado 3 visitas de comprobación, en los 48 establecimientos inspeccionados se han detectado irregularidades en 37 (el 77,1%).



5.- RESULTADOS DE LA CAMPAÑA

INSPECCIONES TOTALES 51
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS:.....48
ESTABLECIMIENTOS IRREGULARIDADES:.....37 (77,1%)
OBSTRUCCIONES O NEGATIVAS:.....1 (2,1%)

DOCUMENTACIÓN	% SÍ	% NO
Exhibe el cartel con el NDP del establecimiento	75,0	25,0
Dispone de documento acreditativo que autorice el ejercicio de la actividad	81,3	18,7

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS	% SÍ	% NO
Realizan la actividad de alquiler de bicicletas.	22,9	
Realizan venta de bicicletas y/o de artículos relacionados	87,5	
Realizan la actividad de reparación de bicicletas	83,3	
Expone de forma visible el PVP de los artículos en el escaparate (n=35)	71,4	28,6
Expone de forma visible el PVP de los artículos en el interior	73,3	26,7
Tienen a disposición del público los precios de los servicios que prestan	65,9	34,1
La publicidad y las cláusulas que exhiben respetan los derechos del consumidor y no les inducen a error	85,3	14,7
Si se firma algún tipo de contrato, las cláusulas contenidas en el mismo respetan los derechos de los consumidores	58,3	41,7

	% SÍ	% NO
Se admiten tarjetas de crédito o débito estando anunciadas	95,1	4,9

ETIQUETADO DE BICICLETAS (RD 2406/1985 DEROGADO)	% SÍ	% NO
La bicicleta lleva troquelada la contraseña o anagrama del fabricante	92,9	7,1
La bicicleta lleva troquelado el número de homologación	95,1	4,9
Acompaña a la bicicleta un libro de instrucciones y mantenimiento	92,7	7,3
Dicho libro está escrito al menos en lengua castellana	89,5	10,5
El libro anterior contiene información de:		
-Puesta a punto: como medir y ajustar las alturas del sillín y manillar	100,0	0,0
-Correcto ajuste de la tensión de la cadena	97,2	2,8
-Recomendaciones de ajuste de los frenos y cambio de zapatas	100,0	0,0
-Ajuste de los cambios de velocidad	100,0	0,0
-Recomendaciones para un uso seguro: Revisiones regulares de frenos, neumáticos, dirección y otros elementos relacionados con la seguridad	100,0	0,0
-Presión de inflado de los neumáticos	97,3	2,7

ETIQUETADO DE BICICLETAS (RD 339/2014 EN VIGOR)	% SÍ	% NO
La bicicleta dispone de un manual de instrucciones	81,8	18,2
El manual anterior cumple los requisitos contenidos en el anexo II del Real Decreto 339/2014	62,5	37,5
La bicicleta lleva fijada una placa de características	50,0	50,0
En la placa anterior se indica:		
La razón social del fabricante	80,0	20,0
La dirección completa del fabricante	83,3	16,7

	% SÍ	% NO
-La razón social del representante autorizado en su caso	80,0	20,0
-La dirección completa del representante autorizado en su caso	80,0	20,0
El número de serie	83,3	16,7

ETIQUETADO PRODUCTO INDUSTRIAL	% SÍ	% NO
Existe etiquetado	95,0	5,0
En el etiquetado figura:		
Nombre o denominación del producto (salvo que el mismo sea plenamente identificable)	97,1	2,9
-Nombre o razón social del fabricante, envasador o vendedor establecido en la U.E.	86,8	13,2
-Domicilio del fabricante, envasador o vendedor	86,8	13,2
-Composición, cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto depende de los materiales empleados en su fabricación o sea una característica de su pureza, calidad, eficacia o seguridad	88,0	12,0
-Contenido neto (unidad de masa o volumen, o nº de unidades)	100,0	0,0
-Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, recomendaciones de uso, manejo, instalación o mantenimiento	94,1	5,9
-El etiquetado figura con caracteres visibles, indelebles y legibles	97,4	2,6
El etiquetado figura en castellano	84,2	15,8

ETIQUETADO DE PRODUCTOS TEXTILES	% SÍ	% NO
Existe etiquetado	97,0	3,0
En el etiquetado se incluyen los siguientes datos:		
-Nombre o razón social o denominación del fabricante comerciante o importador.	93,8	6,2

	% SÍ	% NO
-Domicilio del fabricante, comerciante o importador.	93,8	6,2
-Composición del artículo textil	96,9	3,1
-Si los artículos se ofrecen a la venta con envoltura, el etiquetado figura además en la propia envoltura cuando no se puede ver el etiquetado del producto	100,0	0,0
-Las indicaciones o informaciones facultativas tales como símbolos de conservación, inencogible, impermeable, ignifugo, etc. aparecen netamente diferenciadas	96,4	3,6
-Todas las indicaciones obligatorias aparecen con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor	96,9	3,1
-Las inscripciones del etiquetado están al menos en castellano	87,5	12,5
-El etiquetado es susceptible de crear confusión en el consumidor acerca de la naturaleza, composición y origen de los productos textiles	36,7	63,3

REPARACIÓN DE BICICLETAS	% SÍ	% NO
En el caso de reparación de bicicletas se entrega resguardo de depósito	88,1	11,9
-Consta en el resguardo anterior:		
-La identidad completa del establecimiento o depositario	89,5	10,5
-La identificación de la bicicleta u objeto a reparar.	100,0	0,0
-Las operaciones a realizar	94,6	5,4
-Si se indica el precio de las operaciones a realizar, este coincide con el precio anunciado en el establecimiento.	96,9	3,1
-La fecha del resguardo.	100,0	0,0
-La fecha en la que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio.	67,6	32,4

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA	% SÍ	% NO
Se entrega factura o recibo del pago efectuado.	97,9	2,1
Constan en los documentos anteriores:		
-la identidad personal o social y fiscal del proveedor	87,0	13,0
-la cantidad abonada.	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface.	95,7	4,3
-la fecha.	100,0	0,0
Si se trata de un servicio de reparación de bicicletas en el que haya un resguardo previo con indicación de los precios de las operaciones, coincide el precio cobrado con el precio del resguardo	97,4	2,6

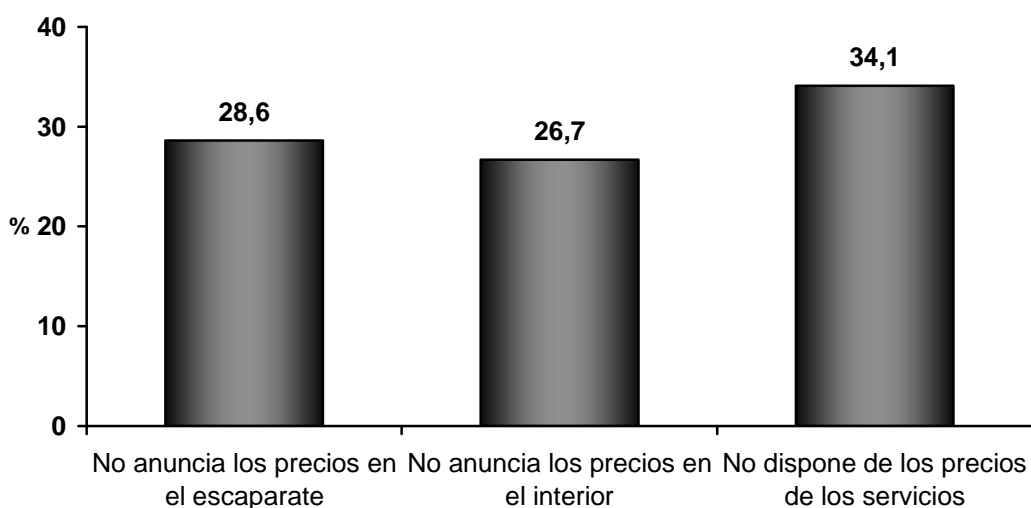
HOJAS DE RECLAMACIONES	% SÍ	% NO
Tienen a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones	87,5	12,5
Anuncian mediante cartel ajustado al modelo oficial la existencia de hojas de reclamaciones de modo permanente y perfectamente visible al público	83,3	16,7

6.- ANÁLISIS DE LOS DATOS DE CAMPAÑA

INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PRECIOS

En este módulo, las tres primeras preguntas que se realizan son para clasificar la actividad a la que se dedican los establecimientos controlados, no teniendo reflejo en el índice de irregularidades registrado, así el 22,9% de los establecimientos controlados se dedicaban a la actividad de alquiler de bicicletas, el 87,5% a la venta de bicicletas y/ o de artículos relacionados y el 83,3% realizaban reparaciones.

En lo relativo a los precios: el 28,6% de los establecimientos no anuncia el precio de los artículos expuestos en el escaparate, el 26,7% no anuncia los precios en el interior del establecimiento y el 34,1% no tiene a disposición del público los precios de los servicios que prestan.



Otro aspecto controlado en este módulo es la abusividad y el respeto a los derechos de los consumidores, así el 14,7% de las cláusulas que exhiben presentan alguna irregularidad al respecto, y cuando se trata de cláusulas contenidas en contrato este porcentaje se eleva al 41,7%.

ETIQUETADO DE BICICLETAS

En el año 2014 se produjo la entrada en vigor del Real Decreto 339/2014 que introducía novedades y modificaciones en lo relativo al etiquetado de las bicicletas, dado que la disposición afectaba a las bicicletas cuya primera comercialización se realizara a partir de noviembre, fecha de entrada en vigor del Real Decreto, fue necesario comprobar si las bicicletas que hubieran sido comercializadas con anterioridad cumplían los requisitos contemplados en el anterior Real Decreto 2406/1985.

La mayor parte de las bicicletas controladas, lo fueron atendiendo al real decreto antiguo, y como mayores deficiencias destacan:

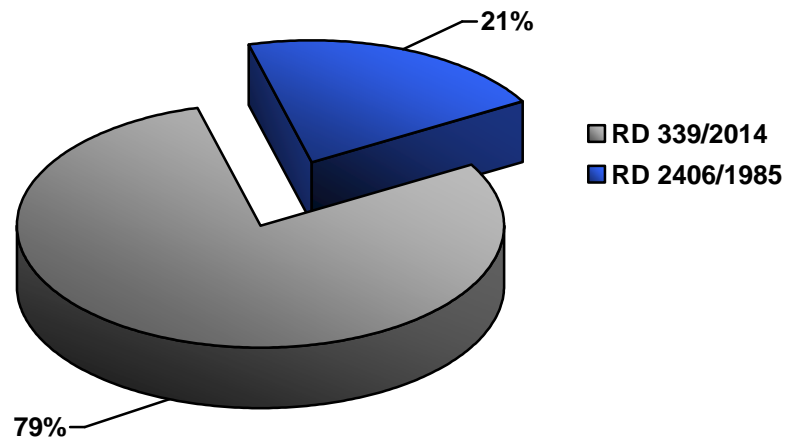
- Que el 7,1% no lleva troquelada la contraseña o anagrama del fabricante.
- El 4,9% no lleva troquelado el número de homologación.
- El 7,3% no dispone de libro de instrucciones y mantenimiento. Y cuando disponen del mismo en el 10,5% de los casos no está en castellano.

Por otro lado cuando era aplicable la nueva disposición, el nivel de irregularidades era más elevado, consecuencia del escaso tiempo de implantación de la norma, así:

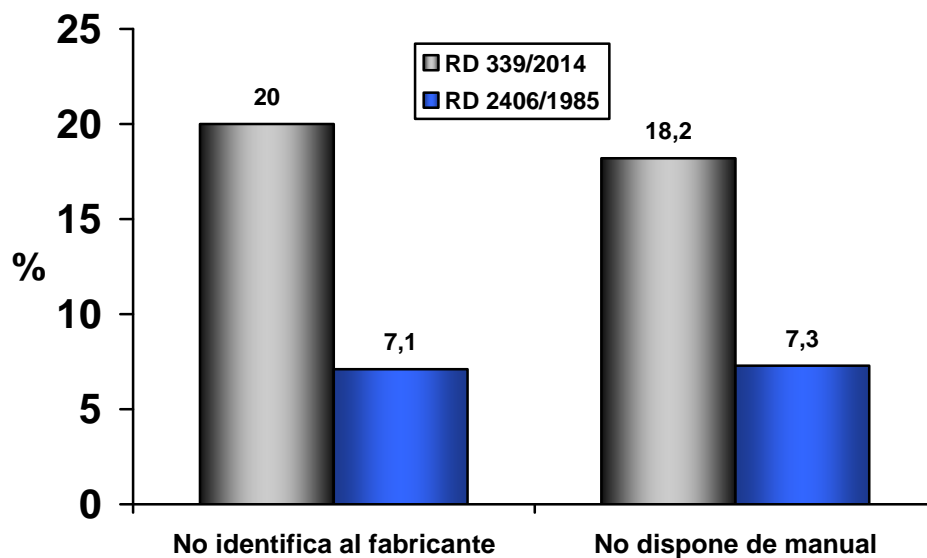
- En el 20% de los casos, la bicicleta no lleva la identificación del fabricante o del representante autorizado responsable de la puesta en el mercado de la bicicleta.

- La bicicleta no dispone de manual en el 18,2% de los casos.
- No consta el número de serie en el 16,7%

PROPORCIÓN DE TIPO DE BICICLETAS CONTROLADAS



IRREGULARIDADES EN EL ETIQUETADO



ETIQUETADO DE PRODUCTO INDUSTRIAL

En 40 establecimientos se comprobó el etiquetado de los productos atendiendo a la norma de etiquetado de productos industriales, en 12 establecimientos se detectaron deficiencias en cuanto a este etiquetado. Las principales deficiencias detectadas fueron:

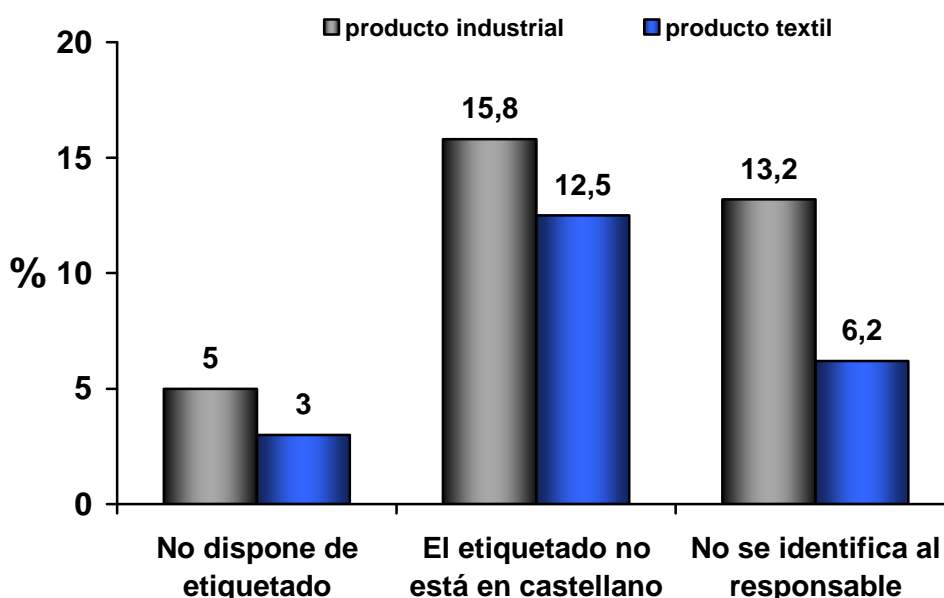
- En el 5% de los casos, los artículos no disponían de etiquetado.
- En el 15,8% de los casos, el etiquetado no está en castellano.
- En el 13,2% no figuran la identificación del fabricante, envasador o vendedor del producto, ni su dirección.

ETIQUETADO DE PRODUCTO TEXTIL

En 33 establecimientos disponían de artículos textiles para su venta, en la comprobación del etiquetado de los mismos se detectaron irregularidades en 9 establecimientos, entre las que destacan:

- En el 3% se encontraron artículos que no disponían de etiquetado alguno.
- En un 12,5% de los casos el etiquetado no estaban redactado en castellano.
- En un 6,2% de los casos en el etiquetado no se incluían los datos de identificación del fabricante ni su dirección.

IRREGULARIDADES EN ETIQUETADO



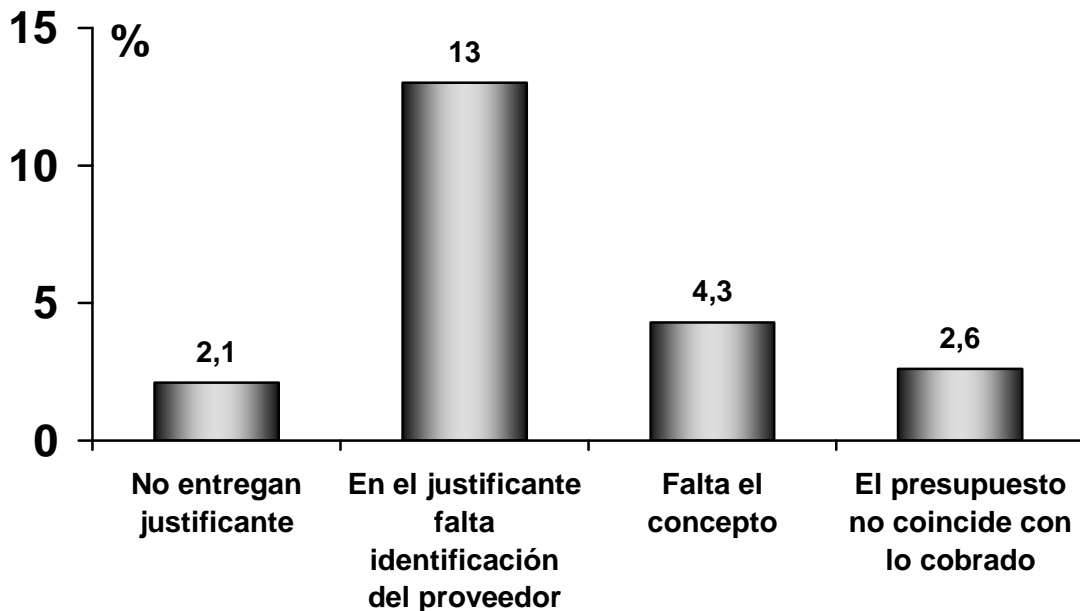
REPARACIÓN DE BICICLETAS

En los 42 establecimientos donde se ofertaba la reparación de bicicletas, no se entregaba resguardo de depósito en el 11,9% y cuando se entregaba resguardo no figuraba en el mismo la identidad del empresario en el 10,5% de los casos, no se indicaba las operaciones a realizar en el 5,4% y no se indicaba la fecha en la que se compromete a realizar la reparación en el 32,4% de los casos.

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE COMPRA

El 2,1% de los establecimientos no entregan justificante de los pagos efectuados por los servicios o productos adquiridos, y cuando lo entregan al 13% de los documentos le falta la identificación del proveedor y el 4,3% no indica el concepto por el que se satisface el pago.

IRREGULARIDADES DOCUMENTO JUSTIFICANTE



HOJAS DE RECLAMACIONES

El 12,5% de los establecimientos no dispone de hojas de reclamaciones y el 16,7% no anuncia la existencia de las mismas mediante un cartel ajustado al modelo oficial.

Como conclusión final se observa, que es un sector pequeño y no hay demasiados establecimientos dedicados a esta actividad, sin embargo proyecta una imagen de la ciudad de Madrid respecto a los turistas. Lo anterior y el elevado índice global de irregularidades (77,1%), hacen imprescindible mantener un seguimiento del mismo en campañas posteriores.