



**Región de Murcia**  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Dirección General de Consumo,  
y Artesanía

# ***MEMORIA DE ACTIVIDADES***

## **2021**

### ***INSPECCION DE CONSUMO REGIÓN DE MURCIA.***



## **1. INTRODUCCIÓN**

La Inspección de Consumo es la actividad de vigilancia y control llevada a cabo por la Inspección Regional de Consumo sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente, proteger los derechos y reducir los riesgos derivados de productos de consumo alimenticios y no alimenticios, bienes y servicios en consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región Murcia.

EL Control de Mercado es la actividad de control encaminada a

garantizar la seguridad de los productos y servicios y la comprobación de su adecuación a las normas vigentes, una vez que han sido puestos a disposición del consumidor final, y destinados directamente al consumo, en materia de protección al consumidor y usuario.

El control de mercado, aparte de la finalidad sancionadora, tiene funciones preventivas y pedagógicas, estando los servicios de inspección de consumo facultados para informar y hacer las recomendaciones necesarias a las empresas y profesionales acerca de cuáles son sus obligaciones en temas concretos en el ámbito de consumo.



## 2. BASE LEGAL.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Corresponde a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía, aprobado mediante Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, en el marco de la legislación básica del Estado, el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuarios, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la

política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la Sanidad en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Región de Murcia. El artículo 22 de la Ley 4/1996 regula el ámbito de la actividad de inspección de consumo, que tiene como finalidad verificar el cumplimiento de los deberes, prohibiciones y limitaciones impuestos normativamente o voluntariamente asumidos mediante la oferta, promoción y publicidad, que tengan por objeto proteger cualquiera de los derechos esenciales de los consumidores y usuarios establecidos en dicha ley.





### 3. OBJETIVOS GENERALES

La actividad de control de mercado engloba cuatro tareas fundamentales:

- ❖ Informar cuáles son, en concreto, los deberes generales de no perjudicar, ni poner en peligro la salud y seguridad de los consumidores y de respetar sus intereses económicos y sociales, así como sobre las características esenciales de los bienes o servicios que se les ofertan.
- ❖ Comprobar el cumplimiento efectivo de esos deberes y limitaciones.
- ❖ Sancionar las conductas que transgredan los deberes establecidos.
- ❖ Adoptar medidas coactivas para forzar el cumplimiento y para que no se continúen poniendo en peligro los intereses generales de los consumidores.

Es imprescindible la existencia de un servicio público de control, entendido en su sentido integral, y por lo tanto con funciones de inspección, sanción y prevención de supuestos ilícitos, mediante la cooperación con los operadores económicos en su labor informativa y de asesoramiento permanente; y no sólo coactiva y represiva, que tenga en cuenta determinados principios.

Los principios de profesionalidad, suficiencia, claridad, armonía y eficacia son los que rigen la acción de la Administración de Consumo en este campo.

Con el programa de actividades inspectoras se pretende conseguir los siguientes objetivos generales:

- Que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.
- Que los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, cumplan con la normativa que les sea de aplicación, sean seguros y su uso no presente riesgos para la salud.
- Y en general, que se respeten los derechos que tengan reconocidos los consumidores conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

La elaboración, difusión y aplicación de esta Memoria de actividades realizadas por la Inspección de Consumo durante el año natural 2021 pretende lograr la máxima transparencia de la labor desarrollada.



## ACTUACIONES INSPECTORAS 2021.

<b>Nº TOTAL EXPEDIENTES TRAMITADOS.....</b>	<b>1827</b>
<b>EXPEDIENTES DE CAMPAÑAS INSPECCION.....</b>	<b>724</b>
<b>EXPEDIENTES DENUNCIAS/RECLAMACIONES.....</b>	<b>1027</b>
<b>EXPEDIENTES ALERTAS .....</b>	<b>76</b>

<b>Nº TOTAL EXPEDIENTES TRAMITADOS.....</b>	<b>1827</b>
<b>EXPEDIENTES NEGATIVOS (SIN INCUMPLIM.).....</b>	<b>1418</b>
<b>EXPEDIENTES CON INCUMPLIMIENTOS (POSITIVOS).....</b>	<b>409</b>
<b>De los cuales:</b>	
<b>REMITIDOS A INFRACCIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>REQUERIMIENTOS DE SUBSANACION.....</b>	<b>279</b>
<b>INHIBICIONES A OTRAS CCAA/ORGAN.....</b>	<b>36</b>



<b>TRAMITES REALIZADOS .....</b>	<b>10.411</b>
<b>    POR CAMPAÑAS DE INSPECCION.....</b>	<b>5.212</b>
<b>    POR DENUNCIAS/RECLAMACIONES.....</b>	<b>4.703</b>
<b>    POR ALERTAS DE PRODUCTOS.....</b>	<b>496</b>

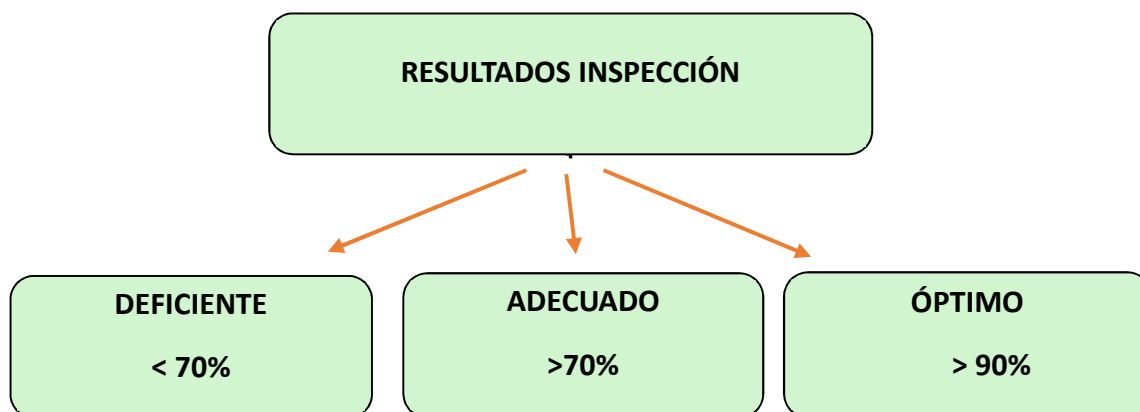
<b>TOTAL PRODUCTOS INSPECCIONADOS.....</b>	<b>1.332.205</b>
<b>De los cuales:</b>	
<b>    Alimentos.....</b>	<b>129.650</b>
<b>    Productos no Alimenticios.....</b>	<b>1.200.595</b>
<b>    Establecimientos servicios.....</b>	<b>1.960</b>



## **INDICADORES VALORACION CAMPAÑAS**

Los resultados de las Campañas de Inspección ejecutadas han sido valorados según el siguiente criterio:

- \***DEFICIENTE:** Resultados inferior al 70% de cumplimiento.
- \***ADECUADO:** Resultados entre el 71% y menor del 89% de cumplimiento.
- \***ÓPTIMO:** Resultados superiores al 90% de cumplimiento





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Dirección General de Consumo,  
y Artesanía

<b>TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS 2021</b>			
<b>PRODUCTO</b>	<b>NEGATIVAS</b>	<b>POSITIVAS</b>	<b>TOTAL</b>
Alimentos etiquetado sin gluten	9	1	10
Anchoas	1	3	4
Bollería industrial infantil	6	1	7
Chocolate	4	1	5
Cepillos dientes eléctricos	3	2	5
Chupetes	10	0	10
Hervidores	3	2	5
Juguetes musicales low cost	5	3	8
Juguetes proyectiles	4	1	5
Quitagrasas	3	7	10
Recipientes de plástico	4	4	8
Plan Europeo nitrosaminas juguet	3	3	6
Limpiador desinfectante	6	8	14
Reclamación aceitunas rellenas	1	0	1
Reclamación miel	0	1	1
Reclamación desinfectante	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>35</b>	<b>100</b>





## **I. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN ALIMENTOS.**

<b>CAMPAÑAS INSPECCION NACIONALES ALIMENTOS.</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>CONTROL GENERAL ALIMENTOS ENVASADOS.</b>	Inspección de alimentos etiquetados para control que los datos obligatorios previstos en el art. 9 del Reglamento 1169/2011 en alimentos cuyo importador u operador esté establecido en un País de la UE.	<b>OPTIMO</b> Cumple <b>100%</b> con el etiquetado controlado.
<b>ALIMENTOS ECOLÓGICOS</b>	-Inspección de alimentos que declaran en el etiquetado indicaciones vinculadas a la producción ecológica.	<b>DEFICIENTE</b> Cumple <b>65%</b> productos inspeccionados.
<b>CARNES ENVASADAS DE PORCINO, OVINO, CAPRINO Y AVES DE CORRAL.</b>	Verificar el etiquetado de carnes envasadas de porcino, ovino, caprino y aves de corral dispuestas para el consumidor final.	<b>OPTIMO</b> Cumple <b>92%</b> con el etiquetado controlado.
<b>INDICACIÓN DEL ORIGEN DE LA LECHE.</b>	Verificar la indicación del origen de la leche utilizada como ingrediente en el etiquetado de la leche y los productos lácteos envasado.	<b>OPTIMO:</b> Cumple el <b>95%</b> del etiquetado controlado.
<b>PRODUCTOS ALIMENTICIOS ETIQUETADOS COMO "SIN GLUTEN"</b>	-Inspección de alimentos que declaran en el etiquetado "SIN GLUTEN" y control analítico.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>90%</b> los productos inspeccionados.
<b>CONTROL DE ANCHOAS EN SEMICONSERVA.</b>	Verificar el etiquetado y determinación de la especie pesquera de anchoas en semiconserva.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>72%</b> los productos inspeccionados.
<b>BOLLERÍA INDUSTRIAL INFANTIL 2020-2021.</b>	Verificar el Etiquetado, composición, contenido neto y porcentaje de grasas y azúcares.	<b>OPTIMO:</b> Cumplimiento del <b>95%</b> los productos inspeccionados.
<b>CONTROL DE BEBIDAS VEGETALES 2020-2021.</b>	Verificar el Etiquetado y composición de bebidas vegetales dispuestas para el consumidor final.	<b>PENDIENTE: En ejecución 2021 por motivos COVID.</b>

<b>CAMPAÑAS COORDINADAS ALIMENTOS.</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>PLAN NACIONAL DE CONTROL DE CITRICOS. FASE I.</b>	-CONTROL ETIQUETADO: Origen, Categoría, Variedad, Calibre, Precio y Documentación. -CONTROL ANALITICO: % de zumo, índice de madurez. CONSEJERIA AGRICULTURA-SOIVRE-CONSUMO.	<b>OPTIMO.</b> Cumplimiento del <b>100%</b> de los productos analizados y <b>90%</b> etiquetado.



## **II. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS.**

<b>CAMPAÑAS INSPECCION NACIONALES PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS.</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>CONTROL GENERAL ENCEDEDORES DE LLAMA.</b>	El objeto de esta campaña es comprobar que el etiquetado de encendedores de llama puestos a disposición de los consumidores cumple con la normativa vigente y de seguridad.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>65%</b> productos controlados.
<b>RECIPIENTES DE PLÁSTICO PARA ALIMENTOS.</b>	Controlar que los materiales y objetos en contacto con alimentos cumplen con las indicaciones obligatorias establecidas así como realizar estudio de migración global en toma de muestras.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>77%</b> de los productos inspeccionados.
<b>PATINETES ELÉCTRICOS Y HOVERBOARDS.</b>	Verificar el cumplimiento de la información obligatoria establecida en la normativa aplicable a patinetes eléctricos.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>15%</b> de los productos inspeccionados.
<b>JUGUETES MUSICALES "LOW COST".</b>	Comprobar que los juguetes musicales dispuestos a la venta a los consumidores cumplen con el etiquetado obligatorio y de seguridad de los juguetes en establecimientos de bajo coste.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>87%</b> de los productos inspeccionados.
<b>JUGUETES CON PROYECTILES.</b>	Verificar que los juguetes con proyectiles dispuestos para los consumidores cumplen con el etiquetado exigido por la normativa y los requisitos de seguridad "Propiedades mecánicas y físicas".	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>80%</b> de los productos inspeccionados.
<b>PRODUCTOS QUITAGRASAS NORMAL O SPRAY.</b>	Verificar que los productos quita grasa normal o spray (no aerosol) cumple con las exigencias de etiquetado, contenido y composición establecido en la normativa vigente.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>35%</b> de los productos inspeccionados.
<b>CEPILLOS DE DIENTES ELÉCTRICOS.</b>	Verificar que los cepillos de dientes eléctricos cumplen con el etiquetado y exigencias de seguridad en material eléctrico, tanto en venta física como online.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>40%</b> de los productos inspeccionados.
<b>CALZADO.</b>	Control de que el calzado puesto a la venta a los consumidores cumple con el etiquetado obligatorio, composición y control analítico de metales pesados.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>85%</b> de los productos inspeccionados.
<b>INFORMACIÓN EN LA OFERTA DE TELEVISORES POR REGULACIÓN DEL SEGUNDO DIVIDENDO DIGITAL.</b>	Control de la información dispuesta en la oferta de TV exigida por la regulación del segundo dividendo digital.	<b>OPTIMO:</b> Cumplimiento del <b>100%</b> los productos analizados.
<b>MASCARILLAS HIGIÉNICAS.</b>	Control del etiquetado de mascarillas higiénicas puestas a disposición de los consumidores. Realizada en el 2T del 2020, con motivo de la pandemia sanitaria.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>23%</b> de los productos inspeccionados.
<b>PRODUCTOS DESINFECTANTES E HIGIENIZANTES.</b>	Toma de muestras de productos desinfectantes e higienizantes analizados por el Centro de Investigación y Control de la Calidad.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>40%</b> de los productos analizados.



### **III. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN SERVICIOS.**

<b>CAMPAÑAS INSPECCION NACIONALES SERVICIOS.</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS SEGUNDA MANO.</b>	El objeto de esta campaña es verificar que la información publicidad y garantía de los vehículos de ocasión puestos a la venta a los consumidores cumplen con la normativa aplicable.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>40%</b> de los controles realizados.
<b>ALQUILER DE VEHÍCULOS POR INTERNET.</b>	Verificar que la INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN de las páginas webs que alquilan vehículos por internet, se corresponden con lo verdaderamente ofertado a los clientes.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>25%</b> de los controles realizados.
<b>PELUQUERIAS Y SERVICIOS DE MANICURA-PEDICURA.</b>	Comprobar que la información al consumidor y precios a los consumidores es real y adaptada a la normativa aplicable.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>50%</b> de los controles realizados.

<b>CAMPAÑAS INSPECCION REGIONAL DE SERVICIOS.</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>PAGINAS WEB PEQUEÑOS ELECTRODOMÉSTICOS.</b>	Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa general y específica sobre información obligatoria en las páginas web que ofrecen pequeños electrodomésticos a los consumidores.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>50%</b> de las WEBS controladas.
<b>CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DERIVADAS DEL COVID19 EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE ALIMENTOS.</b>	Comprobar el cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias y de prevención COVID19 implantadas en los establecimientos de alimentación en cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas en supermercados, carnicerías, fruterías y panaderías.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>23%</b> de las WEBS controladas. SE REALIZÓ 2ª INSPECCION.
<b>CONTROL DE PRECIOS DE PRODUCTOS BÁSICOS COVID19.</b>	Rastreo monitorizado de precios, a fin de que no se produzcan prácticas anticompetitivas y abusivas en materia de fijación de precios o acuerdos entre operadores.	<b>SIN VALORACION.</b> 5102 precios controlados.
<b>INSPECCION Y CONTROL ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES COVID19.</b>	Comprobar el cumplimiento de las medidas de prevención COVID19 en establecimientos comerciales y de servicios.	<b>ADECUADO:</b> Cumplimiento del <b>76%</b> de los establecimientos.

<b>CAMPAÑA EUROPEA SWEEP 2020</b>		
<b>CAMPAÑA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>JUGUETES.</b>	Controlar el contenido en nitrosaminas en juguetes y artículos de puericultura.	<b>DEFICIENTE:</b> Cumplimiento del <b>30%</b> de los controles realizados.