



**DON JAVIER CELDRÁN LORENTE, SECRETARIO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

**CERTIFICO:** Según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día dieciséis de abril de dos mil veinte, el Consejo de Gobierno queda enterado, a través de la Consejera de Empresa, Industria y Portavocía, de las actuaciones realizadas y recomendaciones propuestas, por la Inspección de Consumo en el contexto de la pandemia COVID 19.

**Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.**

16/04/2020 22:04:49

CELDRAN LORENTE, JAVIER

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-bf1bc1bc-8014-e363-01af-00505696280





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

**EXTRACTO DE DOCUMENTOS CONTENIDOS EN EL EXPEDIENTE 1J20VA000018  
RELATIVO A: DACIÓN DE CUENTAS AL CONSEJO DE GOBIERNO DE LAS  
ACTUACIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO,  
COMERCIO Y ARTESANÍA, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID 19 .**

| Orden | Nombre del documento                                                                                     | Tipo de acceso<br>(total/parcial/r<br>eservado) | Motivación<br>del acceso<br>parcial o<br>reservado |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1     | Propuesta de acuerdo a Consejo de Gobierno.                                                              | Total                                           |                                                    |
| 2     | Informe del Servicio Jurídico.                                                                           | Total                                           |                                                    |
| 3     | Propuesta de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía.                                      | Total                                           |                                                    |
| 4     | Informe de la Sección de Inspección de Consumo, de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía | Total                                           |                                                    |

Según lo establecido en el artículo 14.3.c) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre de 2014, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Región de Murcia y siguiendo las instrucciones establecidas por la Comisión de Secretarios Generales de 21 de diciembre de 2015, se propone el límite de acceso a los documentos arriba indicados y su correspondiente motivación.

Murcia, a la fecha de la firma electrónica, indicada al margen

**LA VICESECRETARIA**

**Fdo.: Ana María Tudela García**

TUDELA GARCIA, ANA M<sup>a</sup>

08/04/2020 13:44:37

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-7e23d9d-798e-e9c0-a7db-0050569b6280





## AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Consejería de Empresa, Industria y Portavocía es el departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios, que asume con carácter exclusivo, de conformidad con el artículo 5, del Decreto del Presidente n.º 29/2019, de 31 de julio, de reorganización de la Administración Regional. Estas competencias, en virtud del Decreto n.º 171/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, son ejercidas por la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía, asumiendo las competencias exclusivas en materia de consumo.

El PROGRAMA DE INSPECCIÓN DE CONSUMO 2020 recoge la planificación de la actividad inspectora que se lleva a cabo en el año 2020, desde la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de consumo. Esta programación, elaborada de forma coordinada con la Dirección General de Consumo, del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y con el resto de Comunidades Autónomas, pretende dar respuesta a problemas y demandas reales en relación con determinados productos, bienes y servicios dentro del territorio de la Región, en aras a garantizar la seguridad y legalidad de los mismos, con pleno respeto a la Unidad de Mercado como objetivo primordial del Estado y de la Unión Europea.

La ejecución del Programa de Inspección 2020 da respuesta al mandato constitucional, recogido en el artículo 51, donde se dispone 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.

Por otro lado, 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.

La Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de las estrategias marcadas y el interés general, al ser su principal objetivo la defensa y protección de los consumidores y usuarios, y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de la calidad de vida, de quienes ostenten tal condición en el





territorio de la Región de Murcia, considera que las actuaciones de Inspección y Control motivadas en el contexto de pandemia por COVID-19, son el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, atendiendo a que el 20 de marzo de 2020, las autoridades de protección al consumidor (CPC) de los Estados miembros, con el apoyo de la Comisión Europea, emitieron un documento con la posición común de estos organismos sobre las estafas y prácticas desleales más denunciadas en este contexto de pandemia por COVID19, en la que se manifiesta una alta preocupación por la posible proliferación de prácticas comerciales engañosas, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios, principalmente en las plataformas que comercializan por internet productos, y especialmente cuando se trate de productos con una gran demanda tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes, el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Con fecha 07/04/2020 la Inspección de Consumo emite informe relativo a las actuaciones de inspección y control llevadas a cabo, durante la primera fase del periodo de teletrabajo (del 16 al 31-03-2020), en el contexto de la pandemia COVID 19 (campañas de inspección, control del cumplimiento del Estado de Alarma y de las medidas de prevención COVID 19), así como de las recomendaciones necesarias que ésta realiza, en el ámbito de consumo, aconsejando desconfiar, en relación a la publicidad y ofertas de venta, de productos o servicios relacionados con el COVID 19, instando a que, cuando los consumidores encuentren en las plataformas de internet, productos o servicios con declaraciones engañosas, o condiciones de contratación abusivas, usen las herramientas proporcionadas por la plataforma para denunciar el contenido inapropiado, y lo pongan en conocimiento de las autoridades de consumo de la Región de Murcia, a través del correo electrónico: [inspecciónconsumo@carm.es](mailto:inspecciónconsumo@carm.es).

Por consiguiente, vista la propuesta de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía, de acuerdo con las competencias y funciones propias de la Consejería en esta materia, conforme a lo previsto en el artículo 22.35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, y visto el informe jurídico favorable, elevo al Consejo de Gobierno la siguiente propuesta de,

#### ACUERDO

El Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia queda enterado de las actuaciones realizadas y recomendaciones propuestas por la Inspección de Consumo en el contexto de la pandemia COVID 19.

En Murcia, a la fecha de la firma electrónica indicada al margen

**LA CONSEJERA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCÍA**

**Fdo.: Ana Martínez Vidal**





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

## INFORME JURÍDICO

**Asunto: Propuesta de Dación de Cuentas al Consejo de Gobierno de las actuaciones realizadas por la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en el contexto de la pandemia COVID 19 .**

Vista la Propuesta de Dación de Cuentas a Consejo de Gobierno de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía en relación a las actuaciones realizadas en materia de inspección de consumo en la Región de Murcia, en el contexto de la pandemia COVID 19, de conformidad con el artículo 10.1.e) del Decreto nº 17/2008, de 15 de febrero, de Estructura Orgánica de la Secretaría General de la Consejería de Economía, Empresa e Innovación, de aplicación en virtud de lo establecido en la Disposición transitoria Primera del Decreto nº 171/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, se procede ahora a la emisión del preceptivo informe de este Servicio Jurídico, en base a los siguientes antecedentes de hecho y consideraciones jurídicas,

## ANTECEDENTES

**Único.-** Con fecha 07/04/2020, la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, remite la propuesta de dación de cuentas a Consejo de Gobierno arriba referida, acompañada de los siguientes documentos:

- Borrador de propuesta a Consejo de Gobierno.
- Propuesta de la Directora General de Consumo, Comercio y Artesanía de 07/04/20.
- Informe de la Sección de Inspección de Consumo, de 07/04/2020, relativo a la propuesta dación de cuentas a Consejo de Gobierno sobre las actuaciones de inspección realizadas en la Región de Murcia y recomendaciones a la ciudadanía, en el contexto de la pandemia COVID 19.

## CONSIDERACIONES

El Decreto del Presidente nº 29/2019, de 31 de julio, modificado por Decreto del Presidente nº 44/20109, de 3 de septiembre, establece, en su artículo 5, que la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía es el departamento encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, en materia de consumo, comercio y artesanía, entre otras. Y, en virtud del Decreto 171/2019 de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, el ejercicio de dichas competencias se atribuye a la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía. Asimismo, Ley





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

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.

De acuerdo con la Propuesta de la Directora General de Consumo, Comercio y Artesanía, de 07/04/2020, se considera de interés informar al Consejo de Gobierno sobre las actuaciones de inspección y control llevadas a cabo por dicho centro directivo, en el contexto de la pandemia Covid 19, así como de las recomendaciones que ésta realiza, en el ámbito de consumo, en relación a la publicidad y ofertas de venta de productos o servicios, relacionados con el COVID 19.

El 20 de marzo de 2020, las autoridades de protección al consumidor (CPC) de los Estados miembros, con el apoyo de la Comisión Europea, emitieron un documento con la posición común de estos organismos sobre las estafas y prácticas desleales más denunciadas en este contexto de pandemia por COVID19, en la que se manifiesta una alta preocupación por la posible proliferación de prácticas comerciales engañosas, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios, principalmente en las plataformas que comercializan por internet productos, y especialmente cuando se trate de productos con una gran demanda tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

La propuesta de la Dirección General indica que el Programa de Inspección del año 2020, aprobado por Resolución de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía (BORM 79 de 4 de abril de 2020), establece un plan de la actividad inspectora en materia de consumo, a fin de que los inspectores de consumo desarrollen, de forma eficaz y coordinada, el control del mercado en la Región de Murcia, con la finalidad primordial de proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores, y posibilitando, por otra parte, que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.

De acuerdo con el citado documento de 20 de marzo de 2020 (CPC), la propuesta de la referida Dirección General señala que, en ejecución del Programa de Inspección 2020, y considerando que, en el apartado 5.2 "Priorización de la programación", se establece que *"También se realizarán controles dirigidos (ad hoc) cuando se tenga la sospecha de que pudiera haber irregularidades, infracciones o incumplimientos de la normativa"*, en la primera fase del periodo de teletrabajo (del 16 al 31-03-2020), se han llevado a cabo las actuaciones de inspección





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

y control motivadas, en el contexto de pandemia por COVID-19, en la que se manifiesta una alta preocupación por la posible proliferación de prácticas comerciales engañosas, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios, principalmente en las plataformas que comercializan por internet productos, y especialmente cuando se trate de productos con una gran demanda tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

Asimismo, y de acuerdo con el Informe de la Inspección de Consumo, de 07 de abril de 2020, se relacionan, las actuaciones de inspección y control llevadas a cabo, en el contexto de la pandemia COVID 19, durante la primera fase del periodo de teletrabajo (del 16 al 31-03-2020):

#### I. CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.

Las campañas plasmadas en el Programa de inspección de Consumo 2020, en ejecución se han finalizado, habiendo dado comienzo a nuevas campañas, procediendo a la adaptación de las guías de inspección a la venta en línea de los productos objeto de control.

| CAMPAÑA INSPECCIÓN                                                           | TOTAL<br>CONTROLES                      | ESTADO       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|
| C. N. Etiquetado de Carnes de porcino, ovino, caprino y aves de corral 2020. | 22                                      | Finalizada   |
| 1ª Fase Plan Nacional de Control de Cítricos 2019-2020.                      | 48                                      | Finalizada   |
| C. N. Calzado 2020.                                                          | 20                                      | Finalizada   |
| C. N. productos quitagrasas 2020.                                            | 20                                      | Finalizada   |
| C.N. Juguetes con proyectiles 2020.                                          | 12                                      | En ejecución |
| C. N. productos alimenticios que indican etiquetado "sin gluten" 2020.       | 2                                       | En ejecución |
| C. N. Menaje de recipientes de plástico para alimentos 2020.                 | 2                                       | En ejecución |
| C. N. Inspección de productos ecológicos 2020.                               | 3                                       | En ejecución |
| C. N. Inspección de precios y prácticas desleales COVID-19.                  | 148 productos<br>barridos<br>semanales. | En ejecución |





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

|                                                                                                    |        |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|
| Campaña de control de web que ofrecen complementos alimenticios que previenen o curan el COVID-19. | 7 webs | En ejecución |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|

## II. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL ESTADO DE ALARMA.

Se realiza visita de inspección a los siguientes establecimientos:

| EMPRESAS INSPECCIONADAS                                                                | RESULTADO: ACTUACIONES                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>4 ESTABLECIMIENTOS GRANDES SUPERFICIES</li></ul> | 50% CUMPLE: Dispuesto a la venta productos permitidos estado de alarma.<br>50% : NO CUMPLE. (Proceden al CIERRE DE ZONAS CON PRODUCTOS NO PERMITIDOS ESTADO ALERTA) |

## III. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19.

| ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS:                                                                                                                                                                                           | 15   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Control aforo                                                                                                                                                                                                           | 50%  |
| Distancia entre personal/clientes/clientes                                                                                                                                                                              | 100% |
| Anuncios medidas de seguridad.                                                                                                                                                                                          | 100% |
| Marcado distancia de seguridad.                                                                                                                                                                                         | 80%  |
| Vigilante de seguridad                                                                                                                                                                                                  | 60%  |
| Mamparas.                                                                                                                                                                                                               | 30%  |
| Uso obligatorio guantes                                                                                                                                                                                                 | 100% |
| Uso obligatorio gel desinfectante                                                                                                                                                                                       | 80%  |
| Uso obligatorio de mascarillas (trabajadores).                                                                                                                                                                          | 100% |
| Preferencia personas especialmente sensibles.                                                                                                                                                                           | 50%  |
| OBSERVACIONES: <u>PEQUEÑOS COMERCIOS</u> : Pescaderías, carnicerías, verdulerías, panaderías y tiendas tipo 24h que venden prensa, cumplen las medidas básicas de prevención, uso de guantes y mascarillas, carte lería |      |





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

informativa y separación entre clientes y con los trabajadores.

**SE CONSIDERA RELEVANTE:**

- Las compras se han ralentizado debido principalmente al control del aforo en los establecimientos.
- No se observa compras de gran cantidad de aprovisionamiento de alimentos, es decir los clientes realizan las compras de lo necesario sin caer en la compra compulsiva.
- LA MAYORÍA DE LOS COMERCIOS ESTÁN ABIERTOS EN HORARIO HABITUAL, valorable como UN GRAN ESFUERZO PARA ABASTECER A LA POBLACIÓN DE ALIMENTOS.

Finalmente, en dicha propuesta y de acuerdo con el informe de la Inspección de Consumo, se realizan una serie de recomendaciones necesarias para las personas consumidoras, teniendo en cuenta el referido documento aprobado por las autoridades de protección al consumidor de los Estados miembros (CPC), el 20 de marzo de 2020, así como el importante objetivo preventivo y pedagógico de informar a las personas consumidoras de las actuaciones llevadas a cabo por los Organismos competentes, para la protección de sus derechos e intereses económicos, se considera adecuado realizar una comunicación para conocimiento general de las personas consumidoras, en la que se recomienda desconfiar, si en la publicidad y ofertas de venta de productos:

- Se utiliza un lenguaje o imágenes que sugieran explícita o implícitamente que un producto puede prevenir o curar la infección por COVID-19.
- Se hace referencia a médicos, profesionales sanitarios, expertos u otras fuentes no oficiales que declaran que un producto puede prevenir o curar una infección por el coronavirus.
- Se hace referencia, por el nombre o logotipo, a las autoridades gubernamentales, expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente han respaldado las propiedades protectoras o curativas del producto que se comercializa sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.
- Se promociona mediante recomendaciones u opiniones de los consumidores que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para proteger contra el coronavirus.
- Se utilizan expresiones que hacen referencia a la escasez como "solo disponible hoy", "se agota rápidamente" o similares.
- Se utilizan expresiones sobre las condiciones del mercado, como el "precio más bajo del mercado", "el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19" o similares.
- Se oferta con precios que estén muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente evitarían o curarían la infección por COVID-19.





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía

Secretaría General

1J20VA000018

- Se pide que se proporcione información personal sin razón motivada para obtener información sobre un producto o servicio.
- Se exige descargar alguna aplicación para adquirir el producto o servicio.

Y que cuando los consumidores encuentren en las plataformas de internet, productos o servicios con declaraciones engañosas, o condiciones de contratación abusivas, deben usar las herramientas proporcionadas por la plataforma para denunciar el contenido inapropiado, debiendo ponerlo en conocimiento de las autoridades de consumo de la Región de Murcia, a través del correo electrónico: [inspecciónconsumo@carm.es](mailto:inspecciónconsumo@carm.es)

A la vista de todo ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22.35 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, que atribuye al Consejo de Gobierno la competencia para conocer de todos los asuntos que, por su importancia o interés para la Comunidad Autónoma, convenga que sean objeto de deliberación o acuerdo del mismo, este Servicio Jurídico informa favorablemente la presente propuesta de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, de Dación de Cuenta al Consejo de Gobierno sobre las recomendaciones y actuaciones llevadas a cabo en la Región de Murcia por este centro directivo, en el contexto de la pandemia COVID 19.

Murcia, en la fecha de la firma electrónica indicada al margen.

LA ASESORA JURÍDICA

CONFORME

LA VICESECRETARIA

Fdo.: M<sup>a</sup> Nazaret Costa Nuño de la Rosa

Fdo.: Ana María Tudela García





## **PROPUESTA DE DACIÓN DE CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO POR LA CONSEJERA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCÍA DEL INFORME DE INSPECCIÓN DE CONSUMO RELATIVO A LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR COVID19.**

### **ANTECEDENTES:**

El Programa de Inspección del año 2020 aprobado por Resolución de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía (BORM 79 del 4 de abril de 2020) establece un plan de la actividad inspectora en materia de consumo, a fin de que los inspectores de consumo desarrollen de forma eficaz y coordinada el control del mercado en la Región de Murcia con la finalidad primordial de proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores, y posibilitando, por otra parte, que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.

Por ello, en ejecución del Plan de Inspección 2020 y considerando que en el apartado 5.2 “Priorización de la programación” establece que “También se realizarán controles dirigidos (ad hoc) cuando se tenga la sospecha de que pudiera haber irregularidades, infracciones o incumplimientos de la normativa”, es por lo que en la primera fase del periodo de teletrabajo (del 16 al 31-03-2020), se han llevado a cabo las actuaciones de Inspección y Control motivadas en el contexto de pandemia por COVID-19, en la que se manifiesta una alta preocupación por la posible proliferación de prácticas comerciales engañosa, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios, principalmente en las plataformas que comercializan por internet productos, y especialmente cuando se trate de productos con una gran demanda tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

### **JUSTIFICACIÓN:**

Atendiendo a que la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía asume la competencia en materia de consumo, atendiendo al Decreto 171/2019 de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía.





Atendiendo a que el 20 de marzo de 2020 , las autoridades de protección al consumidor (CPC) de los Estados miembros, con el apoyo de la Comisión Europea, emitieron un documento con la posición común de estos organismos sobre las estafas y prácticas desleales más denunciadas en este contexto de pandemia por COVID19, manifestando su preocupación por la proliferación de prácticas comerciales engañosas, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios en las plataformas que comercializan por internet productos , tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

Atendiendo al importante objetivo preventivo y pedagógico de informar a las personas consumidoras de las actuaciones llevadas a cabo por los Organismos competentes, y en concreto para la protección de sus derechos e intereses económicos.

Atendiendo a que se considera adecuado realizar una comunicación para conocimiento general de las personas consumidoras desconfiando si en la publicidad y ofertas de venta de productos:

- Se utiliza un lenguaje o imágenes que sugieran explícita o implícitamente que un producto puede prevenir o curar la infección por COVID-19.
- Se hace referencia a médicos, profesionales sanitarios, expertos u otras fuentes no oficiales que declaran que un producto puede prevenir o curar una infección por el coronavirus.
- Se hace referencia, por el nombre o logotipo, a las autoridades gubernamentales, expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente han respaldado las propiedades protectoras o curativas del producto que se comercializa sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.
- Se promociona mediante recomendaciones u opiniones de los consumidores que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para proteger contra el coronavirus.
- Se utilizan expresiones que hacen referencia a la escasez como "solo disponible hoy", "se agota rápidamente" o similares.
- Se utilizan expresiones sobre las condiciones del mercado, como el "precio más bajo del mercado", "el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19" o similares.





- Se oferta con precios que estén muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente evitarían o curarían la infección por COVID-19.
- Se pide que se proporcione información personal sin razón motivada para obtener información sobre un producto o servicio.
- Se exige descargar alguna aplicación para adquirir el producto o servicio.

Cuando los consumidores encuentren en las plataformas de internet productos o servicios con declaraciones engañosos o condiciones de contratación abusivas deben usar las herramientas proporcionadas por la plataforma para denunciar el contenido inapropiado, debiendo ponerlo en conocimiento de las autoridades de consumo de la Región de Murcia a través del correo electrónico a la dirección [inspeccionconsumo@carm.es](mailto:inspeccionconsumo@carm.es).

A la vista del Informe de la Inspección de Consumo,

**PROPONGO  
A LA CONSEJERA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCIA**

Informar al Consejo de Gobierno de los resultados y recomendaciones a realizar relativo a las actuaciones realizadas por la Inspección de Consumo en el contexto de pandemia por COVID19.

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y ARTESANÍA

Fdo.: Carolina Espinosa Gallego  
(documento firmado electrónicamente)





## INFORME DE LA INSPECCIÓN DE CONSUMO RELATIVO A LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR COVID19, PROPONIENDO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, COMERCIO Y ARTESANÍA, PARA DAR CUENTA AL CONSEJO DE GOBIERNO POR LA CONSEJERA DE EMPRESA, INDUSTRIA Y PORTAVOCÍA.

Desde la Inspección de Consumo, de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía, en el contexto de pandemia por COVID-19, se manifiesta una alta preocupación por la posible proliferación de prácticas comerciales engañosa, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios, principalmente en las plataformas que comercializan por internet productos, y especialmente cuando se trate de productos con una gran demanda tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

Por ello, en ejecución del Plan de Inspección 2020 aprobado por Resolución de la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía (BORM 79 del 4 de abril de 2020) y considerando que en el apartado 5.2 "Priorización de la programación" establece que "También se realizarán controles dirigidos (ad hoc) cuando se tenga la sospecha de que pudiera haber irregularidades, infracciones o incumplimientos de la normativa", es por lo que en la primera fase del periodo de teletrabajo (del 16 al 31-03-2020), se han llevado a cabo las actuaciones de Inspección y Control que a continuación se relacionan:

I. **CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN.** Las campañas plasmadas en el Programa de inspección de Consumo 2020, en ejecución se han finalizado, habiendo dado comienzo a nuevas campañas, procediendo a la adaptación de las guías de inspección a la venta en línea de los productos objeto de control.

| CAMPAÑA INSPECCIÓN                                                                                 | TOTAL<br>CONTROLES                | ESTADO       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| C. N. Etiquetado de Carnes de porcino, ovino, caprino y aves de corral 2020.                       | 22                                | Finalizada   |
| 1ª Fase Plan Nacional de Control de Cítricos 2019-2020.                                            | 48                                | Finalizada   |
| C. N. Calzado 2020.                                                                                | 20                                | Finalizada   |
| C. N. productos quitagrasas 2020.                                                                  | 20                                | Finalizada   |
| C.N. Juguetes con proyectiles 2020.                                                                | 12                                | En ejecución |
| C. N. productos alimenticios que indican etiquetado "sin gluten" 2020.                             | 2                                 | En ejecución |
| C. N. Menaje de recipientes de plástico para alimentos 2020.                                       | 2                                 | En ejecución |
| C. N. Inspección de productos ecológicos 2020.                                                     | 3                                 | En ejecución |
| C. N. Inspección de precios y prácticas desleales COVID-19.                                        | 148 productos barridos semanales. | En ejecución |
| Campaña de control de web que ofrecen complementos alimenticios que previenen o curan el COVID-19. | 7 webs                            | En ejecución |





## II. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL ESTADO DE ALARMA: Se realiza visita de inspección a los siguientes establecimientos:

| EMPRESAS INSPECCIONADAS                                                                | RESULTADO: ACTUACIONES                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>4 ESTABLECIMIENTOS GRANDES SUPERFICIES</li></ul> | <b>50% CUMPLE:</b> Dispuesto a la venta productos permitidos estado de alarma.<br><b>50% : NO CUMPLE.</b> (Proceden al CIERRE DE ZONAS CON PRODUCTOS NO PERMITIDOS ESTADO ALERTA) |

## III. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO MEDIDAS DE PREVENCIÓN COVID-19.

| ESTABLECIMIENTOS CONTROLADOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 15   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Control aforo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 50%  |
| Distancia entre personal/clientes/clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100% |
| Anuncios medidas de seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100% |
| Marcado distancia de seguridad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 80%  |
| Vigilante de seguridad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 60%  |
| Mamparas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30%  |
| Uso obligatorio guantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100% |
| Uso obligatorio gel desinfectante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80%  |
| Uso obligatorio de mascarillas (trabajadores).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100% |
| Preferencia personas especialmente sensibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 50%  |
| <p><b>OBSERVACIONES: PEQUEÑOS COMERCIOS:</b> Pescaderías, carnicerías, verdulerías, panaderías y tiendas tipo 24h que venden prensa, cumplen las medidas básicas de prevención, uso de guantes y mascarillas, cartelería informativa y separación entre clientes y con los trabajadores.</p> <p><b>SE CONSIDERA RELEVANTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Las compras se han ralentizado debido principalmente al control del aforo en los establecimientos.</li><li>No se observa compras de gran cantidad de aprovisionamiento de alimentos, es decir los clientes realizan las compras de lo necesario sin caer en la compra compulsiva.</li><li>LA MAYORÍA DE LOS COMERCIOS ESTÁN ABIERTOS EN HORARIO HABITUAL, valorable como UN GRAN ESFUERZO PARA ABASTECER A LA POBLACIÓN DE ALIMENTOS.</li></ul> |      |

Dada la importancia de las actuaciones y los resultados obtenidos, entendemos que debería de ser informado el Consejo de Gobierno, por eso, la funcionaria que suscribe, emite el siguiente





## INFORME

**PRIMERO.** - La ejecución del Programa de Inspección 2020 da respuesta al mandato constitucional, recogido en el artículo 51, donde se dispone 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.

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.

El Programa de Inspección del año 2020 establece un programa de la actividad inspectora en materia de consumo, a fin de que los inspectores de consumo desarrollen de forma eficaz y coordinada el control del mercado en la Región de Murcia con la finalidad primordial de proteger la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores, y posibilitando, por otra parte, que los comerciantes y empresarios implicados en las relaciones de consumo incrementen el nivel de cumplimiento y respeto de la normativa legal aplicable.

**SEGUNDO.**- La Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de las estrategias marcadas y el interés general, al ser su principal objetivo la defensa y protección de los consumidores y usuarios, considera la ejecución de esta Campaña de Inspección el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

La Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, como órgano al que le corresponde el ejercicio de las competencias en materia de consumo, tiene entre sus fines la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras, siendo éstos a su vez derechos esenciales de los mismos. (art. 3.2 de la Ley 4/1996, de 14 de junio).

**TERCERO.**- El 20 de marzo de 2020, las autoridades de protección al consumidor (CPC) de los Estados miembros, con el apoyo de la Comisión Europea, emitieron un documento con la posición común de estos organismos sobre las estafas y prácticas desleales más denunciadas en este contexto de pandemia por COVID19, manifestando





su preocupación por la proliferación de prácticas comerciales engañosas, agresivas y abusivas para los consumidores y usuarios en las plataformas que comercializan por internet productos, tales como máscaras de protección, equipos de protección individual, detergentes u otras sustancias desinfectantes.

**CUARTO.-** La Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía de la Región de Murcia tiene además un importante objetivo preventivo y pedagógico, estando los servicios de inspección de consumo facultados para informar y hacer las recomendaciones necesarias en temas concretos en el ámbito de consumo, por lo que se informa que se aconseja recomendar a los consumidores desconfiar si en la publicidad y ofertas de venta de productos o servicios:

- Se utiliza un lenguaje o imágenes que sugieran explícita o implícitamente que un producto puede prevenir o curar la infección por COVID-19.
- Se hace referencia a médicos, profesionales sanitarios, expertos u otras fuentes no oficiales que declaran que un producto puede prevenir o curar una infección por el coronavirus.
- Se hace referencia, por el nombre o logotipo, a las autoridades gubernamentales, expertos oficiales o instituciones internacionales que presuntamente han respaldado las propiedades protectoras o curativas del producto que se comercializa sin proporcionar hipervínculos o referencias a documentos oficiales.
- Se promociona mediante recomendaciones u opiniones de los consumidores que hacen afirmaciones sobre la efectividad de un producto o servicio para proteger contra el coronavirus.
- Se utilizan expresiones que hacen referencia a la escasez como "solo disponible hoy", "se agota rápidamente" o similares.
- Se utilizan expresiones sobre las condiciones del mercado, como el "precio más bajo del mercado", "el único producto que puede curar las infecciones por COVID-19" o similares.
- Se oferta con precios que estén muy por encima del precio normal para productos similares debido al hecho de que supuestamente evitarían o curarían la infección por COVID-19.
- Se pide que se proporcione información personal sin razón motivada para obtener información sobre un producto o servicio.
- Se exige descargar alguna aplicación para adquirir el producto o servicio.

Cuando los consumidores encuentren en las plataformas de internet productos o servicios con declaraciones engañosos o condiciones de contratación abusivas deben usar las herramientas proporcionadas por la plataforma para denunciar el contenido inapropiado, debiendo ponerlo en conocimiento de las autoridades de consumo de la Región de Murcia a través del correo electrónico a la dirección [inspeccionconsumo@carm.es](mailto:inspeccionconsumo@carm.es).





Región de Murcia  
Consejería de Empresa,  
Industria y Portavocía



LA JEFA DE SECCIÓN DE INSPECCIÓN DE CONSUMO  
Fdo.: Joaquina Galindo Manzanares. (Documento firmado electrónicamente)

07/04/2020 12:40:31

GALINDO MANZANARES, JOAQUINA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-3e2a19d7-78bc-4aeb-6119-00505696280

