



**ANEXO 1: PROTOCOLO DE INSPECCIÓN A OPERADOR MINORISTA EN COMERCIO PRESENCIAL 2026  
(420/26)**

**ANEXO AL ACTA DE INSPECCIÓN N.º**

**DE FECHA**

| <b>IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR MINORISTA DE VENTA PRESENCIAL</b> |  |
|--|--|
| Nombre / razón social:   |  |
| N.I.F.:  |  |
| Marca comercial:   |  |
| Dirección:   |  |
| Municipio:   |  |
| Provincia:   |  |
| Teléfono:  |  |
| Correo electrónico:  |  |





| <b>MODULO GENERAL OPERADOR MINORISTA COMERCIO PRESENCIAL</b>   |                  |                  |                   |                      |  |
|--|------------------|------------------|-------------------|----------------------|--|
| <b>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.</b>   |                  |                  |                   |                      |  |
|  | <b>SÍ CUMPLE</b> | <b>NO CUMPLE</b> | <b>NO PROCEDE</b> | <b>ARTÍCULO</b>      | <b>TIPIFICACIÓN</b>                          |
| <b>PRESENTACIÓN DE LOS BIENES</b>  |                  |                  |                   |                      |  |
| 1. Las indicaciones obligatorias de la información y presentación de bienes se encuentran al menos en castellano.<br><br>* No se aplica a los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una comunidad autónoma con lengua oficial propia, excepto en lo relativo a la indicación de las menciones específicas a las que se refiere el artículo 9, apartado 1, letra c), del R(UE) 1169/2011 sobre sustancias o productos que causen alergias o intolerancias. | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>18.3   | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| <b>INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL</b>  |                  |                  |                   |                      |  |
| 2. Se presentan correctamente las características principales de los productos en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes de que se trate   | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.a | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| 3. Se informa sobre la identidad del empresario, razón social, nombre comercial, dirección completa, teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe  | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.b | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| 4. Se informa sobre el precio total, incluidos todos los impuestos, gastos y tasas (o la forma en que éste se determina) y el desglose de los incrementos o descuentos y gastos repercutidos al consumidor.  | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.c | 47.f) RDL 1/2007                             |
| 5. Se informa sobre los procedimientos de pago, entrega y ejecución y la fecha en que el empresario se compromete a ejecutar la prestación.  | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.d | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| 6. Se informa correctamente sobre el procedimiento para atender las reclamaciones.   | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.k | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| 7. En el caso de que el empresario disponga de un sistema extrajudicial de conflictos, se informa debidamente de su existencia y funcionamiento.   | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>60.2.k | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| <b>RÉGIMEN DE COMPROBACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>  |                  |                  |                   |                      |  |
| 8. El uso de la línea telefónica de atención al cliente ¿supone para el consumidor y usuario un coste igual o inferior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar?<br><br>* Atendiendo a jurisprudencia sobre este artículo, estas obligaciones son las mismas para con los consumidores o usuarios (aquellos que están interesados en los servicios, aunque aún no han realizado la contratación) así como para aquellos que ya han realizado la contratación. | SC               | NC               | NP                | RDL 1/2007<br>21.2   | 47.q) RDL 1/2007                             |





|  |    |    |    |                           |                     |
|--|----|----|----|---------------------------|---------------------|
| 9. En el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, ¿se facilita información sobre un número geográfico o móvil alternativo y esta información aparece en igualdad de condiciones con respecto a la línea de pago?  | SC | NC | NP | RDL 1/2007<br>21.2        | 47.q) RDL<br>1/2007 |
| <b>LEY 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal. PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES</b>   |    |    |    |                           |                     |
| 10. Se cumple con la obligación de no ejercer actos de engaño.   | SC | NC | NP | Ley 3/1991<br>5           | 47.m) RDL<br>1/2007 |
| 11. Se cumple con la obligación de no ejercer omisiones engañosas.   | SC | NC | NP | Ley 3/1991<br>7           | 47.m) RDL<br>1/2007 |
| <b>REAL DECRETO 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.</b>   |    |    |    |                           |                     |
| 12. Se indica, si procede, el precio por unidad de medida con indicación de la cantidad a cuya magnitud se refiere.  | SC | NC | NP | RD<br>3423/2000<br>3      | 47.f) RDL<br>1/2007 |
| 13. El precio por unidad de medida es inequívoco, fácilmente identificable y claramente legible, situándose en el mismo campo visual.  | SC | NC | NP | RD<br>3423/2000<br>4.1    | 47.f) RDL<br>1/2007 |
| 14. El precio se expresa en euros.   | SC | NC | NP | RD<br>3423/2000<br>4.2    | 47.f) RDL<br>1/2007 |
| <b>LEY 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. OFERTAS</b>   |    |    |    |                           |                     |
| 15. Si se ofertan artículos con reducción de precio, figura con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido (Se entiende por precio anterior el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes).  | SC | NC | NP | Ley 7/1996<br>20          | COMERCIO            |
| <b>REGLAMENTO (EU) 1169/2011 PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES</b>   |    |    |    |                           |                     |
| 16. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error sobre las características del alimento y, en particular, sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia, y modo de fabricación o de obtención.  | SC | NC | NP | Reg<br>1169/2011<br>7.1.a | 47.m) RDL<br>1/2007 |
| 17. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al atribuir al alimento efectos o propiedades que no posee.   | SC | NC | NP | Reg<br>1169/2011<br>7.1.b | 47.m) RDL<br>1/2007 |
| 18. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al insinuar que el alimento posee características especiales, cuando, en realidad, todos los alimentos similares poseen esas mismas características, en particular poniendo especialmente de relieve la presencia o ausencia de determinados ingredientes o nutrientes. | SC | NC | NP | Reg<br>1169/2011<br>7.1.c | 47.m) RDL<br>1/2007 |
| 19. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al sugerir, mediante la   | SC | NC | NP | Reg<br>1169/2011<br>7.1.d | 47.m) RDL<br>1/2007 |





|  |    |    |    |                   |  |
|--|----|----|----|-------------------|--|
| aparición, la descripción o representaciones pictóricas, la presencia de un determinado alimento o ingrediente, cuando en realidad un componente presente de forma natural o un ingrediente utilizado normalmente en dicho alimento se ha sustituido por un componente o un ingrediente distinto.  |    |    |    |                   |  |
| 20. En relación con la oferta comercial, la presentación y la información comercial, la información alimentaria es precisa, clara y fácil de comprender para el consumidor.  | SC | NC | NP | Reg 1169/2011 7.2 | 71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007 |
| 21. Se cumple con la obligación de que, en relación con la oferta comercial, la presentación y la información comercial, la información alimentaria no atribuye a los productos alimenticios las propiedades de prevenir, tratar o curar ninguna enfermedad humana, ni hará referencia a tales propiedades (salvo las excepciones previstas por la legislación de la Unión aplicable a las aguas minerales y productos alimenticios destinados a una alimentación especial). | SC | NC | NP | Reg 1169/2011 7.3 | SALUD  |
| <b>REAL DECRETO 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.</b>  |    |    |    |                   |  |
| <b>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN ALIMENTARIA</b>  |    |    |    |                   |  |
| 22. El operador de la empresa alimentaria conserva la información alimentaria obligatoria, hasta que pueda suponerse razonablemente que los alimentos han sido consumidos.   | SC | NC | NP | RD 126/2015 12    | SALUD  |

**OBSERVACIONES**

|  |
|--|
|  |
|--|

Lugar y fecha

Firma por la inspección

Compareciente

