

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2018.**

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

**DENOMINACIÓN:** Compras por internet: información, contratación, derecho de desistimiento, garantías e información sobre precios.

### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por las empresas que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

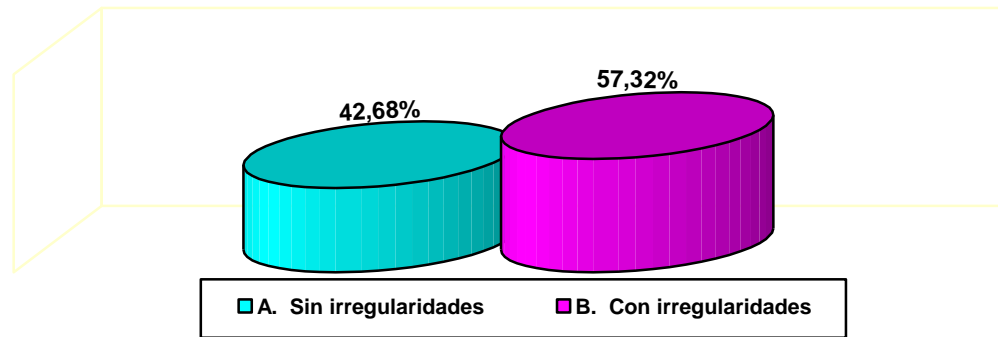
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Asturias Castilla-La Mancha Extremadura Murcia C. Valenciana País Vasco Ceuta	Asturias Castilla-La Mancha Extremadura Murcia C. Valenciana País Vasco
Nº servicios a controlar	211	157

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

**Nº DE SEVICIOS CONTROLADOS: 157**

**Nº DE SEVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A): 67 42,68**

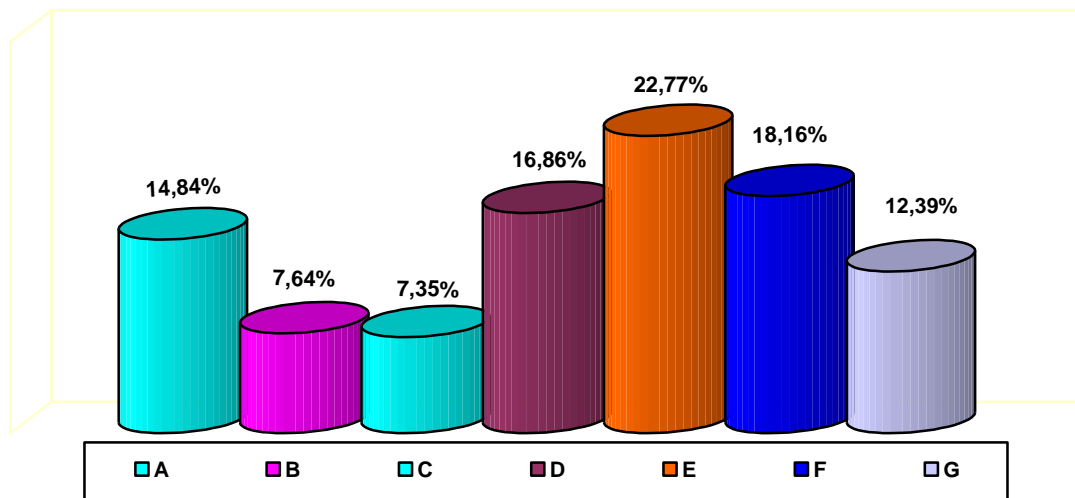
**Nº DE SEVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B): 90 57,32**



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

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

- 1.- Información general del responsable. (103).
- 2.- Información previa a la contratación. (53).
- 3.- Garantías. (51).
- 4.- Desistimiento. (117).
- 5.- Ejecución del contrato. (158).
- 6.- Reclamaciones. (126).
- 7.- Contratación. (86).



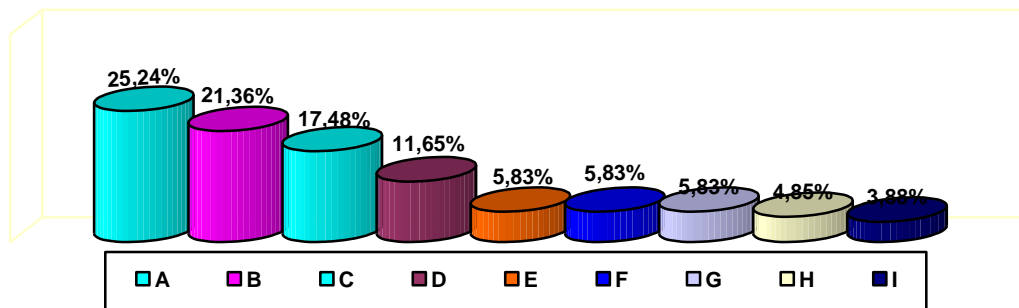
- |   |
|---|
| A.- Información general del responsable.  |
| B.- Información previa a la contratación. |
| C.- Garantías.                            |
| D.- Desistimiento.                        |
| E.- Ejecución del contrato.               |
| F.- Reclamaciones.                        |
| G.- Contratación.                         |

El total de irregularidades ha sido de 694.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- INFORMACIÓN GENERAL DEL RESPONSABLE

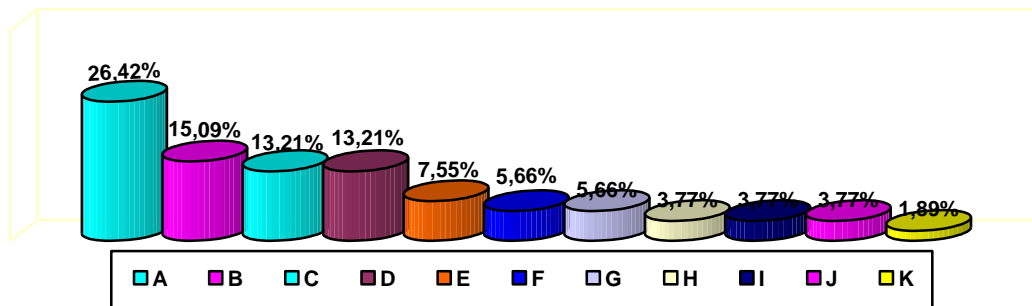
Las irregularidades encontradas en relación con la información general del responsable, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No consta el código/s de conducta a los que, en su caso, está adherido. (26)
- B.- No constan los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentre inscrito o de aquel otro registro público en el que lo esté para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de la publicidad. (22)
- C.- No figura el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico. (18)
- D.- No consta número o Código de Identificación Fiscal. (12)
- E.- No consta nombre o denominación social. (6)
- F.- No consta residencia o domicilio de la empresa, dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España, así cuando proceda, la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa. (5)
- G.- Si es diferente a la anterior, no figura la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor pueda dirigir sus reclamaciones. (5)
- H.- No consta algún otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva. (5)
- I.- En su caso, no figura la manera de consultar electrónicamente esos códigos de conducta. (4)

## 2.- INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

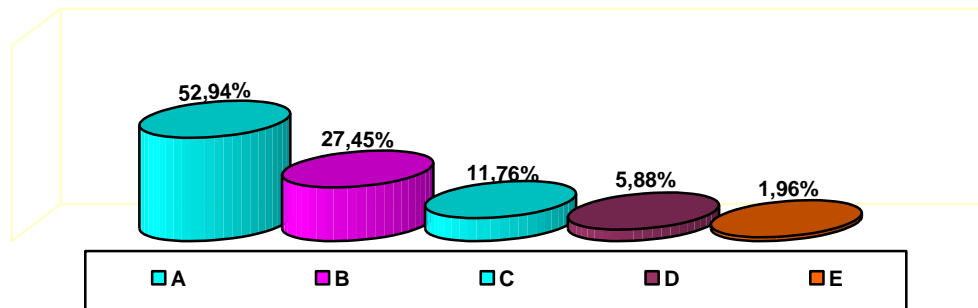
Las irregularidades encontradas en relación con la información previa a la contratación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se informa correctamente de los precios finales por unidad de medida, cuando es obligatorio. (14)
- B.- No figuran las características esenciales del producto. (8)
- C.- En los precios finales de venta no están incluidos todos los impuestos y tasas. (7)
- D.- No figura la fecha de entrega de los productos y la ejecución del contrato. (7)
- E.- No se informa correctamente de los precios finales de venta de los productos. (4)
- F.- No figuran todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto. (3)
- G.- No figura el plazo de validez de la oferta y del precio. (3)
- H.- No figuran desglosados los incrementos o descuentos que, en su caso, se aplican a la oferta. (2)
- I.- No figuran, en su caso, los gastos adicionales por financiación u otras formas de pago. (2)
- J.- No figura la lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no haya sido la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación. (2)
- K.- No se indican las formas y procedimientos de pago. (1)

### **3.- GARANTÍAS**

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



A.- No figura la información relativa a las garantías de los productos de carácter duradero. (27)

B.- No figura la información relativa a los servicios postventa existentes para los productos de carácter duradero. (14)

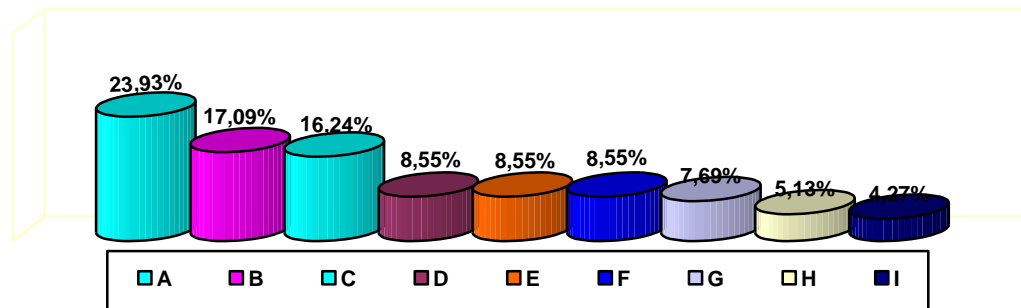
C.- En su caso, la información sobre la garantía legal, o conformidad sobre el contrato, no cumple la exigencia de no estar en contra del impuesto por la Ley, según la cual el período de garantía es dos años, o como mínimo de un año en los productos de segunda mano. (6)

D.- En la información sobre garantías, el vendedor no cumple la exigencia de no eximirse de la responsabilidad que directamente le impone la Ley como responsable de la garantía legal. (4)

E.- La información sobre la garantía comercial, en su caso, no cumple la exigencia de poner al consumidor en una posición más ventajosa en relación a los derechos de la garantía legal. (1)

#### **4.- DESISTIMIENTO**

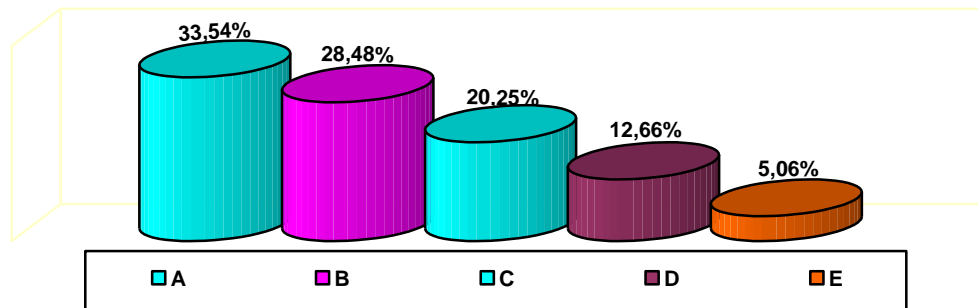
Las irregularidades encontradas en relación con el desistimiento se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No figura el modelo de formulario de desistimiento. (28)
- B.- La información que, en su caso, realiza el vendedor sobre la devolución del importe abonado por el consumidor por los productos, no carece de indicadores contrarios a que el plazo máximo para realizarla es de 14 días naturales desde el desistimiento. (20)
- C.- No se indica que el consumidor tiene derecho a desistir del contrato. (19)
- D.- No figuran las condiciones, el plazo y las modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento. (10)
- E.- Las referencias al derecho de desistimiento no carecen de toda indicación en contra de que el consumidor dispone de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato. (10)
- F.- El vendedor no cumple la exigencia de no imponer al consumidor la indicación de motivos para el desistimiento. (10)
- G.- Cuando procede, no figura la indicación de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución en caso de desistimiento. (9)
- H.- El vendedor no cumple la exigencia de no imponer ninguna penalización por desistir del contrato. (6)
- I.- No carece de referencias contrarias a que el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento se calcula a partir del día de recepción del bien por el consumidor. (5)

## **5.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

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



A.- No se informa de que, en el caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado. (53)

B.- En el caso de no hallarse disponible el bien, el empresario no informa que podrá suministrar, sin aumento de precio, un bien de características similares que tenga la misma o superior calidad. (45)

C.- No se informa que podrá recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado. (32)

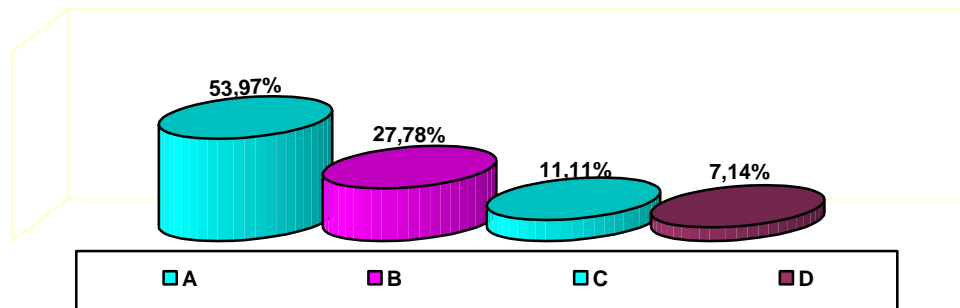
D.- En caso de no encontrarse disponible el bien, no figura que el consumidor será informado de la falta de disponibilidad. (20)

E.- El vendedor, sobre la ejecución del pedido, no cumple la exigencia de no establecer un plazo mayor de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato. (8)



## **6.- RECLAMACIONES**

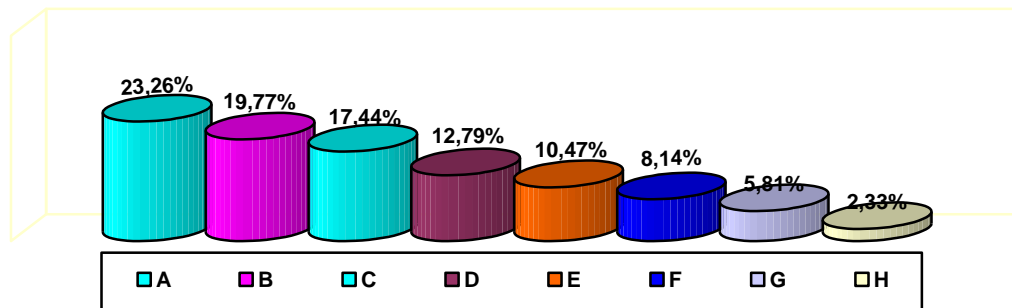
Las irregularidades encontradas en relación con las reclamaciones, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- No incluye en su sitio Web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea. (68)  
B.- No tiene información sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones. (35)  
C.- No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en el que el consumidor pueda presentar sus quejas y reclamaciones. (14)  
D.- Si el vendedor informa de que está adherido o dispone de algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos, no indica el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema. (9)

## 7.- CONTRATACIÓN

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



A.- El vendedor no informa si va a archivar el contrato electrónico y si éste va a ser accesible para el consumidor. (20)

B.- No se indican los medios técnicos para corregir o identificar errores a la hora de introducir los datos. (17)

C.- En su caso, no se permite al consumidor almacenar o reproducir esas condiciones generales antes de efectuar su pedido. (15)

D.- En el caso de que el contrato incorpore condiciones generales predispuestas por el vendedor, no se informa al consumidor de que puede acceder a éstas antes de la contratación. (11)

E.- En su caso, las condiciones no cumplen la exigencia de no incorporar cláusulas que pueden considerarse abusivas. (9)

F.- En las condiciones generales, en su caso, o en la información, no carece de referencias contrarias a la exigencia legal de que el contrato se presume celebrado en el lugar en el que el consumidor tenga su residencia habitual. (7)

G. – el consumidor no es informado antes de iniciar la contratación de los trámites que debe seguir para celebrar el contrato. (5)

H. – No se informa de la lengua en la que se va a formalizar el contrato, cuando no sea en la que se ha ofrecido la información previa. (2)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

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

### **AL SECTOR:**

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

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