

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2013

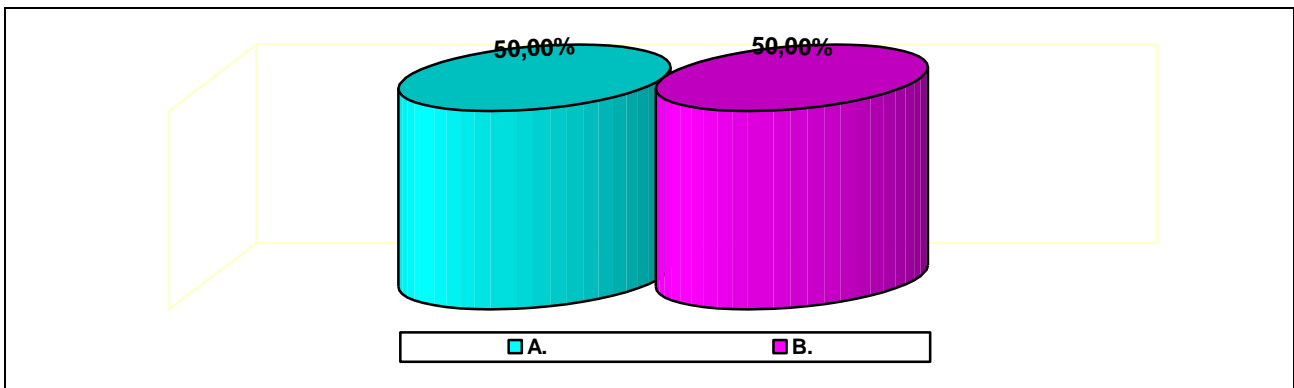
OBJETIVO: Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente

DENOMINACIÓN: COMPRAVENTA DE VEHÍCULOS DE OCASIÓN: VERIFICAR LA INFORMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS		CONTROL ANALÍTICO	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	ASTURIAS CASTILLA LEÓN EXTREMADURA GALICIA LA RIOJA MURCIA NAVARRA COMUNIDAD VALENCIANA PAÍS VASCO	GALICIA ASTURIAS MURCIA		
Nº Servicios a controlar	280	60		
Aspectos del Control	Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos Servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.			

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS:

Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	60	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y %:	30	50,00
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y %:	30	50,00

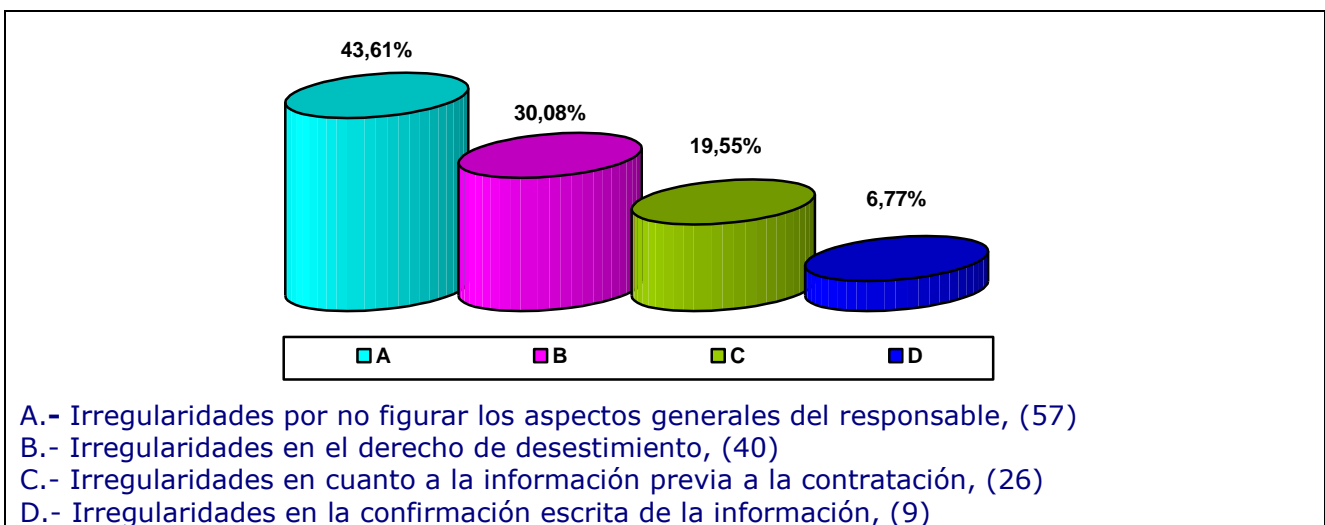


RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

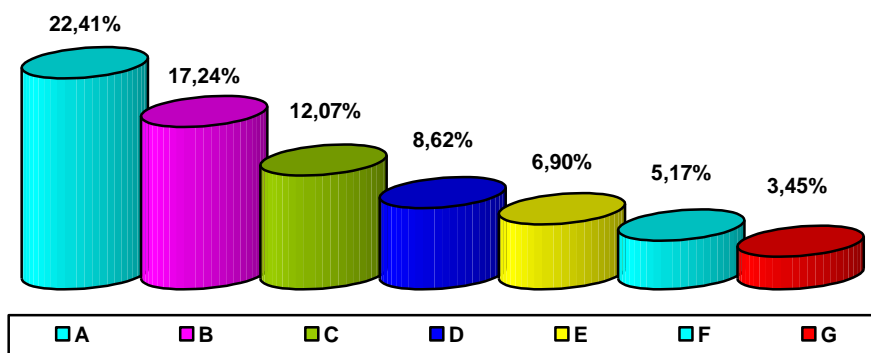
Las actuaciones de la inspección se han dirigido fundamentalmente, a comprobar que la información que se proporciona al usuario se ajusta a la normativa vigente de aplicación y que los precios a cobrar están claramente especificados y desglosados. Asimismo, se ha controlado la información precontractual facilitada a través de la web, y las condiciones de las garantías ofrecidas a los consumidores.

Las cifras de irregularidades halladas se sitúan en un intervalo entre el 43,61% y el 6,77% calculadas estas cifras sobre el total de servicios con irregularidades.

El número total de irregularidades detectadas asciende a 132, desglosadas de la manera siguiente:

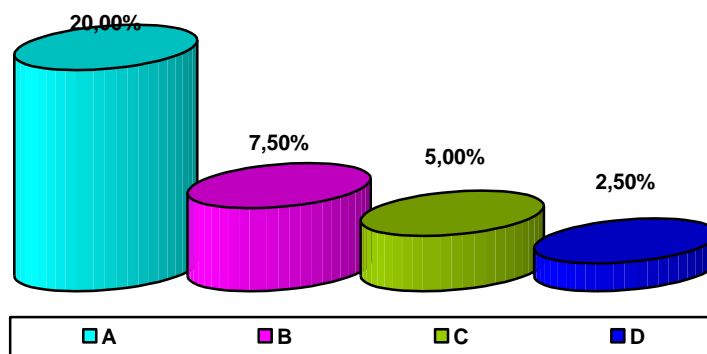


Las cifras de irregularidades sobre LOS ASPECTOS DE LA INFORMACIÓN GENERAL DEL RESPONSABLE, ascienden a 57, un 43,61% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



- A.- Por no figurar la dirección electrónico, (13) y Por no figurar algún otro dato que permite establecer con él una comunicación directa y efectiva, (13)
- B.- Por no figurar la residencia o domicilio o la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España, (10)
- C.- Por no figurar los códigos de conducta a los que, en su caso, está adherido, (7)
- D.- Por no figurar el nombre o razón social, (5)
- E.- Por no figurar los datos de su inscripción en el R. 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 publicidad, (solo los obligados), (4)
- F.- Por no figurar la manera de consultar electrónicamente esos códigos de conducta (en su caso), (3)
- G.- Por no figurar el número o código de identificación fiscal, (2)

Las cifras de irregularidades sobre EL DERECHO DE DESESTIMIENTO, ascienden a 40, un 30,08% del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



A.- El vendedor no informa si va a archivar el contrato electrónico y si éste va a ser accesible para el consumidor, (8)

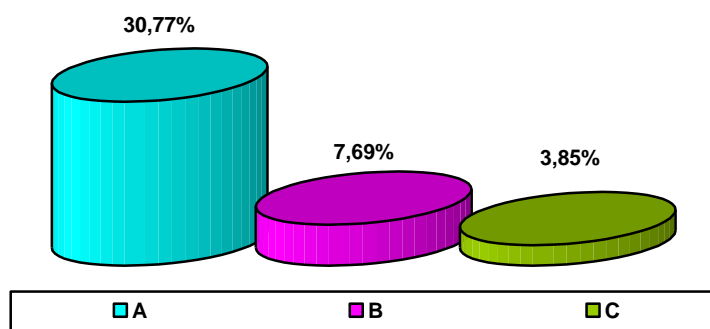
B.-Con este porcentaje figuran los siguientes apartados:

- . No figura información sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones, (3)
- . No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en el que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones, (3)
- . 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, (3)
- . El consumidor no es informado antes de iniciar la contratación de los trámites que debe seguir para celebrar el contrato, (3)

C.-Con este porcentaje figuran los siguientes apartados:

- . El vendedor, en la información sobre la ejecución del pedido, no cumple la exigencia de no establecer un plazo mayor de treinta días a partir del día siguiente al que el comprador le comunique su pedido, (2)
- . Por no cumplir, en su caso, esas condiciones generales la exigencia de no incorporar cláusulas que puedan considerarse abusivas, (2)
- . Por imponer limitaciones a los derechos reconocidos a los consumidores, (2)
- . Por imponer 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, (2)

Las cifras de irregularidades sobre LA INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN, ascienden a 26, un 19,55 % del total de irregularidades y se desglosan de la siguiente manera:



A.- Con este porcentaje figuran los siguientes apartados:

- . La información, en su caso, referida al suministro de piezas de repuesto de los bienes de carácter duradero, no cumple la exigencia de no ir en contra de que estará garantizado durante un plazo mínimo de cinco años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse, (8)
- . Por no figurar desglosados los incrementos o descuentos que, en su caso, se aplican a la oferta, (8)

B.- Con este porcentaje figuran los siguientes apartados:

. No figura la información sobre la garantía legal o conformidad con el contrato y no cumple la exigencia de no estar en contra de lo impuesto por la Ley según la cual el periodo de garantía no puede ser inferior a 1 año, (2)

. 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, (2)

. No figura información de los servicios postventa existentes para los productos de carácter duradero, (2)

C.- Con este porcentaje figuran los siguientes apartados:

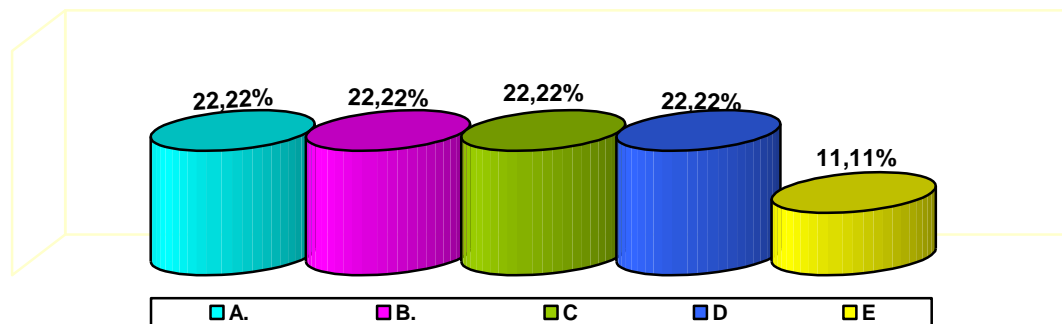
. No figura el nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa, (1)

. No figura la dirección completa en la que el consumidor o usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, (1)

. No figuran, en su caso, los gastos de entrega o transporte o aquellos que dispongan las normas de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, (1)

. No se indica la forma de pago y las modalidades de entrega o de ejecución, (1)

Las cifras de irregularidades sobre la CONFIRMACIÓN ESCRITA DE LA INFORMACIÓN, ascienden a 9, un 6,77% del total de irregularidades y se desglosan de la manera siguiente:



A.- No indica si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos, (2)

B.- No indican la dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor y usuario pueda presentar sus reclamaciones, (2)

C.- No figura la información relativa a los servicios de asistencia técnica u otros servicios postventa y a las garantías existentes, (2)

D.- La información a que se refiere el apartado anterior no se facilita por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera, adecuando a la técnica de comunicación a distancia utilizada, (2)

E.- No figura la forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución, (1)

RECOMENDACIONES:

AL CONSUMIDOR:

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA.

En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

AL SECTOR:

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

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