



CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2015.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Contratos a distancia.

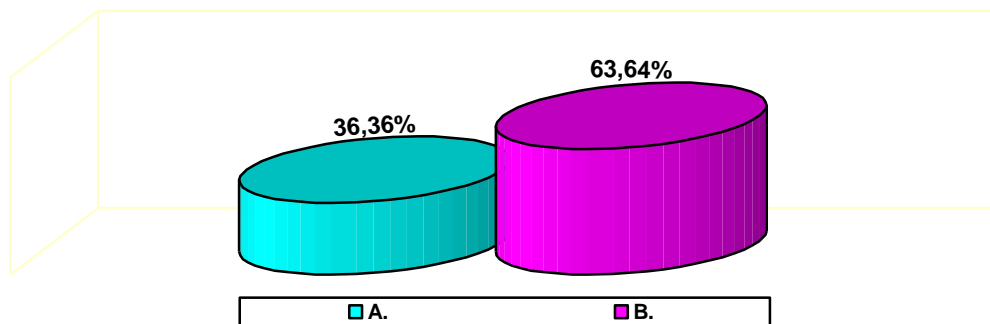
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Control de la información contractual

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Andalucía Cantabria Castilla-La Mancha Melilla Extremadura La Rioja	Extremadura Castilla-La Mancha *
Total de empresas programadas/controladas	198	22

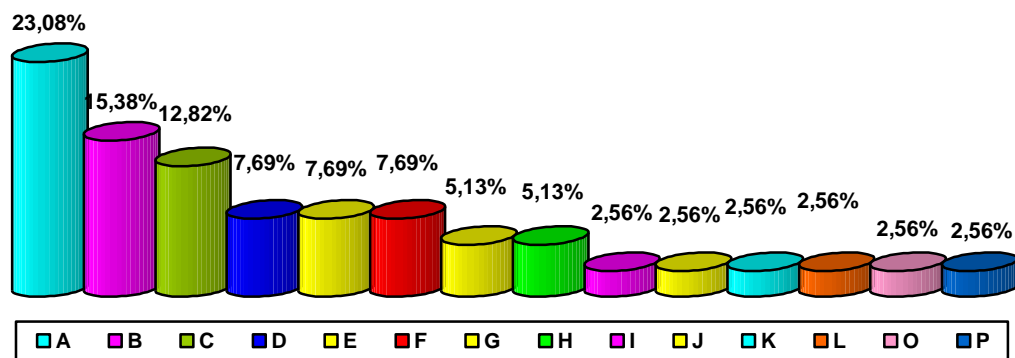
A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	20	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	8	36,36%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	14	63,64%



El total de irregularidades ha sido de 39.

B.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS



- A.- Por no mencionar, en caso de contratación por internet, expresamente si en este tipo de servicio no existe el derecho de desistimiento. (9)
- B.- Por no facilitar claras instrucciones sobre cómo y a quién quejarse en caso de problemas (especial atención cuando terceras personas están implicadas). (6).
- C.- Por no facilitar el número de fax. (5)
- D.- Por no facilitar la identidad del empresario por cuya cuenta actúa. (3)
- E.- Por no facilitar casos en que se trata de intermediarios. (3)
- F.- Por no facilitar la dirección geográfica del empresario por cuya cuenta actúa. (3)
- G.- Por no facilitar información sobre las situaciones por las que se puede bloquear un importe en la tarjeta de crédito o débito. (2)
- H.- Por no facilitar, en el caso de pago con tarjetas, información del gasto adicional que conlleva. (2)
- I.- Por no facilitar información sobre las características principales de los servicios contratados. (1)
- J.- Por no facilitar el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, y los gastos adicionales que en su caso se hayan preseleccionado. (1)
- K.- Por no facilitar, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano, la forma en que se determina. (1)
- L.- Por no facilitar la información sobre cancelaciones y las penalizaciones que en su caso conlleven, de forma clara y transparente. (1)
- O.- Por no facilitar el número de fax. (1)
- P.- Por no facilitar el número de teléfono. (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 y 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.