



CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2015.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Comercio electrónico: información, contratación, garantías, precios, derecho a desistimiento.

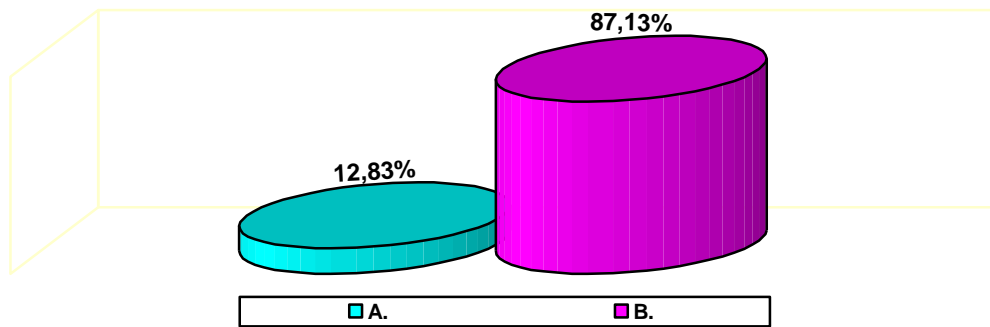
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Asturias Baleares Canarias Cantabria Castilla-La Mancha Cataluña Madrid Murcia La Rioja C. Valenciana	Asturias Canarias Castilla-La Mancha Madrid Murcia La Rioja C. Valenciana
Total de empresas programadas/controladas	225	187

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	187	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	24	12,83%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	163	87,17%

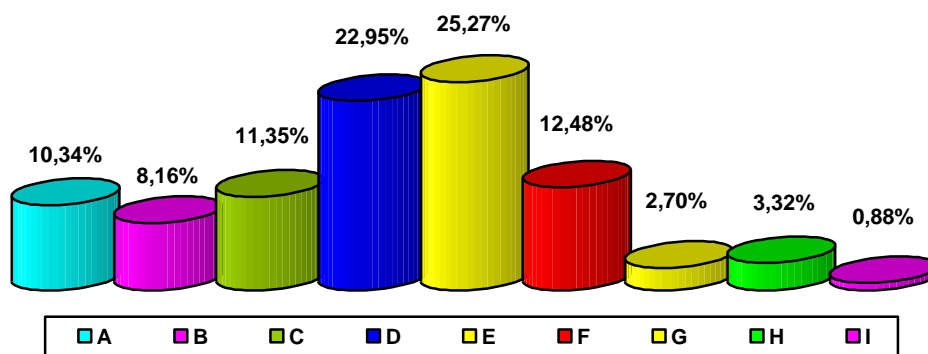


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Identificación del vendedor. (165 irregularidades)
- 2.- Información previa a la contratación. (130 irregularidades)
- 3.- Garantías. (181 irregularidades)
- 4.- Desistimiento. (366 irregularidades)
- 5.- Información sobre ejecución del pedido. (403 irregularidades)
- 6.- Reclamaciones. (199)
- 7.- Formalización del contrato. (43)
- 8.- Condiciones generales de venta. (53)
- 9.- Información al final del proceso de venta. (14)

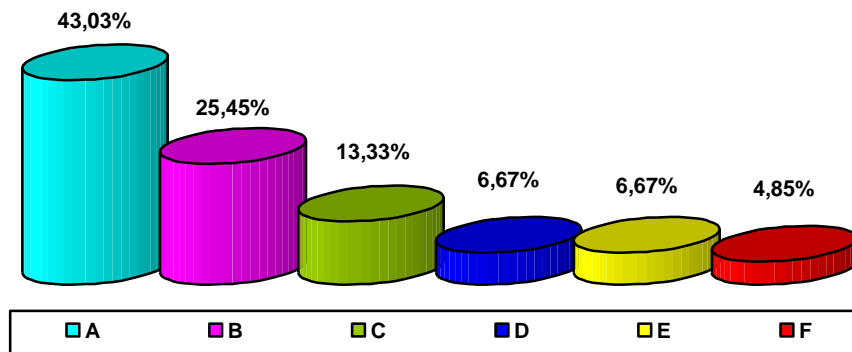
El total de irregularidades ha sido de 1595.



- | |
|---|
| A.- IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR |
| B.- INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN |
| C.- GARANTÍAS |
| D.- DESISTIMIENTO |
| E.- INFORMACIÓN SOBRE EJECUCIÓN DEL PEDIDO |
| F.- RECLAMACIONES |
| G.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO |
| H.- CONDICIONES GENERALES DE VENTA |
| I.- INFORMACIÓN AL FINAL DEL PROCESO DE VENTA |

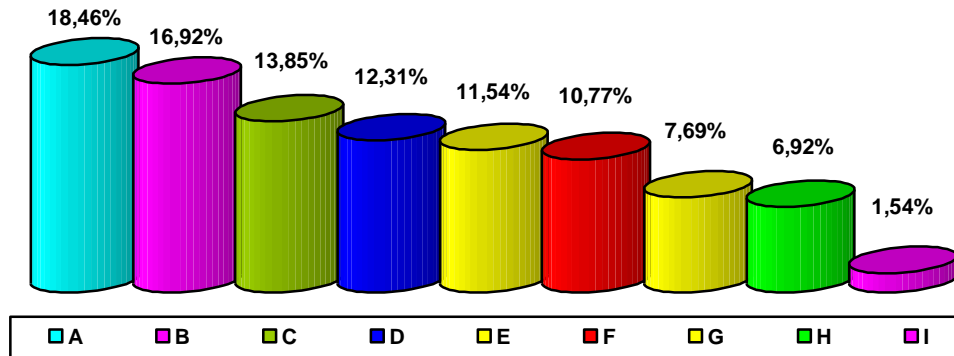
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR



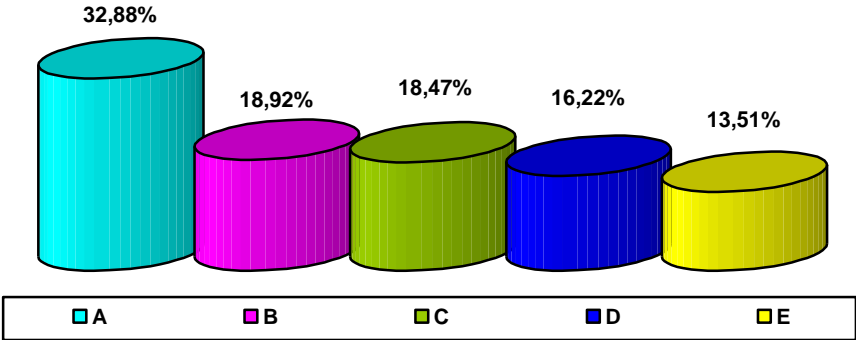
- A.- No constan los datos de su inscripción en el Registro Mercantil u otro registro público, (71)
- B.- No consta número o Código de Identificación Fiscal, (42)
- C.- No consta nombre o denominación social, (22)
- D.- No consta dirección de correo electrónico, (11)
- E.- No consta ningún dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva, (11)
- F.- No consta residencia o domicilio o la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España, (8)

2.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN



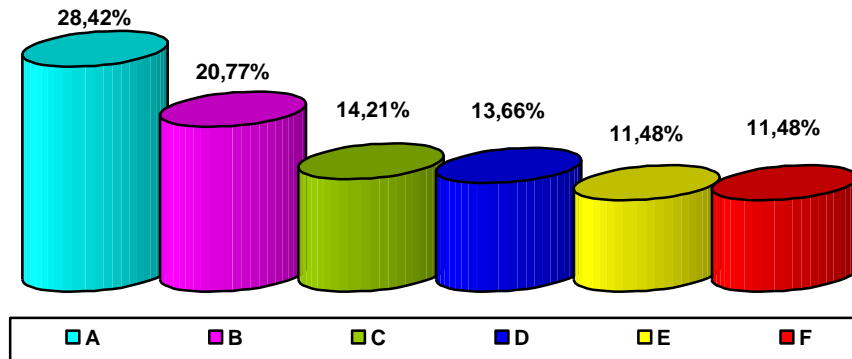
- A.- No se informa correctamente de los precios finales por unidad de medida, cuando es obligatorio, (24)
- B.- No se informa correctamente de los gastos de envío de los productos (en su caso). (22)
- C.- No figuran las características esenciales de los productos/servicios, (18)
- D.- No figura el plazo de validez de la oferta y del precio (en su caso), 16)
- E.- No figura la fecha de entrega de los productos y de ejecución del contrato, (15)
- F.- No se informa correctamente de los gastos adicionales por financiación u otras formas de pago (en su caso), (14)
- G.- No se informa correctamente de los precios finales de venta (impuestos incluidos), (10)
- H. -No se indican las formas y procedimientos de pago, (9)
- I.- En las propuestas de contratación no consta inequívocamente que se trata de una oferta comercial, (2)

3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS GARANTÍAS



- A.- El período de garantía legal no es como mínimo de dos años, (73)
- B.- El vendedor no responde de forma total y gratuita de las faltas de conformidad de los productos que vende, (42)
- C.- La garantía comercial no pone al consumidor en una posición más ventajosa en relación a los derechos de la garantía legal, (41)
- D.- No figura información de los servicios postventa existentes para el producto, (36)
- E.- El suministro de piezas de repuesto de los bienes no está garantizado durante un plazo mínimo de cinco años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse, (30)

4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL DESISTIMIENTO



A.- El plazo máximo para la devolución del importe abonado por el consumidor por los productos, incluyendo costes de entrega, no es de 14 días naturales desde el desistimiento, (104)

B.- El consumidor no dispone de un período de 14 días naturales para desistir del contrato, (76)

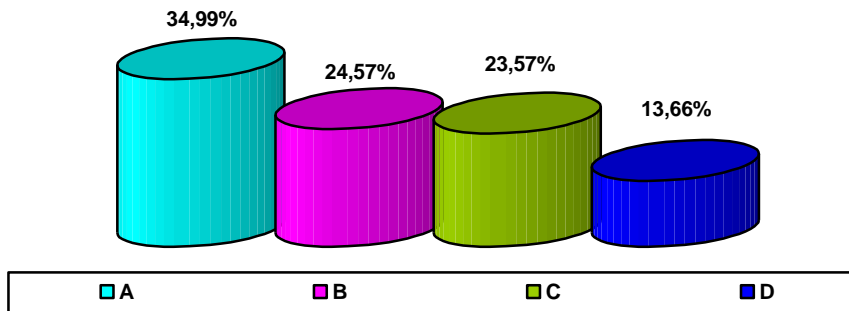
C.- El vendedor no se abstiene de imponer penalización alguna por desistir del contrato (el vendedor puede exigir al comprador que se haga cargo del coste directo de la devolución del producto), (52)

D.- El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento no se calcula a partir del día de recepción del bien por el consumidor, (50)

E.- No se indica que el consumidor tiene derecho a desistir del contrato, (42)

F.- No figuran las condiciones y modalidades de ejercicio del derecho a desistimiento, (42)

5.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PEDIDO



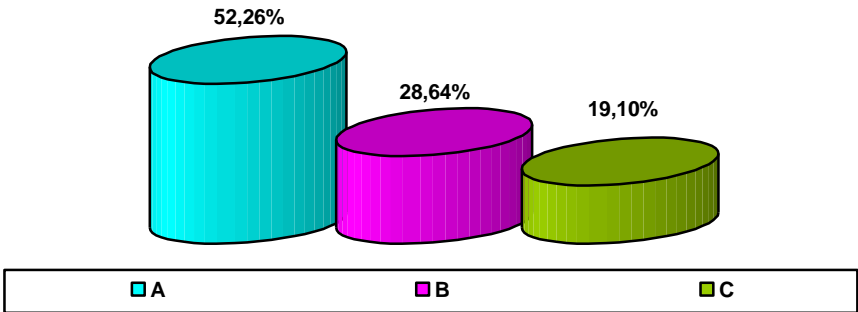
A.- No figura que en caso de retraso injustificado en la devolución de las sumas abonadas, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, (141)

B.- El vendedor no establece un plazo máximo de ejecución del pedido de treinta días naturales a partir de la celebración del contrato, (99)

C.- No figura que el consumidor tiene derecho a recuperar las sumas que hubiese abonado, sin ninguna demora, en caso de no ejecución por falta de disponibilidad, (95)

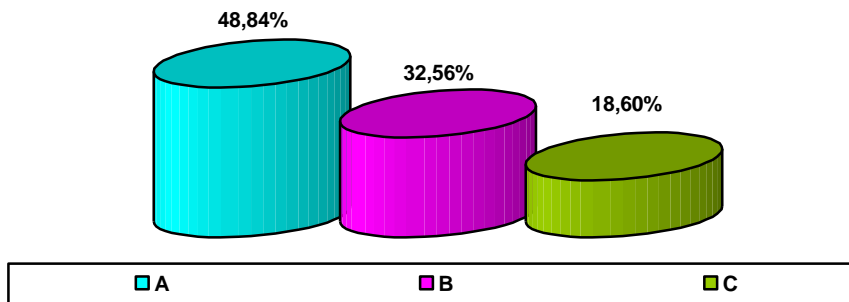
D.- No figura que el consumidor será avisado de la falta de disponibilidad del producto cuando surja, (68)

6.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS RECLAMACIONES



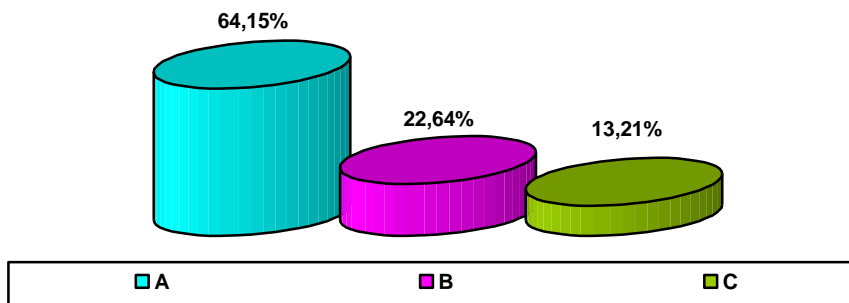
- A.- No tiene información sobre el sistema de tratamiento de las reclamaciones, (104)
- B.- Si el vendedor informa de que está adherido o dispone de algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos, no indica el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema, (99)
- C.- No figura la dirección completa del empresario en el que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones, así como su correo electrónico, (38)

7.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO



- A.- El vendedor no informa si se aplica alguna restricción de entrega y modificación de pago aceptadas, (21)
- B.- El consumidor no es informado antes de iniciar la contratación de los trámites que debe seguir para celebrar el contrato, (14)
- C.- No se informa de la lengua en la que se va a celebrar el contrato. (Obligado cuando no sea en la que se ha ofrecido la información previa), (8)

8.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA



- A.- En su caso, las condiciones generales no carecen de cláusulas que pueden considerarse abusivas, (34)
- B.- En el caso de que el contrato incorpora condiciones generales predispuestas por el vendedor, no se informa al consumidor de que puede acceder a éstas antes de la contratación, (12)
- C.- En su caso, no se permite al consumidor almacenar o reproducir las condiciones generales antes de efectuar su pedido, (7)

9.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN AL FINAL DEL PROCESO DE COMPRA

Finalizado el proceso de compra, el vendedor no confirma al consumidor la recepción de la aceptación a través de la propia página web o por correo electrónico (o medio equivalente), (14)

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.