



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS

TITULO: COMPRA DE PRODUCTOS POR INTERNET

COMUNIDAD AUTÓNOMA: País Vasco

OBJETIVO:

Analizados los resultados de las campañas realizadas en 2018, 2019 y 2020 relativas a compras de productos por Internet, se ha visto la necesidad de seguir controlando que las empresas que operan por Internet ponen en conocimiento del consumidor y usuario toda la información necesaria para que cuente con la protección de sus derechos y sus legítimos intereses económicos y pueda tomar una decisión motivada. Por lo tanto, el empresario deberá probar su cumplimiento en lo referente a la información, contratación, derecho de desistimiento, garantías e información sobre precios de los productos.

El objetivo de esta campaña ha sido verificar que el empresario que vende sus productos por Internet otorga al consumidor un alto nivel de información sobre el contrato electrónico, sobre la naturaleza, características esenciales y los precios de los productos, los procedimientos de compra y contratación, la forma y procedimientos de pago, el derecho de desistimiento, en su caso, las garantías comerciales de los productos y los servicios postventa, para que el consumidor pueda tomar una decisión motivada y cuente con la protección de sus derechos y sus legítimos intereses económicos, de acuerdo con las exigencias que la normativa establece.

Las actuaciones realizadas han sido de dos tipos: control de páginas web de compras por internet y control de compras por internet, mediante protocolo único. Una vez realizada la inspección de las páginas web, se ha realizado la compra por internet de 14 productos correspondientes a 14 de los protocolos realizados. Una vez recibidos los productos, se han devuelto para comprobar si se cumplen los requisitos legales respecto a la ejecución del contrato y al desistimiento.

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:

El control se ha efectuado sobre 42 páginas web de los siguientes sectores: ropa y complementos, deporte (fitness, bicicletas...), pequeños electrodomésticos / electrónica, hogar / menaje/ muebles. De esos 42 páginas web, se han elegido 14 para realizar las correspondientes compras y devoluciones.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %: 11 (26,19%)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %: 31 (73,81%)

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

1. Control de páginas web de compras por internet:

El incumplimiento más frecuente es que si existe información al respecto, la empresa no indica que la devolución del importe que ha abonado el consumidor por los productos no excederá de 14 días naturales desde el desistimiento (51,4 %).

Otros incumplimientos significativos:

- 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 UE (43,9 %).
- No figura el modelo de formulario de desistimiento (38,1 %).
- Si el vendedor 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 (22,2 %).
- En caso de existir información sobre la garantía legal, o conformidad con el contrato, no respeta el periodo de garantía de dos años desde la entrega, o como mínimo de un año en los productos de segunda mano (15,8 %).
- No figura un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes (11,9 %).
- No figuran las características esenciales del producto en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes (por ej. colores disponibles; prestaciones técnicas, si tuviera; talla; medidas; etc) (9,5 %).
- No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en el que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones (9,5 %).

2. Control de compras por internet:

El incumplimiento más frecuente es que el vendedor no cumple con la exigencia de no imponer al consumidor que indique los motivos de desistimiento (14,3 %).

Otros incumplimientos significativos:

- Cuando han reclamado el pago de costes por devolver el producto, no se informaba de ello en la información previa a la contratación facilitada en la página web (12,5 %).
- No se respeta el plazo de mínimo de 14 días naturales que el consumidor dispone para desistir del contrato (7,1 %).
- El vendedor no cumple la exigencia de no imponer ninguna penalización al desistir del contrato (7,1 %).
- La devolución del importe abonado por el consumidor por los productos excede de 14 días naturales desde que el empresario haya sido informado del desistimiento (7,1 %).

Nota: Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas