

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2019.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Comercio electrónico: compra de productos por internet.

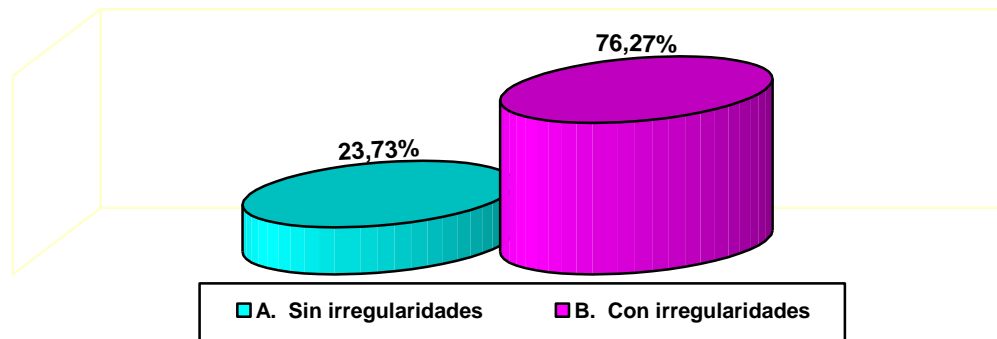
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Etiquetado: Información obligatoria.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Castilla-La Mancha Cataluña Navarra La Rioja	Castilla-La Mancha Cataluña Navarra La Rioja
Nº servicios a controlar	70	59

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

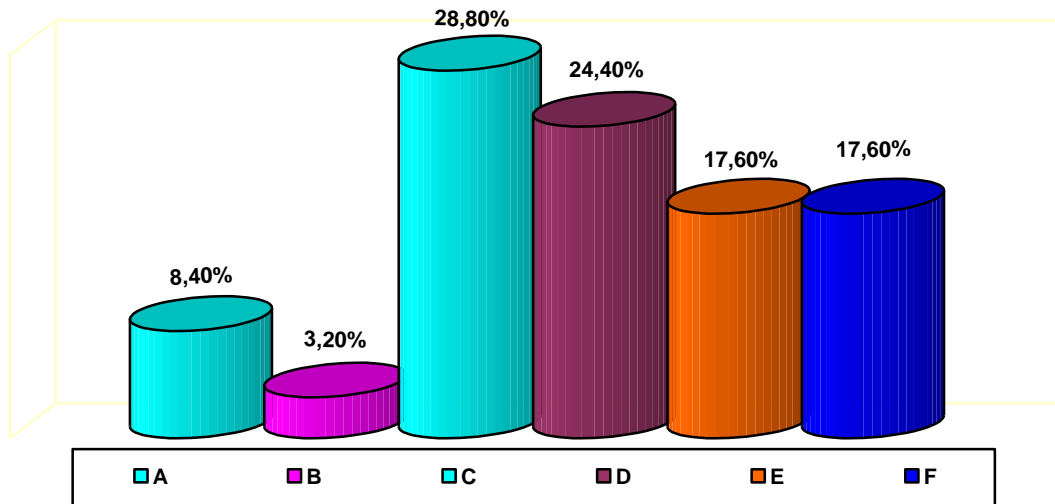
Nº DE PRODUCTOS CONTROLADOS:	59
Nº DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	14 23,73 %
Nº DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	45 76,27 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Identificación del vendedor. (21)
- 2.- Características del producto. (8)
- 3.- Precio, gastos, pago, entrega del producto y desistimiento. (72)
- 4.- Garantía. (61)
- 5.- Cláusulas abusivas. (44)
- 6.- Reclamaciones. (44)



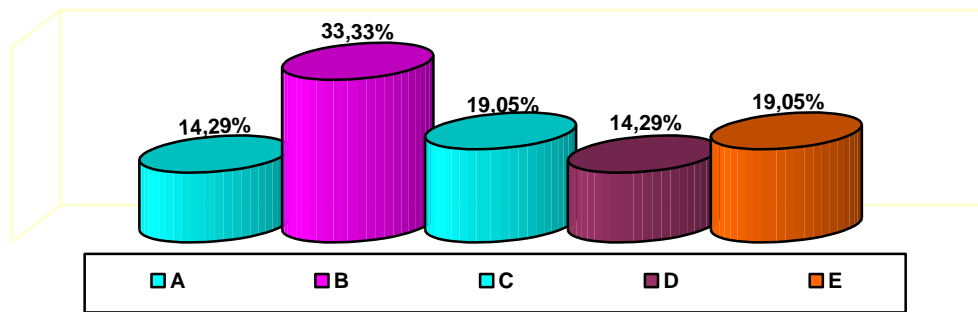
- A.- Identificación del vendedor.
B.- Características del producto.
C.- Precio, gastos, pago, entrega del producto y desistimiento.
D.- Garantía.
E.- Cláusulas abusivas.
F.- Reclamaciones.

El total de irregularidades ha sido de 250.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

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



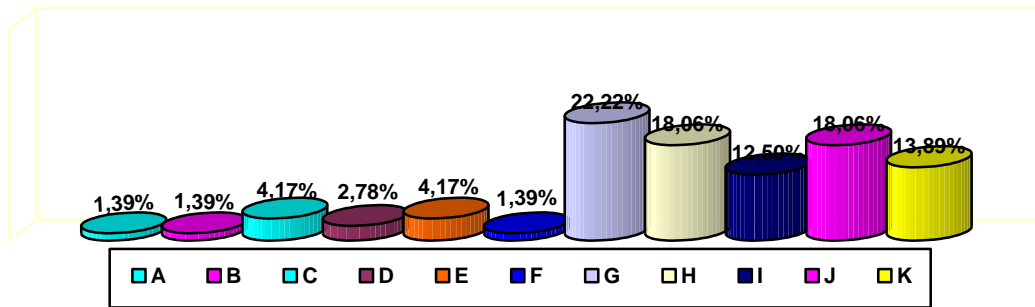
- A. No se puede acceder a la información de la empresa. (3)
- B. No figura la identidad del empresario, incluido su nombre comercial. (7)
- C. No consta el domicilio completo. (4)
- D. No figura el número de teléfono, el número de fax y la dirección de correo electrónico, cuando proceda. (3)
- E. No consta la identificación fiscal del vendedor. (4)

2.- CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Número de irregularidades por no detallarse las características principales del producto: 8 (100%).

3.- PRECIO, GASTOS, PAGO, ENTREGA DEL PRODUCTO Y DESISTIMIENTO

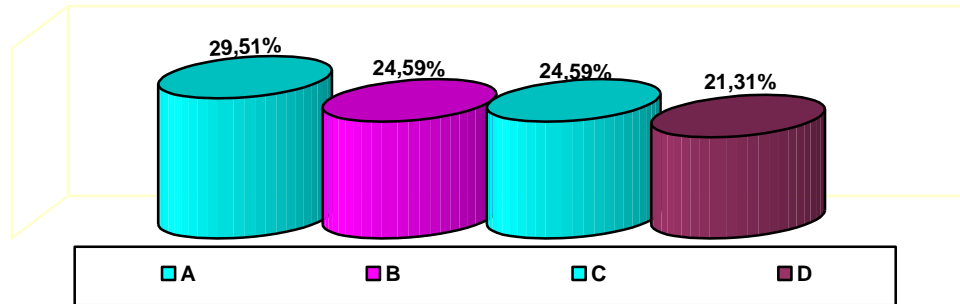
Las irregularidades encontradas en relación con el precio, gastos, pago, entrega del producto y desistimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se detalla el precio del producto. (1)
- B. En el precio no se incluyen todos los impuestos y tasas aplicables. (1)
- C. No se citan gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. (3)
- D. No se informa de la forma de pago. (2)
- E. No se informa del plazo de entrega. (3)
- F. No se cumple con la obligación de que dicho plazo de entrega no sea superior a 30 días naturales (salvo que las partes hayan acordado otra cosa), a partir de la celebración del contrato. (1)
- G. No se informa del derecho de desistimiento. (16)
- H. En caso de tener derecho a desistir, no se informa de las condiciones, plazos, procedimientos y formulario de desistimiento. (13)
- I. No se informa, si procede, la excepción del derecho a desistir. (9)
- J. No se cumple con la obligación de no requerir los motivos para desistir ni exigir costes adicionales. (13)
- K. No se cumple con la obligación de establecer un plazo de desistimiento no inferior a catorce días naturales. (10)

4.- GARANTÍA

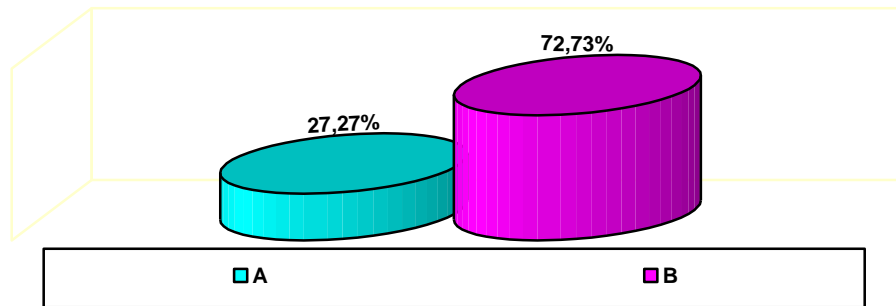
Las irregularidades encontradas en relación con la garantía, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se hace constar un recordatorio de la existencia de una garantía legal. (18)
- B. En el caso de ofrecerse una garantía comercial, la misma no cumple la obligación de poner al consumidor en una posición más ventajosa en relación con los derechos de la garantía legal. (15)
- C. El vendedor no cumple con la obligación de no eximirse de su responsabilidad en la garantía legal derivando la garantía al fabricante, servicio técnico, una aseguradora, etc. (15)
- D. No se cumple con la obligación de no excluir de la garantía legal determinadas partes, piezas o componentes, durante el plazo legal. (13)

5.- CLÁUSULAS ABUSIVAS

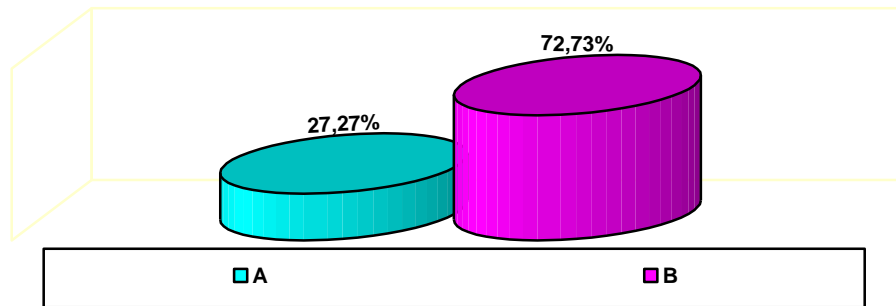
Las irregularidades encontradas en relación con las cláusulas abusivas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se cumple con la obligación de respetar el fuero del consumidor. (12)
- B. No se cumple con la obligación de no incluir cláusulas abusivas. (32)

6.- RECLAMACIONES

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



- A. No se cumple con la obligación de informar sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. (12)
- B. No se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. (32)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

AL SECTOR:

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos 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.