

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2019.**

**OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.**

**DENOMINACIÓN: Comercio electrónico.**

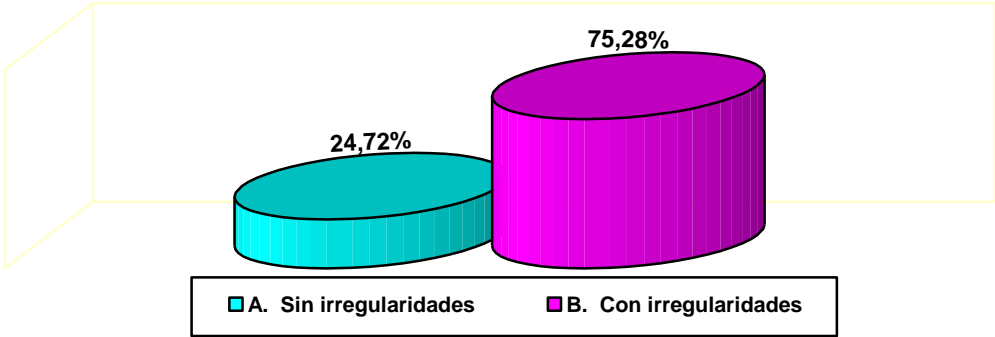
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Islas Baleares Castilla-La Mancha Murcia Navarra La Rioja C. Valenciana	Islas Baleares Castilla-La Mancha Murcia La Rioja C. Valenciana
Nº servicios a controlar	90	89

**A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

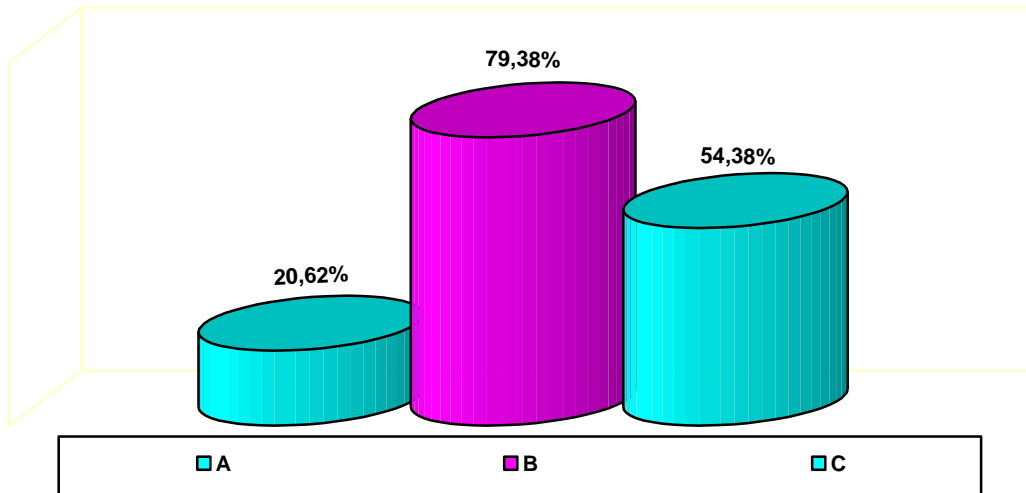
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>89</b>
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>22 24,72 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>67 75,28 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

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

- 1.- Información sobre la empresa. (33)
- 2.- Información general. (127)
- 3.- Derecho de desistimiento. (87)



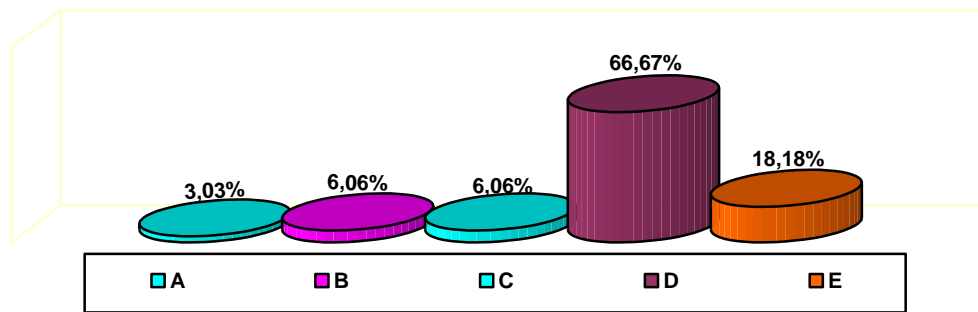
- A.- Información sobre la empresa.  
B.- Información general.  
C.- Derecho de desistimiento.

El total de irregularidades ha sido de 160.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA

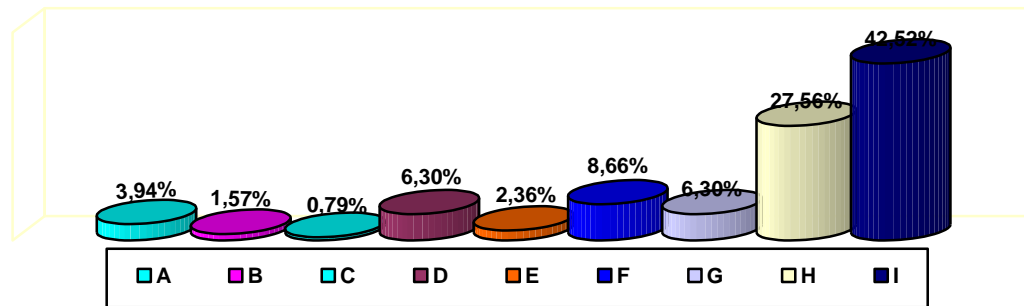
Las irregularidades encontradas en relación con la información sobre la empresa, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa. (1)
- B. No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial. (2)
- C. No consta el correo electrónico. (2)
- D. No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil, si procede. (22)
- E. No consta el NIF de la empresa. (6)

## 2.- INFORMACIÓN GENERAL

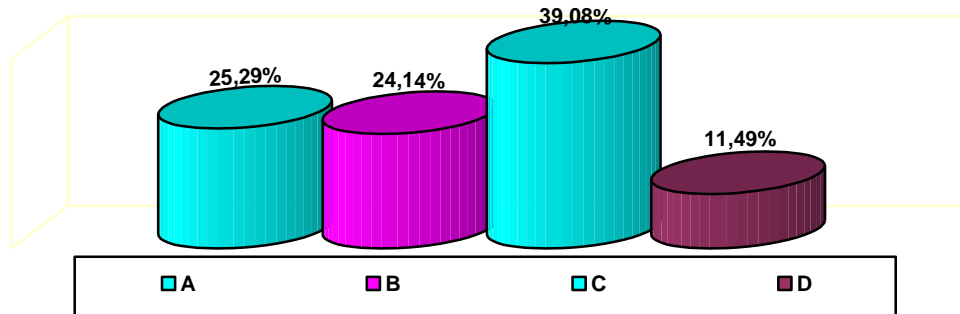
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación. (5)
- B. Estas no pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. (2)
- C. No se publicita los precios de los servicios a la venta o la manera de determinarlo, en caso que no se pueda calcular de manera razonable por su naturaleza. (1)
- D. No se incluyen los impuestos. (8)
- E. No se informa de los procedimientos de pago. (3)
- F. No se hace referencia al tratamiento de Protección de Datos Reglamento. (11)
- G. No se hace referencia a la política de cookies Reglamento. (8)
- H. No se respeta el fuero del consumidor. (35)
- I. No se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos, conforme al art. 14 del Reglamento UE 524/2013 y se facilita un enlace electrónico a la plataforma de litigios en línea. (54)

### **3.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

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



- A. No se informa del derecho de desistimiento. (22)
- B. No es de al menos de 14 días. (21)
- C. No se facilita formulario de desistimiento. (34)
- D. Si no le asiste al consumidor el derecho de desistimiento, no se le informa de ello. (10)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de servicios, para poder hacerlos valer optando por la prestación de los servicios exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la prestación de estos servicios 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.