

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2017.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Compañías de servicios: acceso a la información precontractual en la web y control de cobro por el uso de tarjeta de crédito.

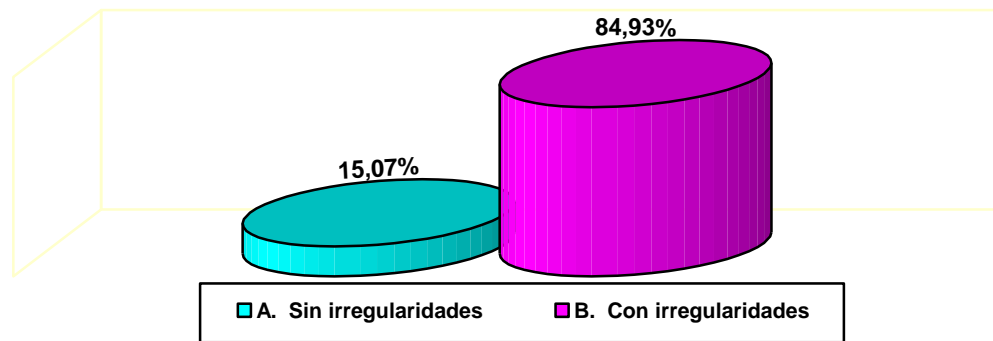
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Verificación de la información precontractual en la web y control de cobro por el uso de tarjeta de crédito.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	I. Baleares Castilla y León G. Valenciana Murcia	I. Baleares Castilla y León G. Valenciana
Nº servicios a controlar	175	146

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

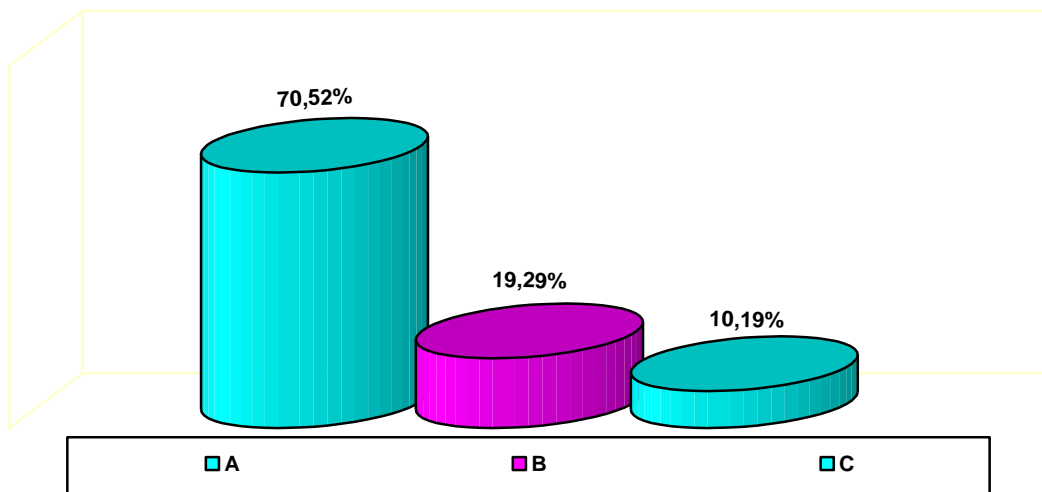
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	146
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	22 15,07 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	124 84,93 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información general (457 irregularidades).
- 2.- Derecho de desistimiento (125 irregularidades).
- 3.- Control de pago con tarjeta de crédito (66 irregularidades).



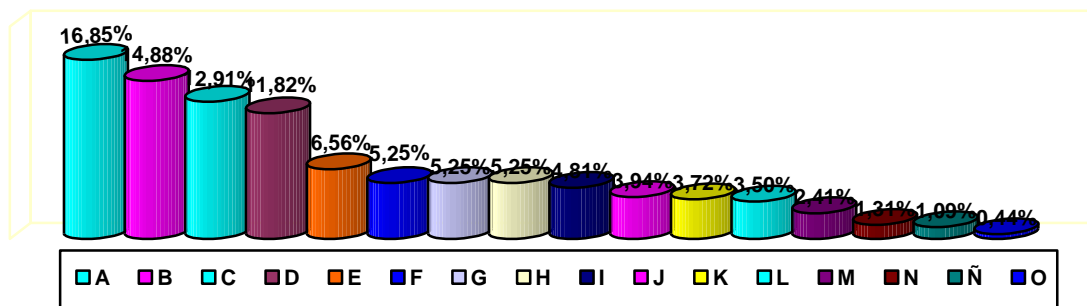
- A.- Información general.
B.- Derecho de desistimiento.
C.- Control de pago con tarjeta de crédito.

El total de irregularidades ha sido de 648.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL.

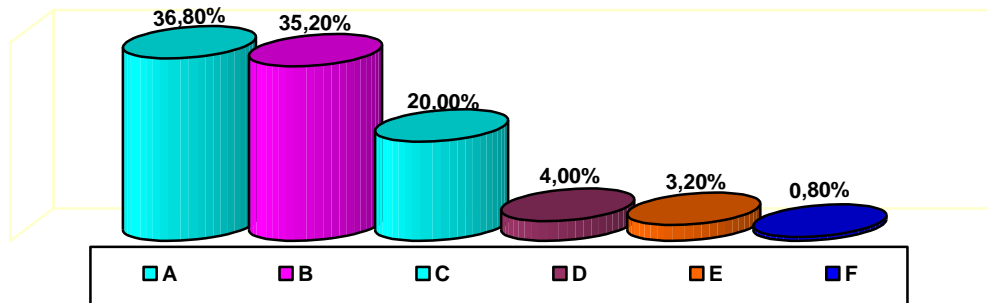
Las irregularidades encontradas en cuanto a "Información General", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos conforme al art. 14 del Reglamento UE 524/2013). (77)
- B.- No se informa del procedimiento para atender las reclamaciones (arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (68)
- C.- No se respeta el fuero del consumidor (art. 90 RDL 1/2007). (59)
- D.- No constan los datos de inscripción en el registro mercantil, si procede (art. 10 Ley 34/2002). (54)
- E.- No incluyen los impuestos (arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (30)
- F.- No se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación (art. 27 Ley 34/2002)
- G.- Estas no pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario (art. 10 Ley 34/2002). (24)
- H.- No 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 (arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (24)
- I.- No se hace referencia a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos. (22)
- J.- No consta el NIF/CIF de la empresa (art.10 Ley 34/2002). (18)
- K.- No se informa de los procedimientos de pago (arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (17)
- L.- No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial (art. 10 Ley 34/2002, y arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (16)
- M.- No se describen las características de los servicios a la venta (arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (11)
- N.- No consta el teléfono (art 10 Ley 34/2002 y arts. 60 y 97 RDL 1/2007). (6)
- Ñ.- No se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa (art. 10 Ley 34/2002). (5)
- O.- No consta el correo electrónico (art. 10 Ley 34/2002). (2)

2.- DERECHO DE DESISTIMIENTO.

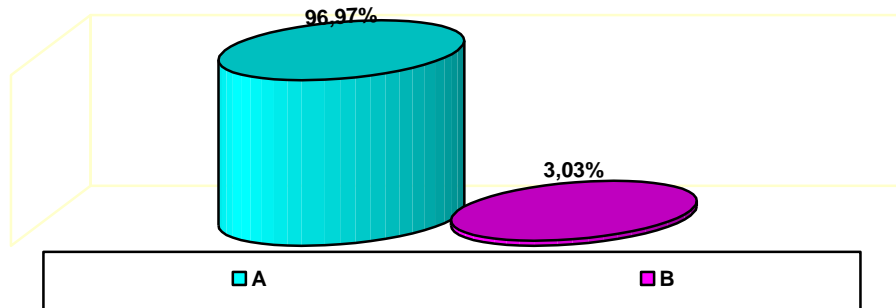
Las irregularidades encontradas en "Derecho de Desistimiento", se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A.- No se facilita formulario de desistimiento. (46)
- B.- Se piden los motivos por los que se desiste. (44)
- C.- Si no le asiste al consumidor el derecho de desistimiento, no se le informa de ello. (25)
- D.- No se informa del derecho de desistimiento (art. 97 RDL 1/2007). (5)
- E.- Si procede, no se informa sobre la existencia del derecho de desistimiento, el plazo y como ejecutarlo (art. 60 RDL 1/2007). (4)
- F.- No es de menos de 14 días. (1)

3.- CONTROL DE PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO.

Las irregularidades encontradas en “Control de Pago con Tarjeta de Crédito”, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



A.- Se cobra por su utilización (art. 60 ter. RDL 1/2007). (96,97%)
B.- Se cobra el servicio con tarjeta de crédito (art. 60 ter. RDL 1/2007). (3,03%)

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.