

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2021.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Control de la publicidad y la contratación on-line de los servicios de telecomunicaciones, voz y datos.

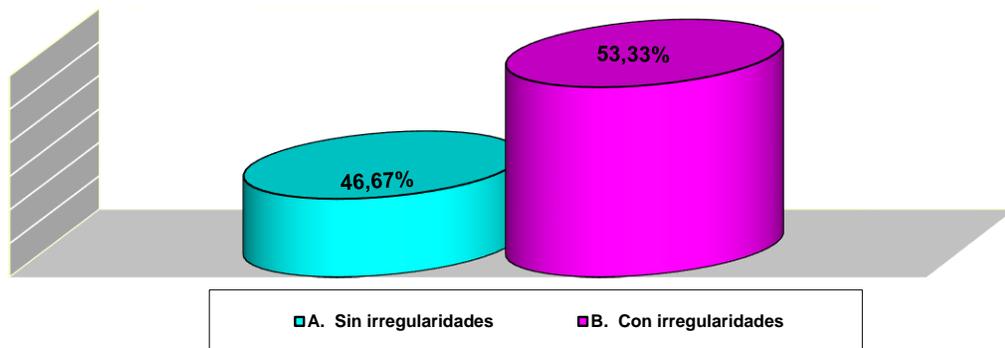
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Publicidad y condiciones de la contratación on-line.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Baleares Castilla-La Mancha Castilla y León Cataluña Extremadura Murcia Navarra Comunidad Valenciana	Baleares Castilla y León Cataluña Extremadura Murcia Navarra Comunidad Valenciana
Nº servicios a controlar	84	75

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

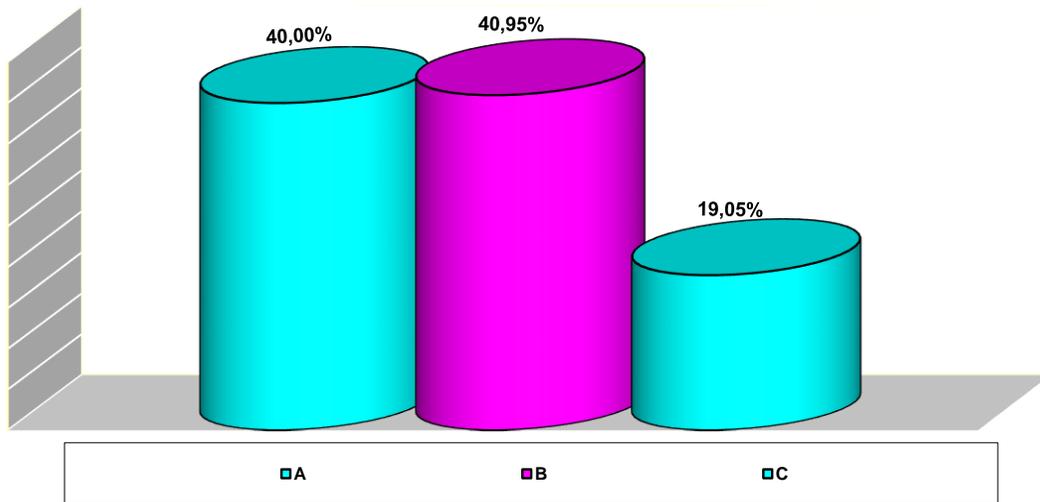
Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:	75	
Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	35	46,67 %
Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	40	53,33 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Información general. (84)
- 2.- Información precontractual de voz y datos. (86)
- 3.- Derecho de desistimiento. (40)



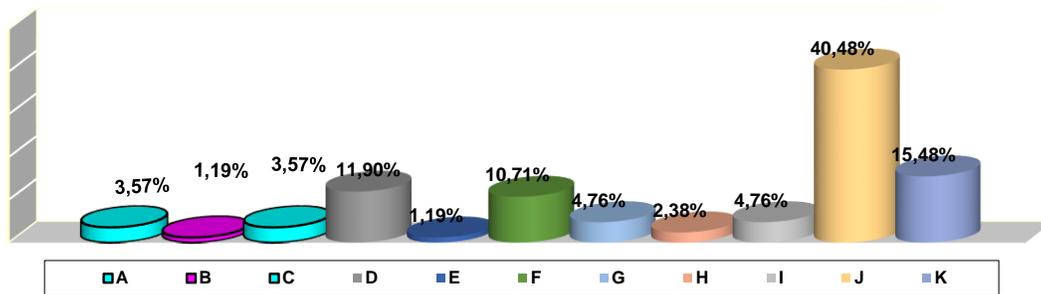
- A.- Información general.
B.- Información precontractual de voz y datos.
C.- Derecho de desistimiento.

El total de irregularidades ha sido de 210.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- INFORMACIÓN GENERAL

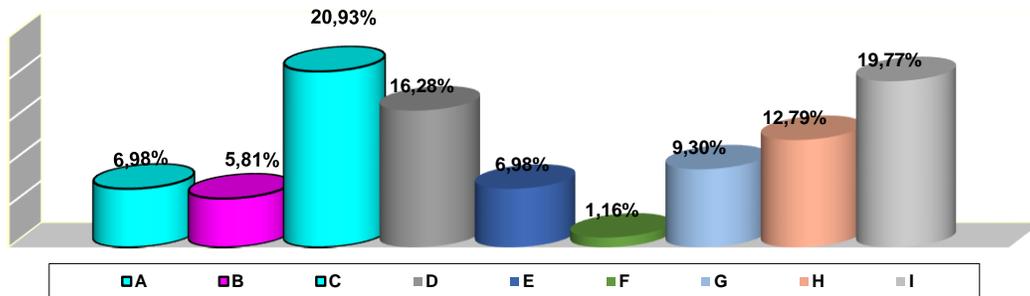
Las irregularidades encontradas en relación con la información general, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa. (3)
- B. No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial. (1)
- C. No consta el correo electrónico. (3)
- D. No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil, si procede. (10)
- E. No consta el NIF de la empresa. (1)
- F. Al tratarse de un servicio de carácter básico no dispone de un teléfono de atención al cliente gratuito. (9)
- G. No se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación. (4)
- H. Estas no pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. (2)
- I. No se hace referencia a la política de cookies. (4)
- J. 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. (34)
- K. No cumple con la obligación de no incluir cláusulas que se puedan considerar abusivas. (13)

2.- INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL DE VOZ Y DATOS

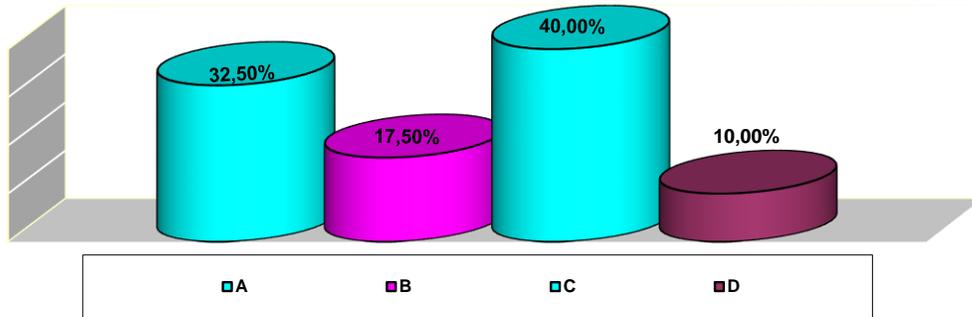
Las irregularidades encontradas en relación con la información precontractual de voz y datos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa sobre las distintas tarifas debidamente desglosadas. (6)
- B. No se incluyen los impuestos. (5)
- C. No se informa sobre la política de compensaciones y reembolsos. (18)
- D. No se indica los tipos de servicios de mantenimiento incluidos. (14)
- E. No se informa sobre las condiciones normales de contratación incluido el plazo mínimo. (6)
- F. En caso de tratarse de una oferta temporal no indica el precio de la oferta y el precio al final de la misma, así como la duración de la misma. (1)
- G. No indica la cobertura geográfica del servicio. (8)
- H. No se informa de los procedimientos de pago. (11)
- I. No informa sobre los procedimientos de resolución de conflictos, incluidos los creados por el propio operador. (17)

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. (13)
- B. No es de al menos de 14 días. (7)
- C. No se facilita formulario de desistimiento. (16)
- D. Si no le asiste al consumidor el derecho de desistimiento, no se le informa de ello. (4)

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.