

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO: 2021.**

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

**DENOMINACIÓN:** Contratación de páginas web: intermediación servicios (reservas alojamientos, compra de billetes de avión, etc.).

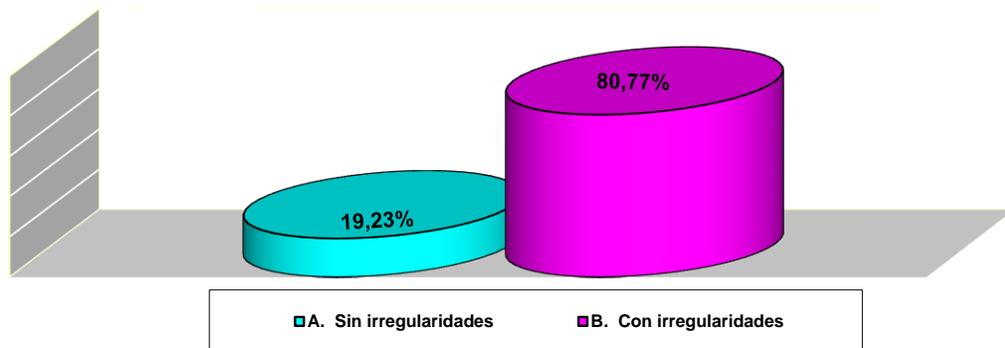
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

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

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Baleares Castilla-La Mancha Extremadura Galicia Comunidad Valenciana	Baleares Extremadura Galicia
Nº servicios a controlar	75	52

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

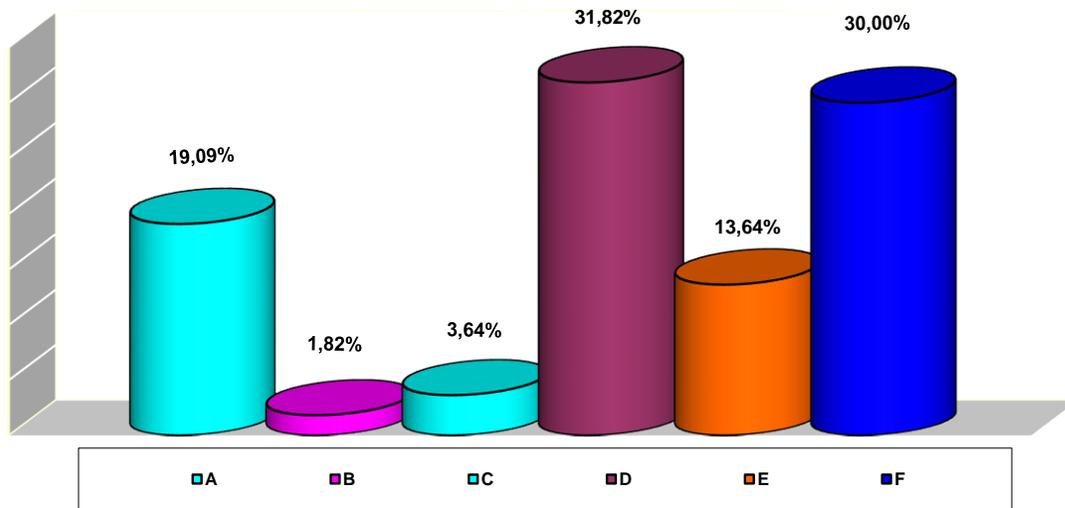
<b>Nº DE SERVICIOS CONTROLADOS:</b>	<b>52</b>	
<b>Nº DE SERVICIOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>10</b>	<b>19,23 %</b>
<b>Nº DE SERVICIOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>42</b>	<b>80,77 %</b>



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

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

- 1.- Información general. (21)
- 2.- Característica esenciales de los productos o servicios. (2)
- 3.- Precios. (4)
- 4.- Derecho de desistimiento. (35)
- 5.- Condiciones generales de contratación. (15)
- 6.- Otra información obligatoria. (33)



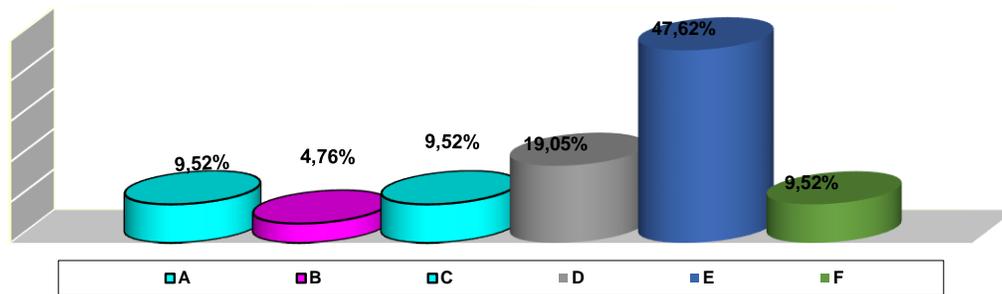
- A.- Información general.  
B.- Característica esenciales de los productos o servicios.  
C.- Precios.  
D.- Derecho de desistimiento.  
E.- Condiciones generales de contratación.  
F.- Otra información obligatoria.

El total de irregularidades ha sido de 110.

## 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:



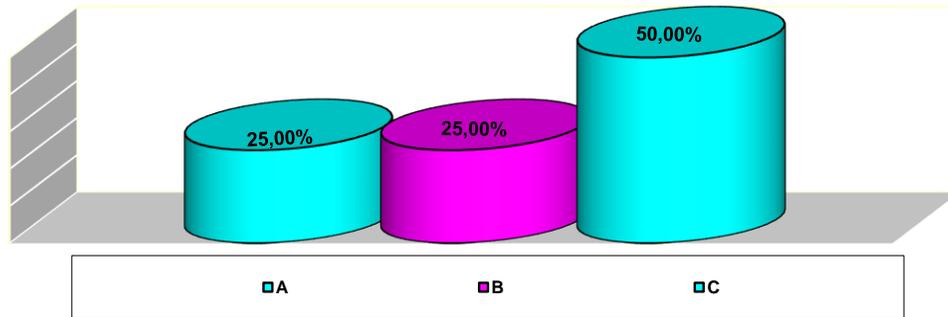
- A. No se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa. (2)
- B. No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial. (1)
- C. No consta el domicilio completo. (2)
- D. No consta el correo electrónico. (4)
- E. No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil, si procede. (10)
- F. No consta el NI/CIF de la empresa. (2)

## **2.- CARACTERÍSTICA ESENCIALES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS**

Número de irregularidades por no describir las características de los servicios o productos a la venta: (disponibilidad, beneficios/riesgos, plazo de ejecución, composición, accesorios, servicios post venta, etc): 2 (100%).

## **3.- PRECIOS**

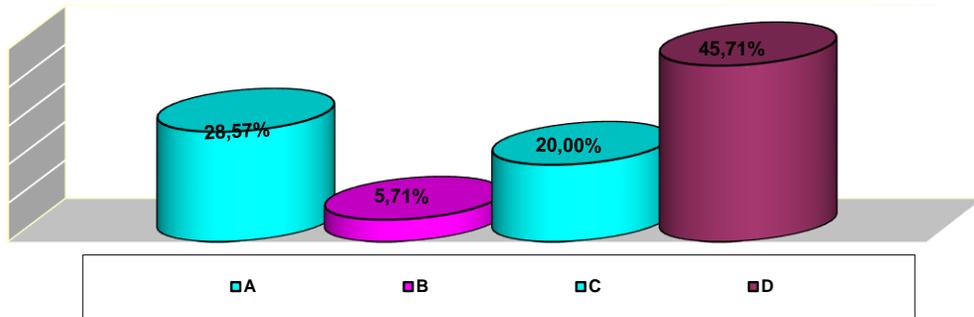
Las irregularidades encontradas en relación con los precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. 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. (1)
- B. No incluyen los impuestos. (1)
- C. No se informa de los procedimientos de pago. (2)

#### **4.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

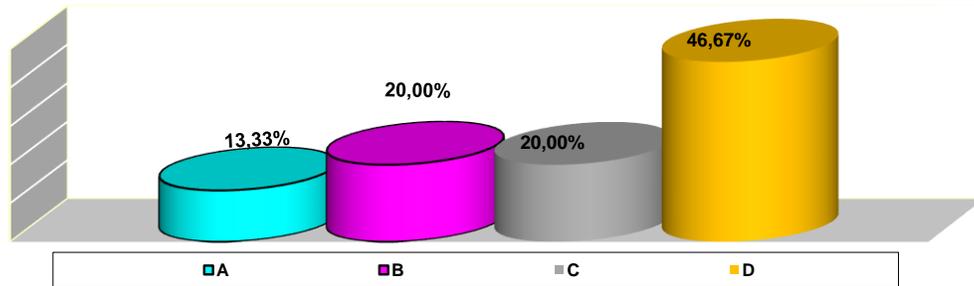
Las irregularidades encontradas en relación con el derecho de desistimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa del derecho de desistimiento. (10)
- B. En caso de ser de aplicación, su duración no es de al menos de 14 días. (2)
- C. No se facilita, en su caso, formulario de desistimiento. (7)
- D. Si no le asiste al consumidor el derecho de desistimiento, no se le informa de ello. (16)

## **5.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

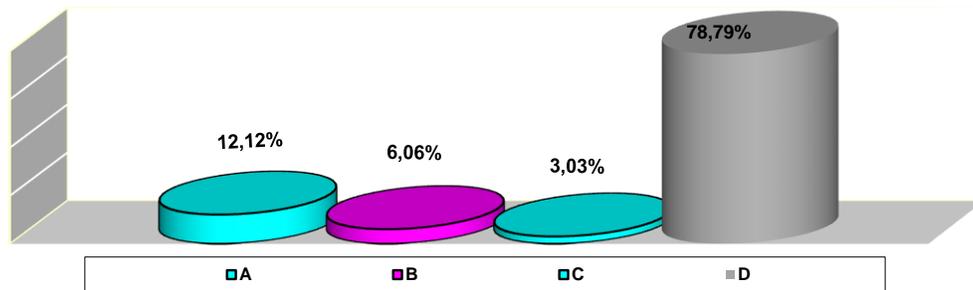
Las irregularidades encontradas en relación con las condiciones generales de contratación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación. (2)
- B. Estas no pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. (3)
- C. Se incluyen cláusulas que prevean pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble. (3)
- D. El clausulado no carece de otras cláusulas que puedan ser consideradas abusivas. (7)

## **6.- OTRA INFORMACIÓN OBLIGATORIA**

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



- A. Cuando se facilita una línea telefónica a efectos de comunicación, su uso supone para el consumidor un coste superior a la tarifa básica (se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario). (4)
- B. En los casos en los que el empresario esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, no se informa al consumidor sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, características y forma de acceder al mismo. (2)
- C. No se hace referencia a la política de cookies. (1)
- D. 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. (26)

## **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.