

MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS

TITULO:

Compra de productos por internet

COMUNIDAD AUTÓNOMA:

País Vasco

OBJETIVO:

El objetivo de esta campaña es verificar que el empresario que vende sus productos por Internet otorga al consumidor un alto nivel de información sobre el contrato electrónico, sobre la naturaleza, características esenciales y los precios de los productos, los procedimientos de compra y contratación, la forma y procedimientos de pago, el derecho de desistimiento, en su caso, las garantías comerciales de los productos y los servicios postventa, para que el consumidor pueda tomar una decisión motivada y cuente con la protección de sus derechos y sus legítimos intereses económicos, de acuerdo con las exigencias que la normativa exige.

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:

El control se ha efectuado sobre 51 páginas web de los sectores de: ropa, calzado, juguetes, electrónica/electrodomésticos y hogar/muebles/menaje.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %:

10 páginas web correctas (18%)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %:

41 páginas web incorrectas (81%)

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

1º Control de páginas web de compras por internet

Se han realizado 51 de controles de páginas web.

El incumplimiento más significativo ha sido que el 47,92% de las páginas web inspeccionadas no incluyen un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios.

Otros incumplimientos:

- Si existe información al respecto, no indica que la devolución del importe que ha abonado el consumidor por los productos, no excederá de 14 días naturales desde el desistimiento (36,17%).
- No figura el modelo de formulario de desistimiento (36%)

- Si el vendedor está adherido o dispone de algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos, no indica el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema (33,33%)
- No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en el que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones (20%)
- No figura un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad de los bienes (14,63%)

2º Control de compras por internet

Se han comprado 10 productos en páginas web.

El incumplimiento más significativo ha sido que el vendedor no cumple con la exigencia de no imponer ninguna penalización al desistir del contrato (50%)

Otros incumplimientos:

- La devolución del importe abonado por el consumidor por los productos, excede de 14 días naturales desde que el empresario ha sido informado del desistimiento (30%)
- No se respeta el plazo mínimo de 14 días naturales que el consumidor dispone para desistir del contrato (20%)
- El vendedor no cumple con la exigencia de no imponer al consumidor que indique los motivos de desistimiento (10%)

Nota: Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas **C/AP/D.45-13.05/F**

SCC/AP/D.45-12.05/F