



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS

TITULO:

Compra de productos por Internet.

COMUNIDAD AUTÓNOMA:

País Vasco

OBJETIVO:

Analizados los resultados de las campañas realizadas en 2018 y 2019 relativas a compras de productos por Internet, se ha visto la necesidad de seguir controlando este tipo de venta en línea.

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 la normativa aplicable.

Para conseguir ese fin la campaña se divide en dos fases. Una primera de control de las páginas web que venden producto por Internet. Y una segunda fase donde se efectúa la compra de algunos de los productos de esas páginas web inspeccionadas.

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 %:

17 páginas web correctas (35,3 %)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %:

33 páginas web incorrectas (64,7 %)

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

1º. Control de páginas web de compras por Internet:

El incumplimiento más frecuente de las páginas web controladas ha sido no incluir un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE (40,4 %).

Otros incumplimientos relevantes:

- No figura el modelo de formulario de desistimiento (38,6 %)
- No figura un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes (20,9 %)
- Si existe información al respecto, no se indica que la devolución del importe que ha abonado la persona consumidora por los productos, no excederá de 14 días naturales desde el desistimiento (19,5 %)
- No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en el que el consumidor puede presentar sus quejas y reclamaciones (16,0 %)

2º. Control de compras por internet

La segunda fase de la campaña consiste en la compra de productos y su posterior devolución para comprobar la ejecución del contrato y garantizar el correcto ejercicio del derecho de desistimiento.

El incumplimiento más frecuente ha sido que la devolución del importe abonado por la persona consumidora por los productos, excede de 14 días naturales desde que el empresario haya sido informado del desistimiento (30%).

Otros incumplimientos:

- El vendedor impone alguna penalización al desistir del contrato (20%)
- El empresario no efectúa el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por la persona consumidora para la transacción inicial (20%)

Nota: Esta información reproduce exactamente la facilitada por las Comunidades Autónomas

MODELO INFORMACIÓN CAMPAÑAS AUTONÓMICAS: SERVICIOS

TITULO:

Compra de productos por Internet.

COMUNIDAD AUTÓNOMA:

País Vasco

OBJETIVO:

El objetivo de esta campaña es doble:

1. Por un lado, el objetivo 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, y, 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 la normativa aplicable.
2. Por otro, se pretende garantizar que las empresas de venta a distancia han actualizado la información en sus páginas web respecto a la interrupción de los plazos de devolución de productos regulada por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Nº Y TIPO DE ESTABLECIMIENTOS VISITADOS:

El control se ha efectuado sobre 150 páginas web de los sectores de: ropa, calzado, juguetes, electrónica/electrodomésticos y hogar/muebles/menaje.

Nº DE ESTABLECIMIENTOS CORRECTOS Y %:

2 páginas web correctas (2 %)

Nº DE ESTABLECIMIENTOS INCORRECTOS Y %:

97 páginas web incorrectas (98 %)

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS:

El incumplimiento más frecuente de las páginas web controladas ha sido no indicar que se interrumpe el plazo para la devolución de productos durante la vigencia del estado de alarma (95,7%).

Otros incumplimientos relevantes:

- No figura en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE (64,7%).
- Si existe información al respecto, no se indica que la devolución del importe que ha abonado la persona consumidora por los productos, no excederá de 14 días naturales desde el desistimiento (42,9 %)
- Si el vendedor está adherido o dispone de algún medio extrajudicial de resolución de conflictos, no se indica el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema (41,7%).
- No figura el modelo de formulario de desistimiento (39,7%).
- No figura la dirección completa del establecimiento del empresario en que la persona consumidora puede presentar sus quejas y reclamaciones (22%).