

EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE VENTA POR INTERNET 2017

INTRODUCCIÓN

La presente campaña es una acción de control periódica ininterrumpida sobre la actividad desarrollada de comercio electrónico, debido a que cada vez el peso de este tipo de comercio se hará más y más importante, estas acciones son cada vez más relevantes de cara al cumplimiento del deber de defender a las consumidoras/es que tiene encomendado la administración municipal del Ayuntamiento de Madrid.

OBJETIVOS

Los objetivos principales de la presente campaña de inspección fueron:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa de consumo en general y de la específica en particular en concreto la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico en cuanto a los requisitos de información en ella contenidos, en concreto:
- Si se ofrece información suficiente sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y su precio.
- Información de la identidad del titular de la actividad, incluyendo el domicilio.
- Comprobar que no exista publicidad falsa o engañosa que pueda inducir a error al consumidor/a.
- Verificar si se informa del derecho de desistimiento y de si se realizaría conforme a lo establecido normativamente.
- Controlar si se expiden justificantes de pago y si estos son correctos.
- Si disponen de hojas de reclamaciones.

NORMATIVA APLICABLE

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16

de noviembre.

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA

Esta campaña ha sido efectuada durante todo el año 2017 por 8 Inspectoras/es Técnicos de Calidad y Consumo del Instituto Municipal de Consumo.

Se han realizado un total de 60 inspecciones a 32 empresas, de las 60 inspecciones 28 corresponden a inspecciones de comprobación.

En las 32 empresas controladas se han registrado irregularidades en 31 el 96,9% de las mismas.

RESULTADOS

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	60
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	32
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	31 (96,8%)

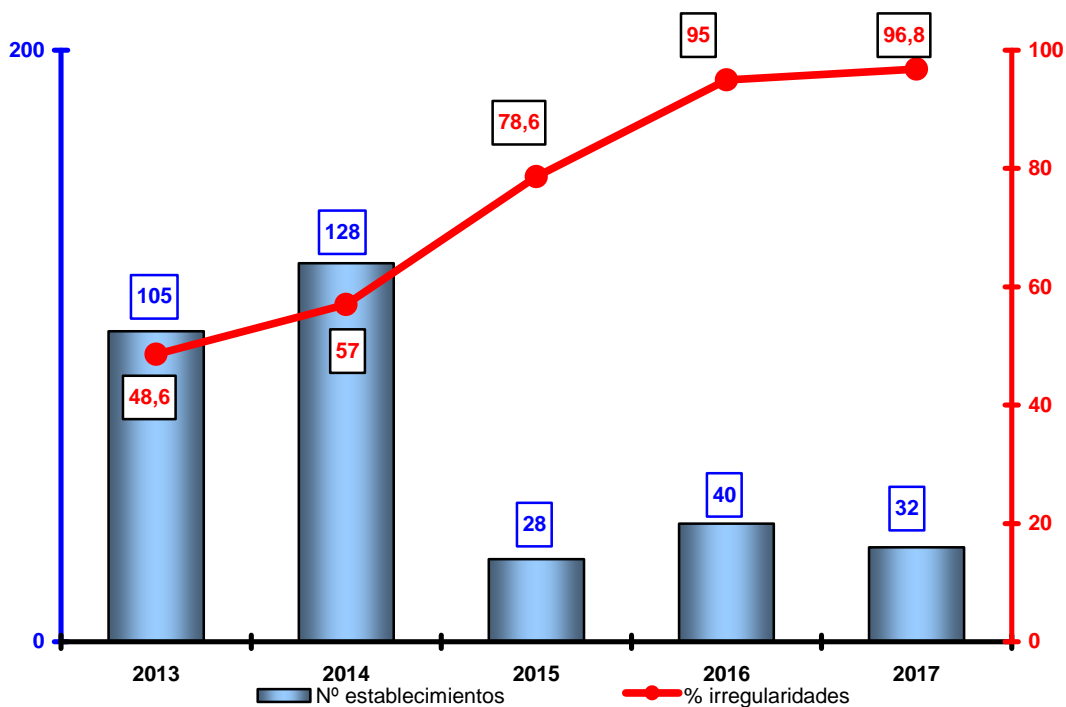
IDENTIFICADOR DEL PROVEEDOR	%SI	%NO
¿Consta en la página Web el nombre o la denominación social?	90,5	9,5
¿Consta el domicilio, o la dirección del establecimiento permanente?	95,2	4,8
¿Consta la dirección de correo electrónico?	100,0	0,0
¿Constan los datos de la inscripción en el Registro Mercantil?	61,1	38,9
¿Consta el número de identificación fiscal que le corresponda?	85,0	15,0
INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL	%SI	%NO
Consta información sobre:		
-las características principales del producto o servicio	95,2	4,8
-el precio total incluido todos sus impuestos	100,0	0,0
Desglosa en su caso, los incrementos o descuentos que sean de aplicación, los gastos que se repercutan al/a la consumidor/a y los gastos adicionales por servicios accesorios (financiación u otras condiciones de pago similares)	100,0	0,0
-los gastos de entrega y transporte en su caso	90,5	9,5
-procedimientos de pago, entrega y ejecución	95,2	4,8
-fecha de entrega, ejecución del contrato	85,7	14,3
-recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios postventa y las garantías comerciales	52,4	47,6
-lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando esta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación	100,0	0,0
-la existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder a las/os consumidoras/es	86,4	13,6
Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo	65,0	35,0
Cuando exista un derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento	45,0	55,0
Cuando proceda, la indicación de que el consumidor asume el coste de la devolución	60,0	40,0
Cuando no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que a la persona consumidora no le asiste tal derecho	75,0	25,0

	%SI	%NO
Cuando proceda, la existencia de asistencia postventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones	85,7	14,3
La dirección del establecimiento del empresario donde la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones	27,3	72,7
Toda la información se facilita de forma gratuita.	100,0	0,0
OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN		
Se informa sobre: -los distintos trámites para celebrar el contrato	95,2	4,8
-si el prestador del servicio va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este va a ser accesible	95,2	4,8
-cómo identificar y corregir errores en los datos	95,2	4,8
-las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato	95,2	4,8
-las condiciones anteriores pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario	100,0	0,0
DOCUMENTO CONTRACTUAL		
En caso de existir cláusulas no negociadas: son concretas, claras, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, a los que en todo caso deberá hacerse referencia.	94,4	5,6
Accesibilidad y legibilidad, de forma que el consumidor pueda conocer previamente su existencia y contenido.	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas en los contratos	68,4	31,6
Se facilita confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en un plazo razonable	100,0	0,0
PUBLICIDAD		
Ausencia de publicidad que induzca o pueda inducir a error al consumo	23,8	76,2
Las leyendas o cláusulas que exhiben respetan los derechos de las/os consumidoras/es	13,6	86,4
DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO		
Facilitan ejemplar de formulario de desistimiento	30,0	70,0
El ejemplar anterior es conforme con el anexo B del RDL 1/2007	100,0	0,0
El plazo de desistimiento es, como mínimo de 14 días naturales	83,3	16,7

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO	%SI	%NO
Se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación de compraventa efectuada	100,0	0,0
Constan en los documentos anteriores:		
-la identificación personal o social y fiscal del/de la proveedor/a	82,4	17,6
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface	100,0	0,0
-la fecha	100,0	0,0
-el número de teléfono	94,2	5,8
-la dirección del/de la proveedor/a	88,2	11,8
Se recuerda la existencia de garantía legal	33,3	66,7
En su caso figura la fecha en que el/la empresario/a se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	100,0	0,0
Ausencia de cláusulas abusivas o que induzca a error en los documentos anteriores u otros	77,8	22,2

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Los resultados obtenidos durante las cinco últimas campañas han sido:



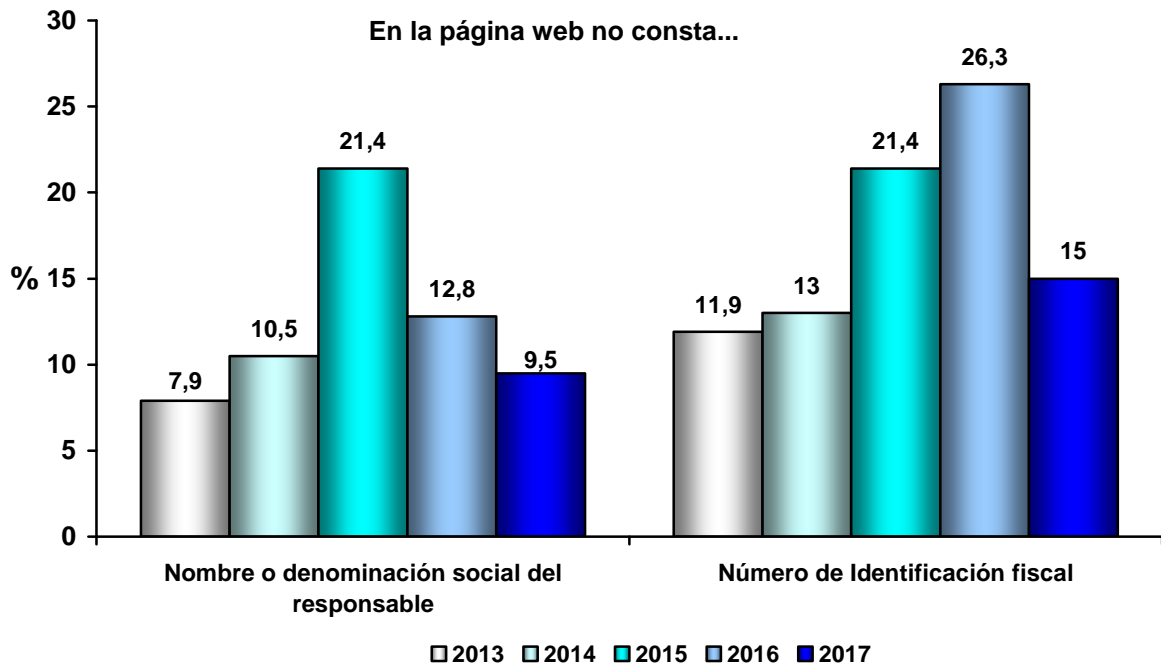
Los resultados más significativos se detallan por módulos a continuación:

IDENTIFICADOR DEL/DE LA PROVEEDOR/A

En este módulo las infracciones más significativas son:

- No consta el nombre o la denominación social del/de la responsable de la oferta en el 9,5% de los casos.
- En el 15% no consta el NIF del/de la responsable.

Los datos comparados son:

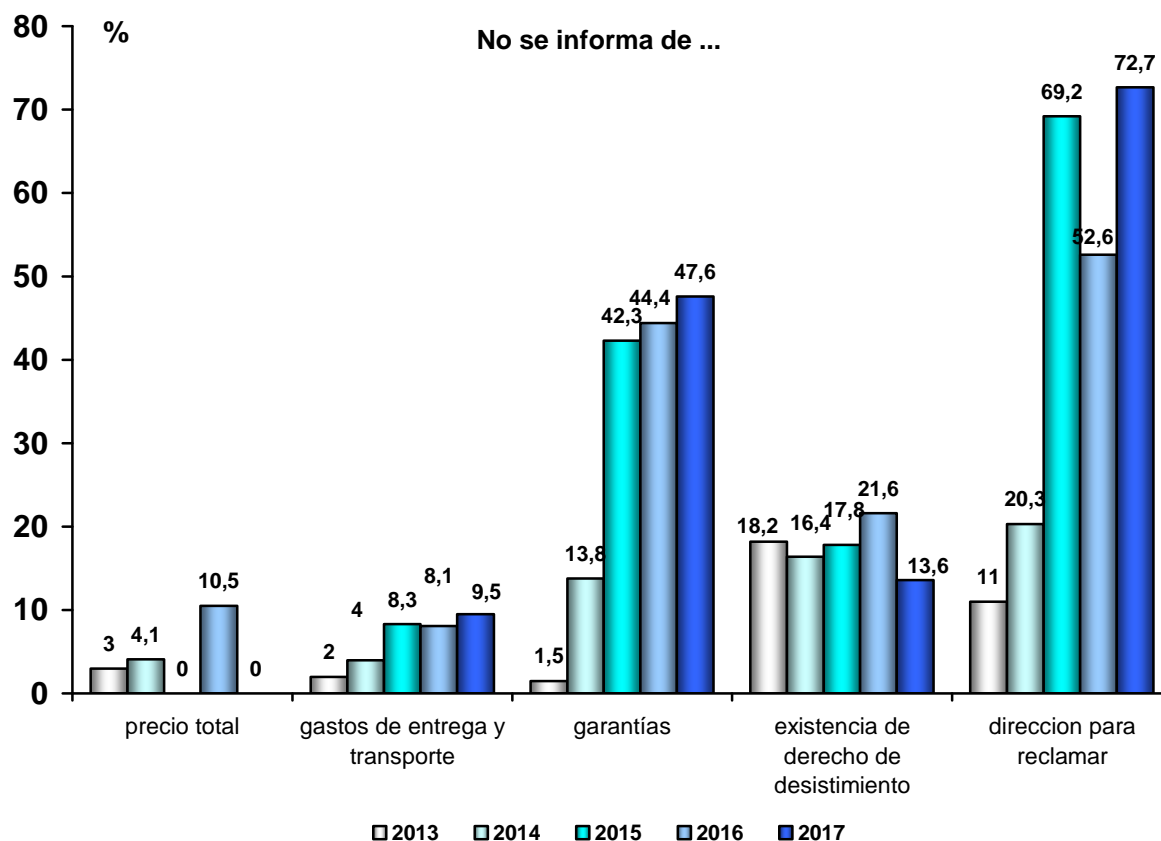


INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se informa de la dirección del establecimiento donde el consumidor pueda dirigir sus reclamaciones en el 72,7%.
- No se informa que el/la consumidor/a asume el coste de la devolución en el 40% de los casos en que procede
- No se informa sobre las garantías en el 47,6%.
- No se indica la existencia del derecho de desistimiento que puede corresponder al/a la consumidor/a en el 13,6%. En los casos en que existe un derecho de desistimiento, en el 35% de los mismos no se indican las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo.
- La información sobre los gastos de entrega y transporte no consta en el 9,5% de los casos en que es aplicable.

Los datos comparados son:

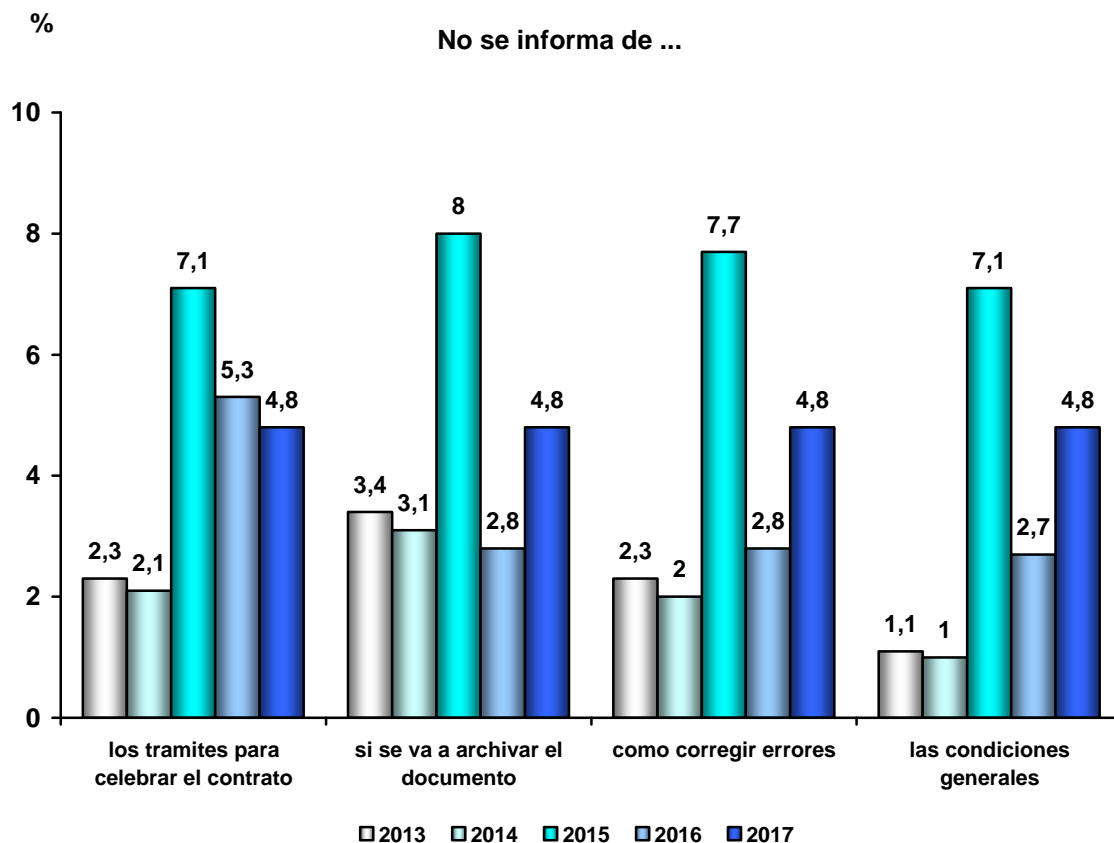


OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN

Las irregularidades detectadas en este apartado presentan todas el mismo porcentaje de infracción, el 4,8%, las irregularidades detectadas son:

- No se informa sobre los distintos trámites que ha que realizar para celebrar el contrato.
- No se indica si el prestador del servicio va a archivar el documento electrónico.
- No se explica que hay que hacer para identificar o corregir errores.
- No constan las condiciones generales a las que deban someter el contrato

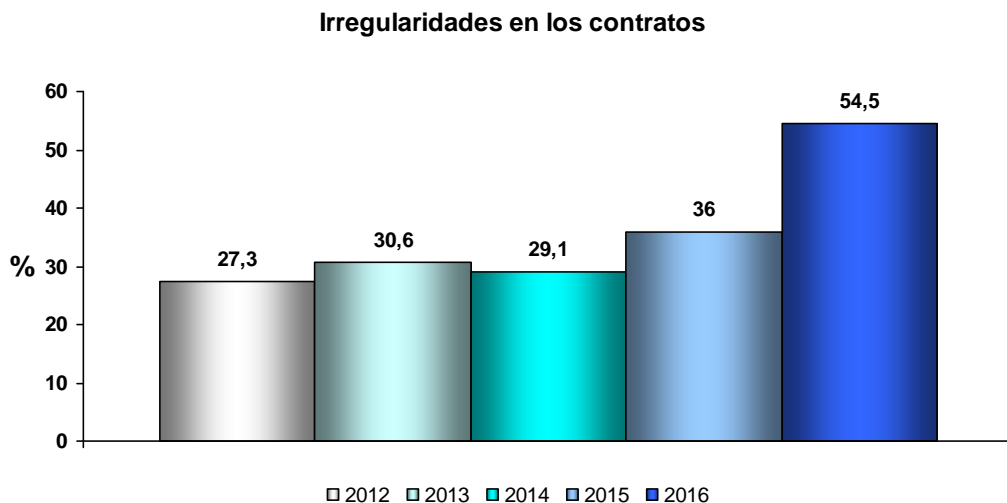
Los datos se comparan con los de anteriores campañas en el gráfico siguiente:



DOCUMENTO CONTRACTUAL

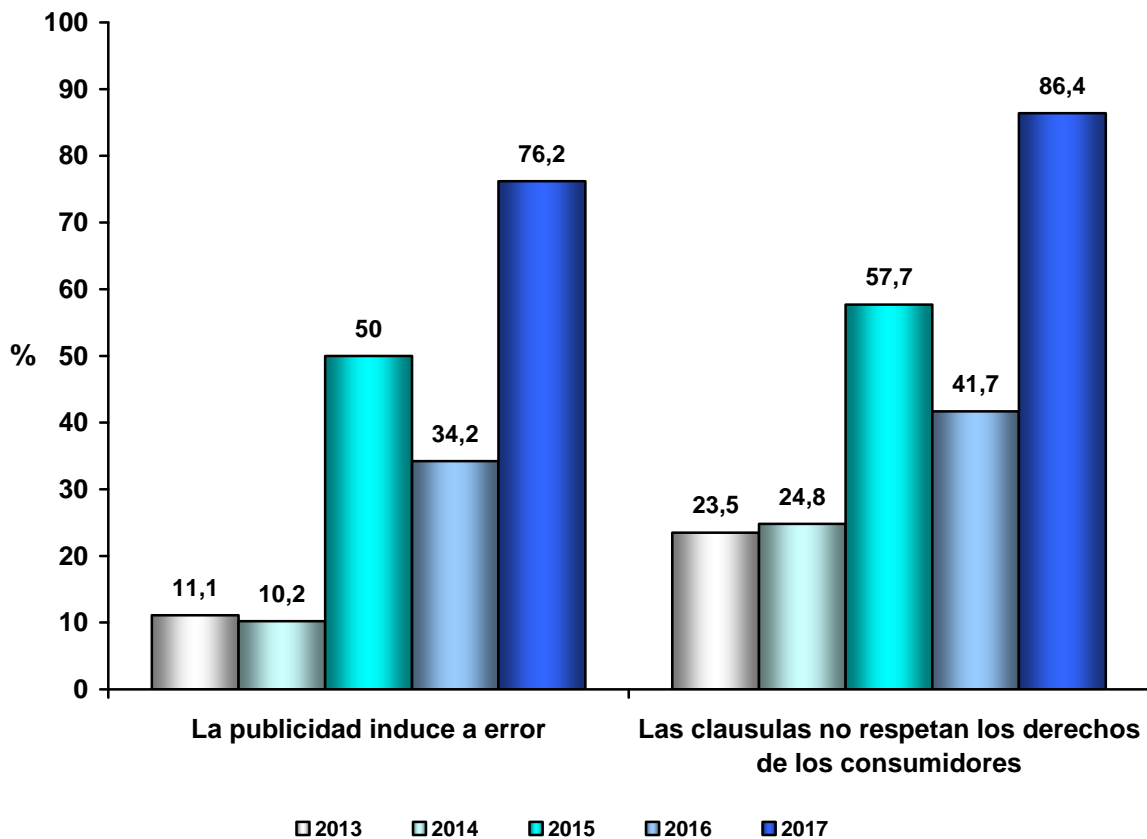
La deficiencia más importante detectada en este apartado ha sido la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, hecho que se dio en el 31,6% de los casos.

El dato de la deficiencia puesto en comparación, quedaría



PUBLICIDAD

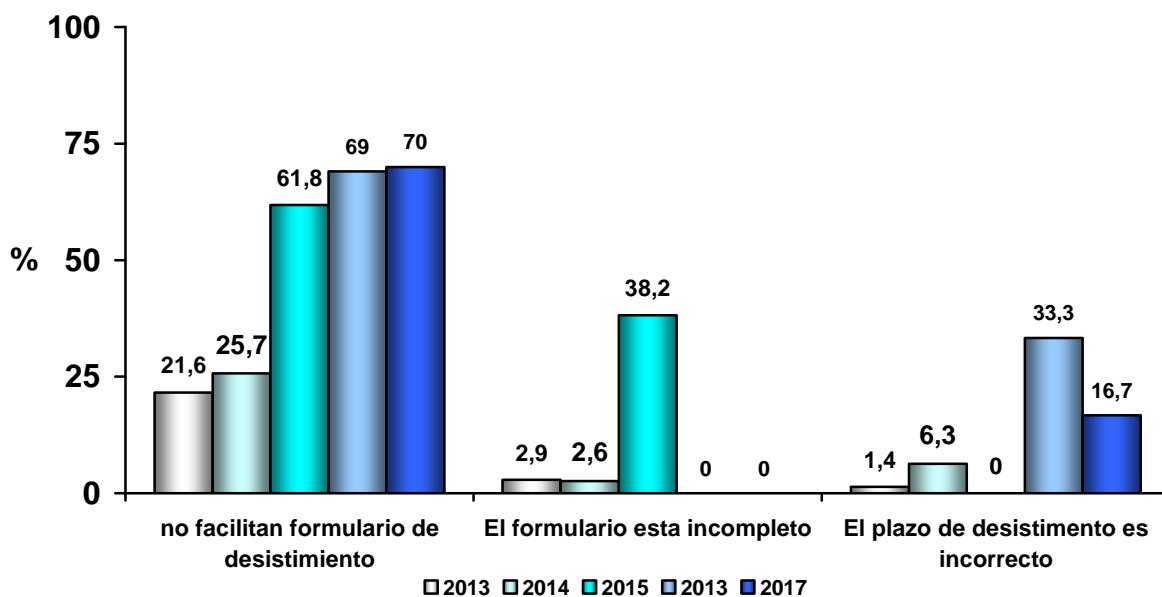
- El 76,2% de las páginas Web tenía contenido que podían inducir a error al/a la consumidor/a.
- Además en el 86,4% de las páginas Web controladas existían leyendas o cláusulas que no respetaban los derechos de las/os consumidoras/es.



DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO

Los datos obtenidos han sido:

- No se facilita ejemplar de formulario de desistimiento en el 70% de los casos.
- El plazo de desistimiento no es correcto en el 16,7% de los casos observados

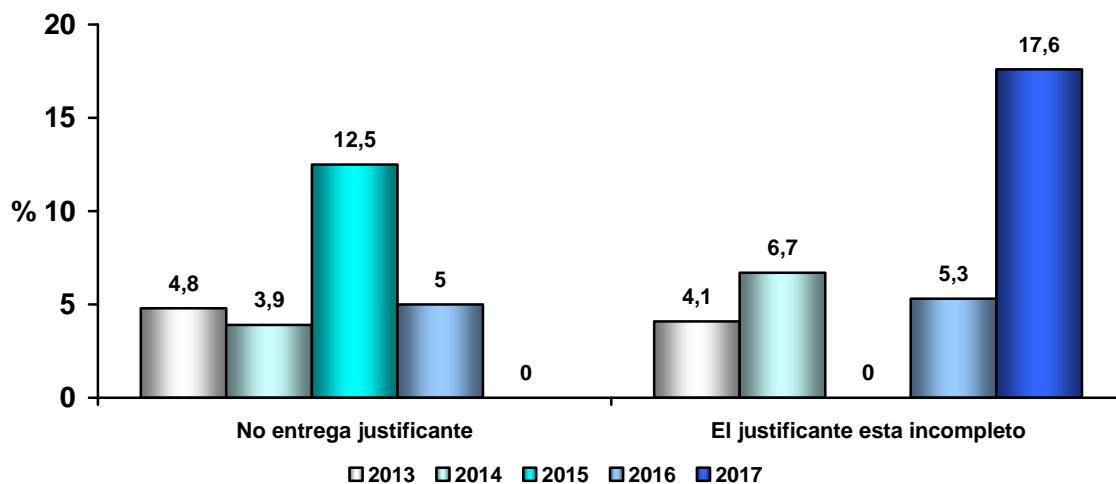


INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

Las infracciones detectadas en este apartado son:

- El 17,6% de los justificantes está incompleto ya que le falta los datos del/de la proveedor/a.
- El 22,2% de los justificantes contiene cláusulas que no respetan los derechos de las/os consumidoras/es.

Los datos se comparan con los de anteriores campañas en el gráfico siguiente:



Se mantiene constante el incremento en el nivel de irregularidades a lo largo de los últimos cuatro años, pasado de un 48,6% en el 2013, hasta alcanzar el 96,8% en el año 2017. El elevado porcentaje anterior junto con la creciente importancia de este tipo de comercio justifica el mantenimiento de esta acción continuada.

Tras la visita de comprobación de subsanación de deficiencias el porcentaje inicial del 96,8% se quedó reducido al 12,5%.