

# PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE VENTA POR INTERNET 2024

## INTRODUCCIÓN

El programa de inspección y control relativos al comercio electrónico ve fundamentada su existencia en la importancia que ha adquirido en la actualidad esta forma de comercio, que en muchas ocasiones ha desplazado al comercio tradicional.

## OBJETIVOS

Los objetivos del presente programa coinciden plenamente con los de los años anteriores. Así, se trata de 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 y que afectan a los derechos de las personas consumidoras, en concreto:

- Verificar si se ofrece información suficiente sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y su precio.
- Controlar que se facilita 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.
- Verificar si se informa del derecho de desistimiento y de si se realizara conforme a lo establecido normativamente.
- Controlar si se expiden justificantes de pago y si estos son correctos.
- Comprobar 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 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- 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.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

## **EJECUCIÓN DEL PROGRAMA**

### **Ámbito competencial y territorial**

El presente programa de Inspección será llevado a cabo por personal Inspector técnico de calidad y consumo perteneciente al Ayuntamiento de Madrid, en empresas radicadas en el municipio de Madrid.

### **Ámbito temporal**

El desarrollo temporal del programa comprende la totalidad del año 2024.

### **Numero de inspecciones**

No existe un número objetivo de inspecciones a realizar, ya que no se dispone de un censo de establecimientos como en otras campañas.

## METODOLOGÍA

### Elaboración de protocolos

Con el fin de que las actuaciones sean homogéneas se ha procedido a la protocolización de las mismas.

Para ello, se ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito competencial, territorial y temporal.
- La mecánica de las inspecciones en cada uno de los casos concretos, donde se indica el método a seguir para el adecuado desarrollo de la inspección.
- Un cuestionario que tiene como función principal la recogida de datos para su posterior análisis estadístico, pero que, además, sirve de guion para facilitar la inspección.
- Instrucciones para la cumplimentación de la ficha.

### Antecedentes

Información previa por parte de la persona inspectora comprobando si la entidad el establecimiento a controlar ha sido objeto con anterioridad de otras inspecciones, así como de sanciones aplicadas en su caso.

### Mecánica de actuación

Las actividades que controlar serán las de venta de cualquier producto o prestación de cualquier servicio dirigido a las personas consumidoras a través de la red.

La inspección se va a desarrollar tanto desde las dependencias municipales como presencialmente delante del responsable de la empresa que oferta los productos y/o servicios, para ello la inspección actuante accederá a las páginas web de personas prestadoras de servicios de la sociedad de la información cuyo domicilio esté radicado en el término municipal de Madrid.

La campaña se realizará en tres vueltas.

La **primera vuelta** se dará por concluida cuando se haya podido rellenar la totalidad de la ficha del protocolo, las acciones a llevar a cabo en esta primera vuelta son:

- Localización y selección de las páginas web a las que se realizará inspección, en la se irán comprobando los distintos apartados contenidos en la ficha técnica correspondiente a la campaña.

- En caso de encontrar contenidos en las páginas que puedan constituir infracciones a la normativa se harán pantallazos de estos.
- Se llevará a cabo una inspección presencial, bien en la sede de la empresa o bien en las dependencias municipales citándoles, con responsables de la empresa y se verificarán aquellos puntos que no se han podido comprobar anteriormente, y se hará constar todo aquello que constituya infracción en un acta de inspección diligenciándose convenientemente los pantallazos recogidos que serán adjuntados al acta de inspección.

La **segunda vuelta** o visita de comprobación se hará de manera presencial y se verificará la corrección o no de la subsanación de las deficiencias detectadas.

En el caso de que tras esta visita de comprobación aún subsistieran deficiencias se dará una nueva oportunidad de subsanar que sería verificada en una **tercera vuelta**, con una segunda visita de comprobación.

Para la realización de la campaña hay que tener en cuenta la definición de este tipo de actividades recogida en el ANEXO de la ley 34/2002:

“A los efectos de esta Ley, se entenderá por:

a) «Servicios de la sociedad de la información» o «servicios»: todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.

2º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.

3º La gestión de compras en la red por grupos de personas.

4º El envío de comunicaciones comerciales.

5º El suministro de información por vía telemática.

(...)

La actividad fundamental objeto de la campaña va a ser la primera, la contratación de bienes o servicios por vía electrónica, así como también podrían ser la cuarta y la quinta; se puede verificar las comunicaciones y la información que tenga por objeto inducir a la compra de productos o a la contratación de servicios. En definitiva, páginas de venta y páginas publicitarias.

La inspección, en el curso de sus actuaciones, irá comprobando los distintos apartados contenidos en la ficha técnica correspondiente a la campaña, siendo el detalle de cada uno de los módulos de dicha ficha el siguiente:

## 1.- Identificación de la persona proveedora

Comprobarán si se incluyen los datos exigidos en el artículo 10.1 a), b), c), d) y e) de la ley 34/2002, teniendo en cuenta lo que se indica en el apartado 2 de dicho artículo 10:

### **“Artículo 10. Información general.**

1. Sin perjuicio de los requisitos que en materia de información se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

- a) Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- b) Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.
- c) En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.
- d) Si ejerce una profesión regulada deberá indicar:
  - 1.º Los datos del Colegio profesional al que, en su caso, pertenezca y número de colegiado.
  - 2.º El título académico oficial o profesional con el que cuente.
  - 3.º El Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento.
  - 4.º Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.
- e) El número de identificación fiscal que le corresponda.  
(...)”

2. La obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en el apartado 1.

## 2. Información precontractual del producto o servicio

La inspección comprobará las obligaciones contenidas en el apartado f) del artículo 10.1 anterior:

“f) Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.”

Y las contenidas en el artículo 97 del texto refundido:

**“Artículo 97.** Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:

- a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios de que se trate.
- b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.

- c) La dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Asimismo, cuando el empresario facilite otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor o usuario puede mantener cualquier tipo de correspondencia escrita, incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia, con el empresario en un soporte duradero, la información también incluirá detalles sobre esos otros medios. Todos estos medios de comunicación facilitados por el empresario permitirán al consumidor o usuario ponerse en contacto y comunicarse con el empresario de forma rápida y eficaz. Cuando proceda, el empresario facilitará también la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.
- d) Si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor y usuario puede dirigir sus reclamaciones.
- e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio.
- f) Cuando proceda, que el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada.
- g) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.
- h) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.
- i) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
- (...)
- n) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.
- ñ) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.
- o) La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos.
- p) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.
- q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato.
- r) Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor y usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.
- s) Cuando proceda, la funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
- t) Cuando proceda, toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.

u) Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo. (...).

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario. Corresponderá al empresario probar el correcto cumplimiento de sus deberes informativos y, en su caso, el pacto expreso del contenido de la información facilitada antes de la celebración del contrato.

6. Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1.e), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1 k), el consumidor o usuario no tendrá la obligación de abonar dichos gastos o costes.

7. Los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, si una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrase en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

8. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

### 3. Información en caso de contratación.

En el caso de que se realice contratación por vía electrónica se comprobarán los extremos reflejados en el artículo 27 de la Ley 34/2002:

**“Artículo 27.** Obligaciones previas a la contratación.

1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

- b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.
4. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.”

Además de lo anterior, en las páginas web se debe incluir un enlace, en cumplimiento de lo que establece el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo:

“El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.”

La plataforma que se cita es accesible a través del siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.selfTest>

Aunque parece una obviedad el consumidor ha de ser consciente a la hora de comprar por Internet que dicho acto lleva una obligación de pago; lo que no es tan obvio en alguna ocasión es cuándo se realiza dicho pago. En ocasiones, cuando el consumidor está registrado en una página de compra, los pasos son tan acelerados que a veces el consumidor paga sin saberlo pensando que está realizando un trámite anterior al pago y luego no hay posibilidad de arrepentimiento. Para salvar dicha circunstancia el artículo 98.2 del texto refundido impone la obligación de que el consumidor confirme expresamente que es consciente de dicha obligación de pago antes de efectuarlo:

“2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor o usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q).

El empresario deberá velar por que el consumidor o usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que el pedido implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, estos deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión "pedido con obligación de pago" o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de realizar un pago al empresario. En caso contrario, el consumidor o usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

#### 4. Contenido de los contratos.

Si en el contrato celebrado con los consumidores existen condiciones generales, éstas deben cumplir los siguientes requisitos (art.80.1 del texto refundido):

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Accesibilidad y legibilidad de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido



este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.”

## 5. Publicidad.

Se comprobará si en la publicidad que aparezca en las páginas o sitios consultados no se incluyen cláusulas o leyendas que inducen a error a las personas consumidoras o vulneran sus derechos.

## 6. Derecho de desistimiento

En lo relativo al derecho del desistimiento se debe informar previamente tal y como se establece en el artículo 97 del texto refundido.

“**Artículo 97.** Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:

(...)

j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.

k) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor o usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo postal, el coste de la devolución de los mismos.

l) En caso de que el consumidor o usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3, la información de que en tal caso el consumidor o usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.

m) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor o usuario no le asiste dicho derecho, o las circunstancias en las que lo perderá cuando sí le corresponda.

(...).

4. La información contemplada en el apartado 1.j), k) y l) podrá proporcionarse a través del modelo de documento de información al consumidor o usuario sobre el desistimiento establecido en la letra A del anexo I. El empresario habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1.j), k) y l), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

(...)

Las excepciones aludidas en el apartado I se recogen en el artículo 103 del texto refundido:

“**Artículo 103.** Excepciones al derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por

su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.

2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y

3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.”

La persona consumidora tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que les impongan una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

En el artículo 98.7 se indica:

7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

- a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y
- b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).

Por tanto, se verificará si se hace entrega en un soporte duradero de la información contenida en el artículo 97.1. j) y el resto que fuera aplicable en relación al derecho de desistimiento.

## 7. Información y documentación justificativa del contrato

En el artículo 12 de la Ley 11/1998, se establece el derecho de los consumidores de recibir un justificante de pago si así lo solicitan:

### **“Artículo 12.** Derechos reconocidos

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura, así como los de ínfima cuantía.

(...)”

Por otro lado, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación (RROF), que fue aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, establece en su artículo 1 la obligación de expedir factura por parte de los profesionales de aquellas operaciones efectuadas en el desarrollo de su actividad:

### **“Artículo 1.** Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad. (...)”

Así pues, se va a exigir siempre el cumplimiento de esta obligación.

El contenido del documento anterior se especifica en el artículo 12 anterior citado y en los artículos 6 y 7 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el Real Decreto 1619/2012:

### **“Artículo 6.** Contenido de la factura.

1. Toda factura y sus copias contendrán los datos o requisitos que se citan a continuación, sin perjuicio de los que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

- a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa. Se podrán expedir facturas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros supuestos, cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones y cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

(...)

b) La fecha de su expedición.

c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.

d) Número de Identificación Fiscal (...)

e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones. (...).

f) Descripción de las operaciones, consignándose todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del Impuesto, tal y como ésta se define por los artículos 78 y 79 de la Ley del Impuesto, correspondiente a aquéllas y su importe, incluyendo el precio unitario sin Impuesto de dichas operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en dicho precio unitario.

g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.

h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.

i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.(...)

**Artículo 7.** Contenido de las facturas simplificadas.

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

(...)

b) La fecha de su expedición.

(,,).

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.”

Se mantiene, en caso de que sea aplicable, que aparezca la fecha en que el/la empresario/a se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

Por otra parte, en el artículo 98.7 del texto refundido se establece la siguiente obligación:

“7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y

b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).”

## 8. Hojas de reclamaciones

El Decreto 1/2010 de la Comunidad de Madrid, en el apartado 4 de su artículo 29 indica:

“4. Los profesionales o empresas de venta a distancia, venta celebrada fuera de establecimientos mercantiles, venta automática, comercio electrónico, venta en pública subasta y otros que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, pero que operen dentro del territorio de la Comunidad de Madrid, dispondrán de las hojas de reclamaciones y estarán obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas.”

### **Cumplimentación de ficha técnica**

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto dos modelos de ficha técnica, la (24/01 INTERN) para la visita inicial y la (24/01COM-INT) para las visitas de comprobación ya sea la primera o la segunda visita de comprobación, en los que se especifica el contenido de la normativa reguladora de los productos objeto de inspección.

Al cumplimentar las fichas no deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas, al cumplimentar las fichas de comprobación solo se marcarán con SI o NO aquellas casillas que indiquen una irregularidad en la ficha anterior el resto deberán marcarse con NA.

Se confeccionará la ficha técnica según las indicaciones establecidas en la hoja de instrucciones de cumplimentación (ver Anexo).

Cuando se detecte una o más infracciones a la normativa se procederá a comprobar con el responsable de la comercialización de los bienes o servicios que figura en la página web las infracciones detectadas, para ello, se girará visita de inspección a la dirección que aparezca en la página, o si fuera un domicilio particular se efectuará un requerimiento al responsable para que se persone en las dependencias del servicio, si una vez comprobadas las irregularidades en presencia del responsable, estas persisten, se levantará acta de inspección dejando constancia de las mismas, el acta se formalizará en presencia del interesado y será validada con la firma del mismo.

Es muy importante que en el acta de inspección lo incorrecto quede claramente identificado.

Deberá adjuntarse al acta copia de las páginas web que se han inspeccionado, por lo tanto, habrá que imprimir todas las páginas web consultadas en cada inspección, salvo que sean repetidas como podría ser el caso de un establecimiento que dispusiera de un catálogo de artículos, en ese caso bastará con imprimir un número suficiente como para demostrar la comisión de una posible infracción.

En el caso de que se adjunte algún documento al acta de inspección deberá diligenciarse con las firmas del inspector y del inspeccionado, además, de hacer constar en el acta esta circunstancia.

### **Solicitud de documentación**

Se otorgará un plazo de 15 días para el requerimiento de la documentación que se estime oportuna.

### **EVALUACIÓN Y REMISIÓN DE RESULTADOS**

Una vez finalizadas cada una de las visitas de inspección, los datos de las fichas técnicas serán introducidos en la aplicación de gestión de expedientes en SIGSA, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

## (24/01 INTERN) FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE VENTA POR INTERNET

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA PROVEEDORA		SI	NO	NA
01	¿Consta en la página web el nombre o denominación social? (Art. 10.1.a) ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	¿Consta el domicilio, o la dirección de un establecimiento permanente? (Art 10.1.a) ley 34/02)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	¿Consta la dirección de correo electrónico? (Art 10.1.a) ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	¿Constan los datos de la inscripción en el Registro Mercantil? (Art 10.1.b) ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Si la actividad precisara de autorización previa, ¿se indican los datos de dicha autorización y se identifica el órgano competente de su supervisión? (Art 10.1.c) ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	¿Se ejerce una profesión regulada constan todos los datos del punto d) del artículo 10? (Art 10.1.d) ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	¿Consta el número de identificación fiscal que le corresponda? (Art 10.1.e ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL		SI	NO	NA
08	Consta información sobre: Las características principales del producto o servicio (Art. 97.1.a) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	El precio total, incluidos todos sus impuestos, (Art 10.1.f ley 34/2002) y 97.1.e) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Los gastos de entrega y transporte, en su caso (Art. 97.1.e) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Procedimientos de pago, entrega y ejecución (Art. 97.1.h) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Fecha de entrega, ejecución del contrato (Art. 97.1.h) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Cuando proceda, la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución (Art. 97.1.p) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Cuando proceda duración mínima de las obligaciones de la persona consumidora derivadas del contrato (art. 97. 1.q) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales (Art. 97.1.n) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, y sus condiciones (Art. 97.1.ñ) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación (Art. 27.1 d L 34/2002 y 97.1.i) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	La dirección del establecimiento donde la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones. (art. 97.1.d) del RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
19	Se informa sobre: Los distintos trámites para celebrar el contrato (Art. 27.1 a Ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	- Si se va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este va a ser accesible. (Art. 27.1 b Ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	- Cómo identificar y corregir errores en los datos. (Art. 27.1 c Ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	- Las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato. (Art. 27.4 Ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	- Las condiciones anteriores pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario (Art. 27.4 ley 34/2002)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	- Se incluye el enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea (Art. 40.5 ley 7/2017)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	- La persona consumidora tiene la posibilidad de confirmar expresamente que es consciente de la obligación de pago mediante un botón o función similar etiquetado con la expresión «pedido con obligación de pago» o similar (Art. 98.2 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DOCUMENTO CONTRACTUAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
26	En caso de existir cláusulas no negociadas individualmente, cumplen los siguientes requisitos: Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual (art. 80.1. a) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Accesibilidad y legibilidad, de forma que la persona consumidora pueda conocer previamente su existencia y contenido. (art. 80.1. b) RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Existen cláusulas abusivas en los contratos. (art. 80.1. c) RDL 1/2007 y 50.8 Ley 11/1998)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PUBLICIDAD</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
29	Existe publicidad que induzca o pueda inducir a error.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Las leyendas o cláusulas que exhiben respetan los derechos de las personas consumidoras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>DERECHO DE DESISTIMIENTO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
31	Cuando exista un derecho de desistimiento se informa sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo (Art. 97.1.j) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Cuando no proceda el derecho de desistimiento, se indica. (Art. 97. 1.m) y 103 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	El plazo de desistimiento es como mínimo de 14 días naturales (art. 104 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Cuando exista un derecho de desistimiento, se proporciona el modelo de formulario de desistimiento (Art. 97.1.j) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Cuando proceda, la indicación de que la persona consumidora asume el coste de la devolución. (Art. 97.1.k) RDL 2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Se entrega en soporte duradero la información anterior una vez confirmada la contratación (art. 98.7 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>
37	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago efectuado. (art.12.1 L11/1998 y art 1 RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Constan en los documentos anteriores: -número y en su caso serie, (art. 7 a RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	-La identidad personal o social y NIF de la persona proveedora (art. 12.1 L11/1998 y art 7 d RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	-La cantidad abonada (art. 12.1 L11/1998 y art 7 g RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	-Tipo impositivo aplicado y opcionalmente "IVA incluido" (art. 7 f RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	-El concepto (art. 12.1 L11/1998 y art 7 e RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	-La fecha (art. 12.1 L11/1998 y art. 7 b RROF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	-En su caso, figura la fecha en que la persona empresaria se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de un servicio. (arts. 60.2.d) y 63.1 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	-Existen cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Se facilita confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en un plazo razonable (art. 98.7 RDL 1/2007)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOJAS DE RECLAMACIONES (Art. 29.4 D 1/2010)		SI	NO	NA
47	Disponen de hojas de reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	Informan de la existencia de las hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
49	Existen deficiencias en materia de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
50	Se ha producido obstrucción a negativa a la inspección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA TÉCNICA

**01-08** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**09-11** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable, por ejemplo si la página fuera publicitaria o no hubiera lugar a envío del producto o servicio, como en el caso de descargas de programas en la red.

**12-14** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable, por ejemplo si no se realiza contratación.

**15-17** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable.

**18** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**19-28** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable porque no se realice contratación.

**29-30** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**31** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable la existencia de un derecho de desistimiento.

**32** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si procede el derecho de desistimiento.

**33-36** Marcar **SI** o **NO** según corresponda Marcar **NA** cuando no sea aplicable la existencia de un derecho de desistimiento.

**37** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

**38-46** Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **37** se responde con **NO**.

**47-50** Marcar **SI** o **NO** según corresponda.