

Plan de Inspección de Consumo 2026

Programa de inspección y control de comercio electrónico



DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Introducción y justificación

Este programa de inspección de control de comercio electrónico viene desarrollándose de manera continuada por parte de los servicios de inspección de consumo municipales de manera continuada desde el año 2007.

Durante el periodo de tiempo que va desde el 2007 hasta la actualidad la actividad inspectora se ha visto incrementada de manera constante, teniendo un importante incremento en los años 2020 y 2021 debido a la circunstancia excepcional de la pandemia sufrida por el COVID19.

A pesar del carácter excepcional del hecho de la pandemia, lo que resulta evidente es que la confianza por parte de los consumidores en este tipo de comercio se ha incrementado enormemente con lo que una actividad inspectora que no contemple este tipo de transacciones presentaría una importante deficiencia y dejaría desprotegidos a una amplia masa de consumidores, por lo tanto la realización de este programa está más que justificada y está en línea con las obligaciones de las administraciones en materia de defensa de los consumidores.

Objetivos del Programa

Objetivo general: Comprobar el cumplimiento de la normativa de consumo en general y de la específica en particular, en concreto todo lo desarrollado en el Título III del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias que trata de contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

Objetivos específicos: Se plantean, entre otros, los siguientes objetivos concretos:

- Verificar si se ofrece información suficiente y de manera correcta sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y su precio, incidiendo especialmente en lo relativo a la información que hay que proporcionar relativa a la seguridad de los productos recogida en el reglamento europeo de seguridad de los productos.
- 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.
- Asegurar el respeto de los derechos económico-legales de los consumidores en las transacciones realizadas, incluyendo el derecho a obtener factura o justificante de compra y el precio final completo de los productos.
- Comprobar la disponibilidad de hojas de reclamaciones, así como el anuncio de su existencia.

Estos objetivos buscan, en última instancia, mejorar la transparencia y legalidad de las ventas en y garantizar la seguridad de los productos adquiridos.

Normativa aplicable

A los efectos del presente programa, se tendrá en cuenta la normativa vigente aplicable en la ciudad de Madrid, tanto a nivel europeo, estatal, autonómico y local:

Normativa general de defensa del consumidor

- **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, en adelante TRLGDCU.
- **Ley 11/1998**, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en adelante Ley 11/1998.
- **Decreto 1/2010**, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998.
- **Ordenanza de Consumo del Ayuntamiento de Madrid**, de 30 de

marzo de 2011. **Normativa sectorial específica**

- **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico

Normativa europea

- **Reglamento (UE) 2023/988**, de 10 de mayo de 2023, relativo a la seguridad general de los productos (nuevo Reglamento de Seguridad de los Productos).

Cualquier modificación normativa vigente en las fechas de actuación (2025-2026) será tomada en cuenta e incorporada al programa en su fase de ejecución.

Ámbito Territorial

El presente programa de inspección se desarrollará en el término municipal de Madrid, abarcando por tanto todos los distritos de la Ciudad de Madrid. Las actuaciones inspectoras se dirigirán exclusivamente a páginas web cuyos responsables estén domiciliados en la ciudad de Madrid.

Calendario y Fases del Programa

El programa se desarrollará durante todo el año 2026:

Fase I: Preparatoria. Antes de la visita de inspección en presencia de un responsable de la empresa inspeccionada se revisará lo más exhaustivamente posible el contenido de la página web, realizándose tantas capturas de pantalla como sean necesarias para determinar los contenidos que pueden ser motivo de infracción, y se rellenará la ficha-protocolo hasta donde sea posible.

Fase II: Visita de inspección. Una vez revisada la página web, se realizará posteriormente una visita de inspección en presencia del responsable de la página web, esta podrá hacerse en un establecimiento o en caso de no disponer de un lugar donde realizarla cabe la posibilidad de citar a la persona responsable a comparecer en las dependencias de la Unidad de Consumo que realice la inspección.

Durante esta visita se comprobarán todos aquellos aspectos que no hubiera sido posible comprobar en la revisión previa de la página web. Se levantará acta de inspección de todo lo que pueda constituir motivo de infracción y se adjuntarán al acta debidamente diligenciados todos aquellos archivos que apoyen la actuación inspectora en la determinación de las infracciones.

En caso de existir irregularidades se dará un plazo de 15 días para subsanar deficiencias.

Fase III: Comprobación. En el caso de haberse detectado irregularidades, se realizará visita de inspección donde se verificará si se han subsanado las deficiencias. Si aún persisten irregularidades se dará traslado de las actuaciones a las unidades de procedimiento sancionador.

Fase IV: Evaluación de resultados. Finalizada la fase III, el Servicio de Inspección de Consumo del Instituto Municipal de Consumo consolidará todos los datos obtenidos para elaborar un informe final del programa. En dicho informe se plasmarán los resultados estadísticos (porcentaje de páginas web incumplimientos, tipo de

infracciones más comunes, etc.), las actuaciones sancionadoras iniciadas y, en su caso, recomendaciones de mejora y de futuras actuaciones.

Actuaciones Previas

Para garantizar la homogeneidad, trazabilidad y eficacia de las actuaciones inspectoras, el programa se llevará a cabo siguiendo una metodología común establecida previamente:

Protocolo de inspección unificado: Se ha diseñado un protocolo de intervención que servirá de guía a los inspectores durante la ejecución del programa. Este protocolo contempla las etapas y pautas a seguir en cada visita de inspección.

Establecimiento de criterios uniformes: Antes de iniciar las visitas, todos los inspectores con responsabilidades en este programa de control analizarán el presente protocolo de actuación y plantearán cuantas dudas puedan surgir. Si fuera necesario, se emitirán criterios para la unificación de criterios de interpretación de la normativa con la finalidad de garantizar la homogeneidad en las actuaciones y en las eventuales propuestas de sanción.

Desarrollo de las Actuaciones Inspectoras

Durante cada inspección se revisarán una serie de bloques temáticos que agrupan los ítems de control que figuran en la ficha de inspección.

En la cumplimentación de actas se estará a lo establecido en el artículo 37 de la Ley 11/1998 y en el Procedimiento General de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, de 11 de julio de 2013. En todo caso, se recogerá en ellas, de forma pormenorizada, los hechos apreciados y circunstancias que concurran. Eventualmente, podrán acompañar al acta fotografías o documentación de interés.

A continuación, se presenta la ficha de control estructurada con todos los ítems que serán verificados durante las inspecciones, agrupados por módulos temáticos. Para cada ítem se indica, cuando procede, la obligación legal correspondiente, la base jurídica de dicha obligación, el hecho cuya constatación supondría infracción (hecho sancionable), así como la base legal de la infracción tipificada, su calificación (leve, grave) y la base legal de dicha calificación en la normativa vigente.

CONTROL DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Identificación del proveedor

1. ¿Consta en la página web el nombre o denominación social?

Obligación: El empresario debe informar al consumidor acerca de su identidad.

Base legal de la obligación:

- Artículos 98.1 y 97.1 del TRLGDCU
- Véase también el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Hecho sancionable: No incluir en la página web el nombre o denominación social del empresario.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

2. ¿Consta el domicilio o la dirección de un establecimiento permanente?

Obligación: Los empresarios deben facilitar la dirección completa de su establecimiento o su domicilio.

Base legal de la obligación:

- Artículos 98.1 y 97.1 del TRLGDCU
- Véase también el artículo 10 de la Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No incluir en la página web el domicilio del empresario.

Base legal para la sanción: artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) TRLGDCU.

3. ¿Consta la dirección de correo electrónico?

Obligación: Los empresarios deben facilitar la dirección de correo electrónico. **Base legal de la obligación:**

- Artículos 98.1 y 97.1 del TRLGDC
- Véase también el artículo 10 de la Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No incluir en la página web la dirección de correo electrónico.

Base legal para la sanción: artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

4. ¿Consta el número de identificación fiscal que corresponda?

Obligación: Los empresarios deben facilitar el número de identificación. fiscal.

Base legal de la obligación:

- Artículos 98.1 y 97.1 del TRLGDCU.
- Véase también el artículo 10 de la Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No incluir en la página web el número de identificación fiscal del empresario.

Base legal para la sanción: artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) TRLGDCU.

Información precontractual

5. El prestador del servicio tiene a disposición de los destinatarios las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato.

Obligación: El empresario deberá poner a disposición del consumidor las condiciones generales a que deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Base legal de la obligación:

- Artículos 98.1 del TRLGDCU
- Véase también el artículo 27 de la Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No facilitar en la página web las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

6. Consta información sobre las características principales del producto o servicio.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la información sobre 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.

Base legal de la obligación: Artículos 98.1 y 97.1 a) del TRLGDCU

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información sobre las características principales del producto o servicio.

Base legal para la sanción: artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) TRLGDCU.

7. Consta información sobre la identidad del fabricante de los productos y, en su caso de un operador económico responsable establecido en la Unión Europea.

Obligación: Cuando los operadores económicos comercialicen productos en línea la oferta de dichos productos deberá indicar de forma clara y visible:

a) el nombre, nombre comercial registrado o marca registrada del fabricante, así como la dirección postal y de correo electrónico en las que se les pueda contactar;

b) en caso de que el fabricante no esté establecido en la Unión, el nombre y la dirección postal y de correo electrónico del operador económico establecido en la UE.

Base legal de la obligación: Artículo 19 Reglamento UE 2023/988.

Hecho sancionable: No se indica en la página web información sobre la identidad del fabricante de los productos o su representante autorizado.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

8. Consta información sobre la dirección postal y la de correo electrónico del fabricante y, en su caso de un operador económico responsable establecido en la Unión Europea.

Obligación: Cuando los operadores económicos comercialicen productos en línea la oferta de dichos productos deberá indicar de forma clara y visible:

- a) el nombre, nombre comercial registrado o marca registrada del fabricante, así como la dirección postal y de correo electrónico en las que se les pueda contactar;
- b) en caso de que el fabricante no esté establecido en la Unión, el nombre y la dirección postal y de correo electrónico del operador económico establecido en la UE.

Base legal de la obligación: Artículo 19 Reglamento UE 2023/988.

Hecho sancionable: No se indica en la página web información sobre la dirección postal o la del correo electrónico del fabricante de los productos y, en su caso, del operador económico establecido en la UE.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

9. Consta la imagen del producto e información sobre el modelo y cualquier otro identificador del mismo.

Obligación: Cuando los operadores económicos comercialicen productos en línea la oferta de dichos productos deberá indicar de forma clara y visible información que permita identificar el producto, incluidos una imagen del producto, su modelo y cualquier otro identificador del producto.

Base legal de la obligación: Artículo 19 Reglamento UE 2023/988.

Hecho sancionable: No se indica en la página web la imagen del producto e información sobre el modelo y cualquier otro identificador del mismo.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

10. Consta cualquier advertencia o información de seguridad que deba llevar el producto.

Obligación: Cuando los operadores económicos comercialicen productos en línea la oferta de dichos productos deberá indicar de forma clara y visible cualquier advertencia o información relativa a la seguridad que deba colocarse en el producto o su envase o que deba incluirse en un documento de acompañamiento de conformidad con el presente Reglamento o con la legislación de armonización de la Unión aplicable en un lenguaje fácilmente comprensible para los consumidores, según determine el Estado miembro donde se comercialice.

Base legal de la obligación: Artículo 19 Reglamento UE 2023/988.

Hecho sancionable: No se indica en la página web cualquier advertencia o información de seguridad que deba llevar el producto.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

11. Consta el precio total de los productos o servicios, incluidos todos sus impuestos.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la información sobre 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.

Base legal de la obligación:

- Artículo 97.1.e) y 98.1 TRLGDCU
- Ver artículo 10 Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web el precio total de los productos o servicios incluidos todos sus impuestos.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

12. Constan los gastos de entrega y transporte en su caso.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre 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

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.e) y 98.1 TRLGDCU

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información sobre los gastos de entrega y transporte.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

13. Consta información sobre los procedimientos de pago, entrega y ejecución.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre los procedimientos de pago, entrega y ejecución.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.h) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información acerca de los procedimientos de pago, entrega y ejecución.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

14. Consta información sobre la fecha de entrega de los bienes o la de ejecución del servicio.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible la información sobre la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.h) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web la fecha de entrega de los bienes o la de ejecución del servicio.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

15. Consta, cuando proceda, información sobre la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.p) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

16. Consta, cuando proceda, información sobre la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre la duración mínima de las obligaciones del consumidor o usuario derivadas del contrato.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.q) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información acerca de la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

17. Consta información sobre el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la información sobre un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.n) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

18. Consta, cuando proceda, información sobre la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, y sus condiciones.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.ñ) y 98.1 TRLGDCU

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información acerca de la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, y sus condiciones.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

19. Consta información sobre la lengua en la que podrá formalizarse el contrato cuando esta no sea la lengua en la que se ha ofrecido la información precontractual.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma

clara y comprensible, cuando proceda, la información sobre 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.

Base legal de la obligación:

- Artículo 97.1.i) y 98.1 TRLGDCU
- Ver artículo 27 Ley 34/2002.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información acerca de la lengua en la que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

20. Consta la dirección del establecimiento donde el consumidor puede dirigir sus reclamaciones.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la información de la dirección completa a la que el consumidor o usuario puede dirigir sus reclamaciones.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.d) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web la dirección del establecimiento donde el consumidor pueda dirigir sus reclamaciones.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

21. Consta, cuando exista un derecho de desistimiento, información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, cuando exista un derecho de desistimiento, información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.j) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitar el derecho de desistimiento.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

22. El plazo de desistimiento es como mínimo de 14 días naturales.

Obligación: El consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.j), 98.1 y 102.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web información correcta sobre el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

23. Consta la indicación de que al consumidor no le asiste el derecho de desistimiento, cuando no proceda con arreglo al artículo 103 TRLGDCU.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, la indicación de que al consumidor no le asiste el derecho de desistimiento cuando no proceda con arreglo al artículo 103 del TRLGDCU.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.m) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web la indicación de que al consumidor no le asiste el derecho de desistimiento.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

24. Consta el modelo de formulario de desistimiento, cuando proceda.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará el modelo de formulario de desistimiento.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.j) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web el modelo de formulario de desistimiento.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

25. Consta la indicación de que el consumidor asume el coste de la devolución de los bienes, cuando proceda.

Obligación: Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, 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.

Base legal de la obligación: Artículo 97.1.k) y 98.1 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en la página web la indicación de que el consumidor asume el coste de la devolución de los bienes.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Hojas de Reclamaciones

26. Tiene a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones oficiales.

Obligación: Disponer hojas de reclamaciones para entregar al consumidor que las solicite.

Base legal de la obligación: Artículo 29.4 y 35.1 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Hecho sancionable: No disponer de hojas de reclamaciones para entregar al consumidor que las solicite.

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

27. Informan de la existencia de las hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas.

Obligación: Los profesionales o empresas de comercio electrónico estarán obligados a informar a los consumidores de la existencia de las hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas.

Base legal de la obligación: Artículo 29.4 del Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998, aprobado por Decreto 1/2010, de 14 de enero.

Hecho sancionable: No informar de la existencia de hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas.

Base legal para la sanción: Artículo 50.14 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

Control de cláusulas abusivas y publicidad

28. Si existen cláusulas no negociadas individualmente, cumplen el requisito de concreción, claridad y sencillez en la redacción, sin reenvíos a textos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato.

Obligación: En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, aquéllas deberán cumplir los requisitos de 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.

Base legal de la obligación:

- Artículos 80.1 a) del TRLGDCU.
- Artículos 13.3 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas en los contratos no negociadas individualmente, que no sean concretas, claras, sencillas o con reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente al contrato

Base legal para la sanción: Artículo 50.12 de la ley 11/1998 en relación con el artículo 80.1.a) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

29. En caso de existir cláusulas no negociadas individualmente, cumplen el requisito de accesibilidad y legibilidad

Obligación: En los contratos que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, aquéllas deberán cumplir los requisitos de accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.

Base legal de la obligación:

- Artículos 80.1 b) del TRLGDCU
- Artículos 13.3 de la Ley 11/1998

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas en los contratos no negociadas individualmente, que no sean accesibles y legibles. (Debe reflejarse el motivo por el que no son accesibles o legibles.)

Base legal para la sanción: Artículo 50.12 de la ley 11/1998 en relación con el artículo 80.1.b) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: LEVE Artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

30. Existen cláusulas abusivas en la información precontractual.

Obligación: En los contratos que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 80.1 c) y ss del TRLGDCU.
- Artículos 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en los contratos. (*Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el contrato.*)

Base legal para la sanción: Artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: GRAVE artículo 48.2.b) del TRLGDCU.

31. Existe publicidad que induzca o pueda inducir a error.

Obligación: La publicidad de los productos, bienes y servicios, destinados a los consumidores se realizará de conformidad con los principios de suficiencia,

objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

Base legal de la obligación:

- Artículo 8,18 y 19 TRLGDCU
- Artículo 3,13 y 17 Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria. (*Debe acompañarse de descripción del incumplimiento*)

Base legal para la sanción: Artículo 47.m) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Contratación

32. EL consumidor 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.

Obligación: 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.

Base legal de la obligación: Artículo 98.2 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se etiqueta el botón para la realización del pedido 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. (*Debe indicarse el texto que incumple esta obligación.*)

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

33. Se entrega en soporte duradero la información precontractual una vez confirmada la contratación.

Obligación: El empresario debe facilitar la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero. La 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).

Base legal de la obligación:

- Artículo 98.7 del TRLGDCU.

Hecho sancionable: No se facilita en soporte duradero la confirmación del contrato celebrado.

Base legal para la sanción: Artículo 47.t) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **LEVE** Artículo 48.2.a) del TRLGDCU.

Documento justificativo de la compra (Facturas/Recibos)

34. Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada.

Obligación: Las personas consumidoras tienen derecho a recibir —de forma gratuita— un documento justificativo de la transacción (factura o recibo), que permita acreditar la compra efectuada y su importe.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU

Hecho sancionable: No entregar factura o recibo acreditativo de la compra.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

35. En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) e identidad fiscal del vendedor.

Obligación: Toda factura o recibo debe identificar al emisor (quien vende, ya sea el propio centro o empresa con otra razón social), con su nombre o denominación social completa y su identidad fiscal.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de la Ley 11/1998 (derecho a conocer la identidad del proveedor en el justificante).
- Artículo 63.3 TRLGDCU

Hecho sancionable: La factura/recibo entregado no muestra el nombre de la empresa vendedora, o no indica su identidad fiscal.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

36. En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor.

Obligación: El justificante de pago debe reflejar claramente el importe total pagado por el consumidor por los bienes adquiridos.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: No incluir en la factura o recibo, el importe o cantidad abonada.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: LEVE artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

37. En la factura o recibo consta el concepto de la compra.

Obligación: La factura o recibo debe incluir el concepto, de modo que permita identificar la compra realizada o servicio contratado.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU.

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación del concepto.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 ley 11/1998.

Base legal de la calificación: **LEVE** Artículo 52 de la Ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

38. En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión.

Obligación: La factura o recibo debe contener la fecha en que se expide o se efectúa la operación.

Base legal de la obligación:

- Artículo 12.1 de Ley 11/1998.
- Artículo 63.3 TRLGDCU

Hecho sancionable: Entregar facturas o recibos sin indicación de fecha.

Base legal para la sanción: Artículo 50.10 de la Ley 11/1998

Base legal de la calificación: **LEVE** artículo 52 ley 11/1998 (salvo que concurra alguno de los criterios recogidos en el artículo 52.1).

39. Ausencia de cláusulas abusivas

Obligación: Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

Base legal de la obligación:

- Artículos 8, 80 y ss. del TRLGDCU
- Artículo 11 de la Ley 11/1998.

Hecho sancionable: Existencia de cláusulas abusivas en las facturas o recibos. Debe reflejarse la cláusula y, en su caso, aportar el documento.

Base legal para la sanción: artículo 47.j) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: **GRAVE** artículo 48.2.b) TRLGDCU.

Resultado de la Inspección

40. Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección.

Obligación: Deber de colaborar con la actuación inspectora y facilitar cuantos datos se requieran en el ejercicio de dicha actuación.

Base legal: Artículo 47. i) del TRLGDCU

Hecho sancionable: Obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de vigilancia o inspección.

Base legal para la sanción: Artículo 47.i) del TRLGDCU.

Base legal de la calificación: Artículo LEVE 48.2.a) del TRLGDCU.

41. Ausencia de irregularidades en esta ficha.

Esta pregunta es de control a efectos de evaluación.

(2-INTERNET) FICHA DE CONTROL DE VENTA POR INTERNET

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR		SI	NO	NA
01	Consta en la página web el nombre o la denominación social	☐	☐	☐
02	Consta el domicilio o la dirección de un establecimiento permanente	☐	☐	☐
03	-Consta la dirección de correo electrónico	☐	☐	☐
04	Consta el número de identificación fiscal que le corresponda	☐	☐	☐
INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL		SI	NO	NA
05	El prestador del servicio tiene a disposición de los destinatarios las condiciones generales a que deba sujetarse el contrato	☐	☐	☐
06	Consta información sobre las características principales del producto o servicio	☐	☐	☐
07	Consta información sobre la identidad del fabricante de los productos y, en su caso de un operador económico responsable establecido en la UE	☐	☐	☐
08	Consta información sobre la dirección postal y la de correo electrónico del fabricante y, en su caso de un operador económico responsable establecido en la UE	☐	☐	☐
09	Consta la imagen del producto e información sobre el modelo y cualquier otro identificador del mismo	☐	☐	☐
10	Consta cualquier advertencia o información de seguridad que deba llevar el producto	☐	☐	☐
11	Consta el precio total, incluidos todos sus impuestos	☐	☐	☐
12	Constan los gastos de entrega y transporte, en su caso	☐	☐	☐
13	Constan información sobre los procedimientos de pago, entrega y ejecución	☐	☐	☐
14	Consta la fecha de entrega de los bienes o la de ejecución del servicio	☐	☐	☐

15	Consta, cuando proceda, información sobre la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución	☐	☐	☐
16	Consta, cuando proceda, información sobre la duración mínima de las obligaciones de la persona consumidora derivadas del contrato	☐	☐	☐
17	Consta información sobre el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales	☐	☐	☐
18	Consta, cuando proceda, información sobre la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, y sus condiciones	☐	☐	☐
19	Consta información sobre 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	☐	☐	☐
20	Consta la dirección del establecimiento donde la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones	☐	☐	☐
21	Consta, cuando exista un derecho de desistimiento, información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo	☐	☐	☐
22	El plazo de desistimiento es como mínimo de 14 días naturales	☐	☐	☐
23	Consta la indicación de que al consumidor no le asiste el derecho de desistimiento, cuando no proceda con arreglo al artículo 103 TRLGDCU	☐	☐	☐
24	Consta el modelo de formulario de desistimiento, cuando proceda	☐	☐	☐
25	Consta la indicación de que la persona consumidora asume el coste de la devolución de los bienes, cuando proceda	☐	☐	☐
HOJAS DE RECLAMACIONES		SI	NO	NA
26	Tiene a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones oficiales	☐	☐	☐

27	Informan de la existencia de las hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas	☐	☐	☐
CONTROL DE CLÁUSULAS ABUSIVAS Y PUBLICIDAD		SI	NO	NA
28	Si existen cláusulas no negociadas: son concretas, claras, sin reenvíos a textos documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, a los que en todo caso deberá hacerse referencia en doc. contractual	☐	☐	☐
29	Si existen cláusulas no negociadas individualmente, cumplen el requisito de accesibilidad y legibilidad, de forma que la persona consumidora pueda conocer previamente su existencia y contenido	☐	☐	☐
30	Existen cláusulas abusivas en la información precontractual	☐	☐	☐
31	Existe publicidad que induzca o pueda inducir a error	☐	☐	☐
CONTRATACIÓN		SI	NO	NA
32	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	☐	☐	☐
33	Se entrega en soporte duradero la información precontractual una vez confirmada la contratación	☐	☐	☐
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE LA COMPRA (FACTURAS/RECIBOS)		SI	NO	NA
34	Se entrega factura o recibo acreditativo del pago por cada venta realizada	☐	☐	☐
35	En la factura o recibo consta la identidad (nombre o razón social) y NIF/CIF del vendedor	☐	☐	☐
36	En la factura o recibo figura la cantidad abonada por el consumidor	☐	☐	☐
37	En la factura o recibo consta el concepto de la compra	☐	☐	☐
38	En la factura o recibo consta la fecha de la operación o emisión	☐	☐	☐
39	Ausencia de cláusulas abusivas	☐	☐	☐

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN		SI	NO	NA
40	Se facilitan las funciones de información, vigilancia o inspección	☐	☐	
41	Ausencia de irregularidades en esta ficha	☐	☐	