

# **EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE VENTA POR INTERNET 2024**

## **INTRODUCCIÓN**

La presente campaña es una acción de control periódica ininterrumpida sobre la actividad desarrollada de comercio electrónico. La importancia de esta actividad ha ido incrementándose a lo largo de los años y más aún durante y después de la pandemia.

## **OBJETIVOS**

Los objetivos principales de la presente campaña de inspección fueron:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa de consumo en general y de la específica en particular en concreto la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico en cuanto a los requisitos de información en ella contenidos, en concreto:
- Comprobar si se ofrece información suficiente sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y su precio.
- Verificar la inclusión de la información de la identidad del titular de la actividad, incluyendo el domicilio.
- Comprobar que no exista publicidad falsa o engañosa que pueda inducir a error al/a la consumidor/a.
- Verificar si se informa del derecho de desistimiento y de si se realizaría conforme a lo establecido normativamente.
- Controlar si se expiden justificantes de pago y si estos son correctos.
- Comprobar la existencia y el anuncio de las 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 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ordenanza de Consumo de la ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.

## **EJECUCIÓN DE LA CAMPAÑA**

Esta campaña ha sido efectuada durante todo el año 2024 por Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo del Ayuntamiento de Madrid.

Se han realizado un total de 241 inspecciones a 113 empresas, de las inspecciones totales 128 corresponden a inspecciones de comprobación.

En las 113 empresas controladas se han registrado irregularidades en 100 el 88,5% de las mismas.

Tras la visita de comprobación se resolvieron las deficiencias en 86 ocasiones con lo que el porcentaje de irregularidades queda reducido al 12,4%.

**RESULTADOS**

INSPECCIONES TOTALES (1ª y 2ª vuelta)	241
ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS (1ª visita)	113
ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES	100 (88,5%)

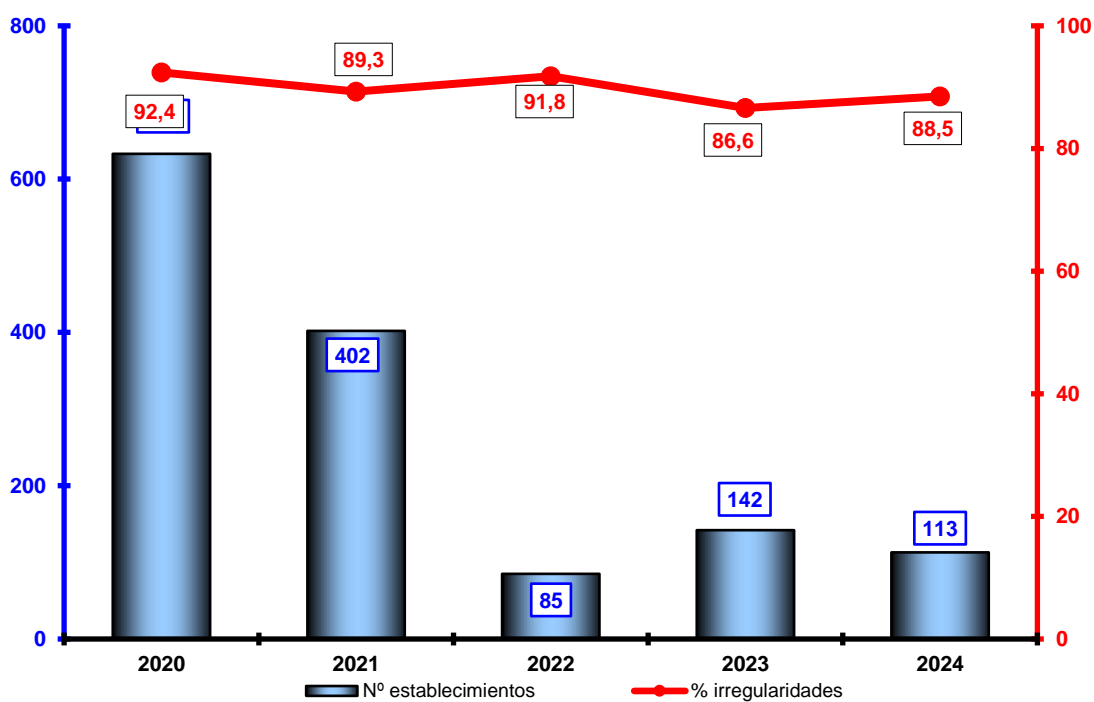
<b>IDENTIFICADOR DEL PROVEEDOR</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Consta en la página Web el nombre o la denominación social	84,7	15,3
Consta el domicilio, o la dirección del establecimiento permanente	95,5	4,5
Consta la dirección de correo electrónico	96,4	3,6
¿Constan los datos de la inscripción en el Registro Mercantil?	46,8	53,2
Si la actividad precisara de autorización previa, ¿se indican los datos de dicha autorización y se identifica el órgano competente de su supervisión? (n=15)	33,3	66,7
Si se ejerce una profesión regulada constan todos los datos del punto d del artículo 10 (n=15)	33,3	66,7
¿Consta el número de identificación fiscal que le corresponda?	82,6	17,4
<b>INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Consta información sobre:		
-las características principales del producto o servicio	82,7	17,4
-el precio total incluido todos sus impuestos	85,4	14,6
-los gastos de entrega y transporte en su caso	73,6	26,4
-procedimientos de pago, entrega y ejecución	87,5	12,5
-fecha de entrega, ejecución del contrato	80,0	20,0
-la duración del contrato, o si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución (n=32)	90,6	9,4
-cuando proceda, duración mínima de las obligaciones de la persona consumidora derivadas del contrato (n=37)	81,1	18,9
-recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios postventa y las garantías comerciales	42,1	57,9
-lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando esta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación	87,3	12,7
Cuando proceda, la existencia de asistencia postventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones	59,3	40,7
La dirección del establecimiento del empresario donde la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones	60,2	39,8

<b>OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se informa sobre: -los distintos trámites para celebrar el contrato	92,0	8,0
-si el prestador del servicio va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si este va a ser accesible	78,1	21,9
-cómo identificar y corregir errores en los datos	80,7	19,3
-las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato	88,2	11,8
-las condiciones anteriores pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario	86,3	13,7
Se incluye el enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea	40,5	59,5
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	87,7	12,3
<b>DOCUMENTO CONTRACTUAL</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
En caso de existir cláusulas no negociadas: son concretas, claras, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, a los que en todo caso deberá hacerse referencia.	69,2	30,8
Accesibilidad y legibilidad, de forma que el consumidor pueda conocer previamente su existencia y contenido.	81,7	18,3
Existen cláusulas abusivas en los contratos	48,8	51,2
<b>PUBLICIDAD</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Existe publicidad que pueda inducir a error al/a la consumidor/a	41,7	58,3
Las leyendas o cláusulas que exhiben respetan los derechos de las/os consumidoras/es	65,2	34,8
<b>DERECHO DE DESISTIMIENTO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Cuando exista un derecho de desistimiento se informa sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo	77,9	22,1
Cuando no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que a la persona consumidora no le asiste tal derecho	86,2	13,8
El plazo de desistimiento es, como mínimo de 14 días naturales	79,5	20,5
Cuando exista un derecho de desistimiento se proporciona el modelo de formulario de desistimiento	52,6	47,4
Cuando proceda, la indicación de que el consumidor asume el coste de la devolución	84,0	16,0
Se entrega en soporte duradero la información anterior una vez confirmada la contratación	83,6	16,4

<b>INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación de compraventa efectuada	73,4	26,6
Constan en los documentos anteriores:		
-la identificación personal o social y fiscal del/de la proveedor/a	92,9	7,1
-la cantidad abonada	100,0	0,0
-el concepto por el que se satisface	100,0	0,0
-la fecha	98,2	1,8
En su caso figura la fecha en que el/la empresario/a se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio	92,2	1,8
Existen cláusulas abusivas o que induzca a error en los documentos anteriores u otros	43,9	56,1
Se facilita confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en un plazo razonable	98,2	1,8
<b>HOJAS DE RECLAMACIONES</b>	<b>%SI</b>	<b>%NO</b>
Disponen de hojas de reclamaciones	65,9	34,1
Informan de la existencia de las hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a las mismas	51,7	48,4

## ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA CAMPAÑA

Los resultados obtenidos durante las cinco últimas campañas han sido:



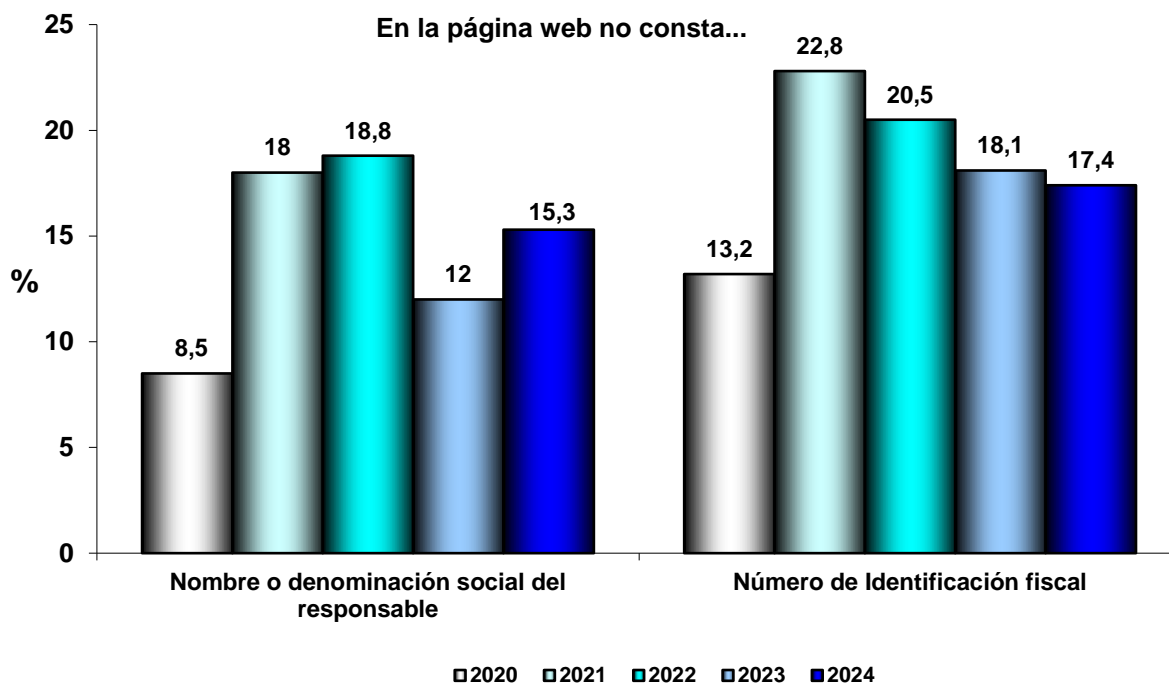
Los resultados más significativos se detallan por módulos a continuación:

### IDENTIFICADOR DEL/DE LA PROVEEDOR/A

En este módulo las infracciones más significativas son:

- No consta el nombre o la denominación social del/de la responsable de la oferta en el 15,3% de las páginas investigadas.
- En un 17,4% no consta el NIF del/de la responsable.

Los datos comparados de los cinco últimos años son:



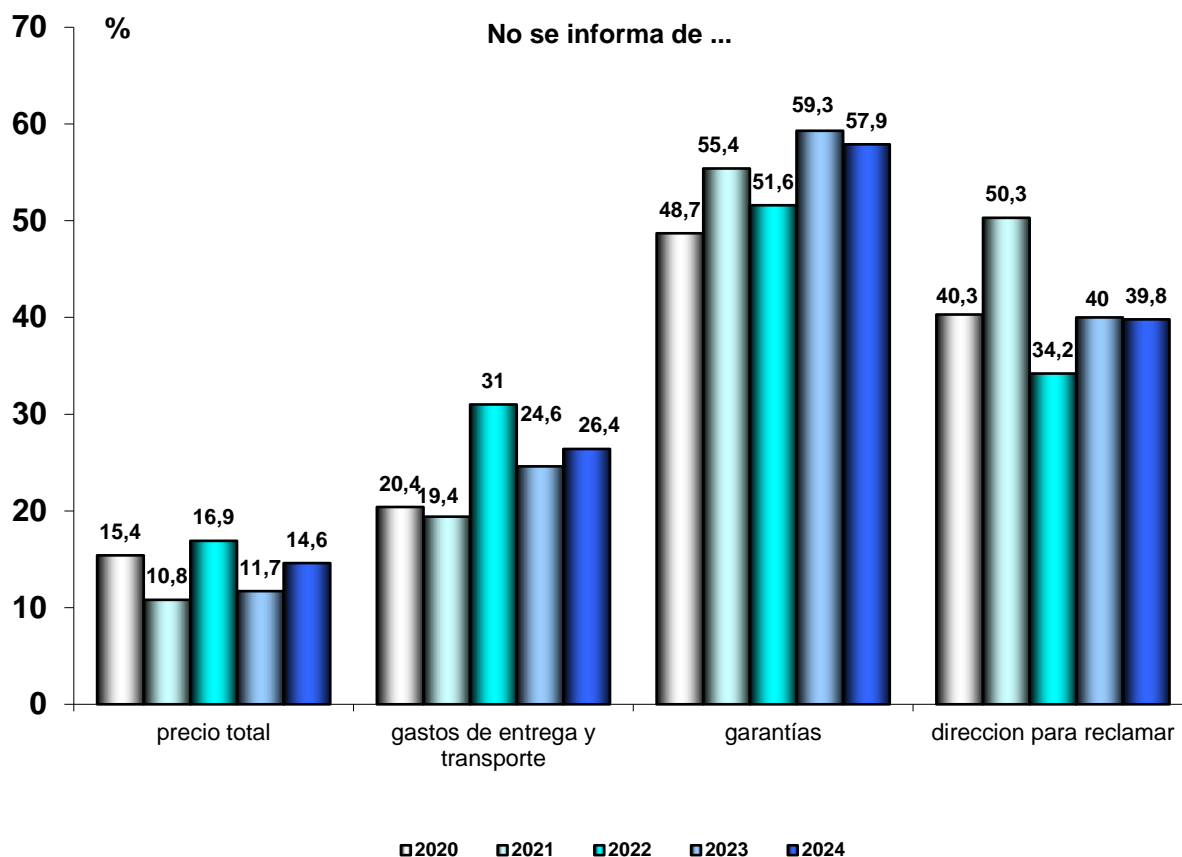
Los datos de la presente campaña presentan un comportamiento irregular, mientras que mejora el dato de la inclusión del número de identificación fiscal del responsable de la oferta, el dato de la inclusión del nombre o la razón social del mismo empeora con respecto a la campaña anterior.

## INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Los datos más significativos en este apartado son los siguientes:

- No se informa sobre las garantías en el 57,9%.
- No se informa de la dirección del establecimiento donde el consumidor pueda dirigir sus reclamaciones en el 39,8%.
- La información sobre los gastos de entrega y transporte no consta en el 26,4% de los casos en que es aplicable.
- No consta la información sobre el precio total de los artículos o servicios que ofertan en el 14,6% de las páginas web controladas.

Los datos comparados de las cinco últimas campañas son:



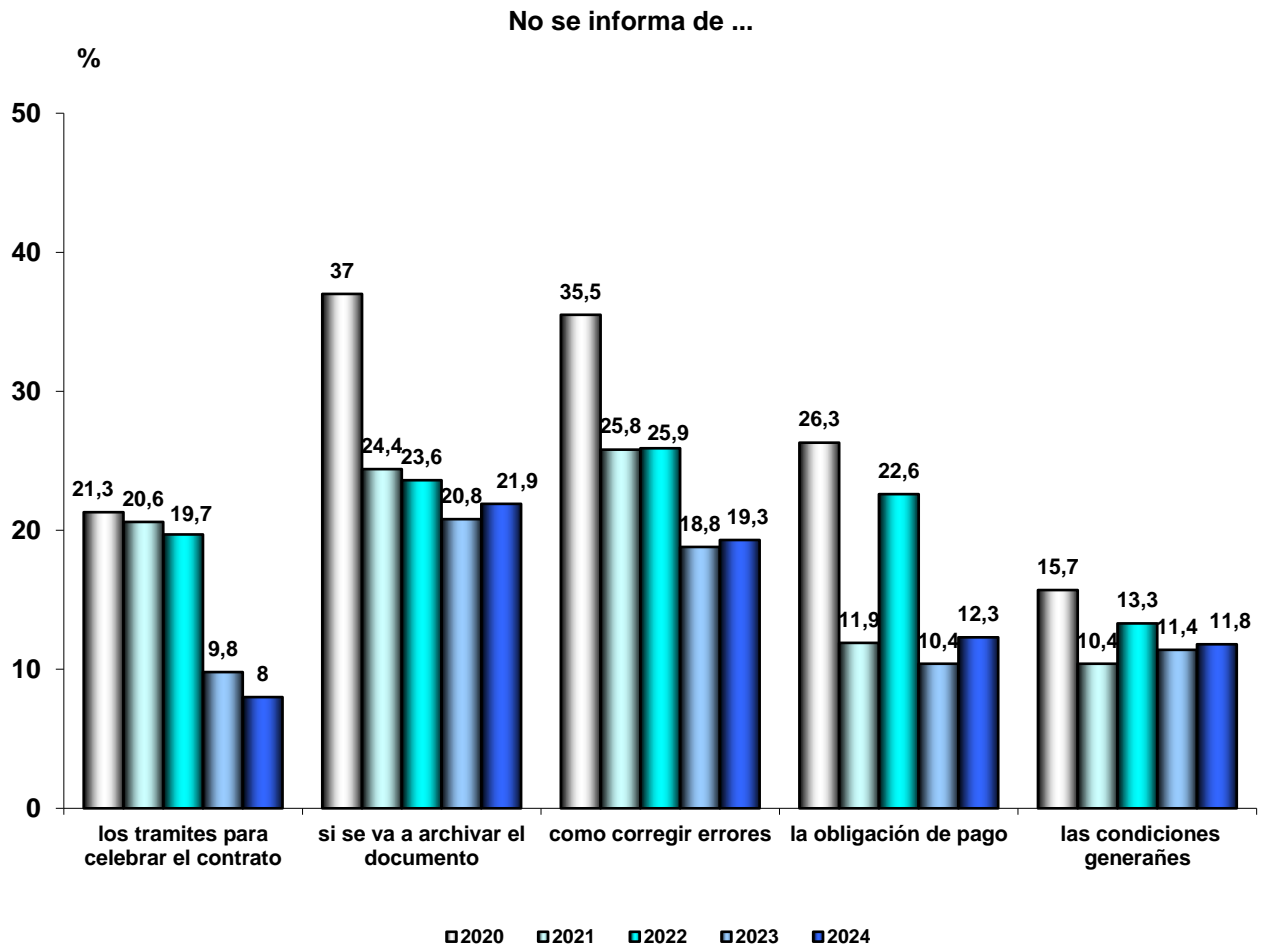
## OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN

Las irregularidades que se han detectado en este apartado han sido:

- No se indica si se va a archivar el documento en que se formalice el contrato y si este va a ser accesible en el 21,9% de los casos.
- Tampoco se ofrece información de cómo identificar o corregir errores en el 19,3% de los casos
- No se tiene la posibilidad de confirmar expresamente la obligación de pago mediante una función etiquetada o similar en un 12,3% de los casos
- No se informa de los condiciones generales del contrato en el 11,8%.
- No se informa sobre los distintos trámites a realizar para celebrar el contrato en el 8,0% de los casos.



Los datos de las cinco últimas campañas son:



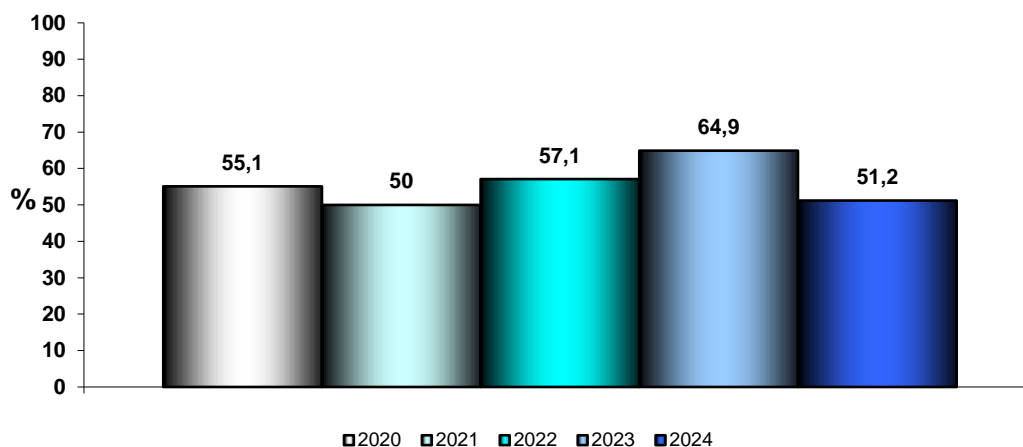
Los datos en general son ligeramente superiores a los de la campaña anterior.

## DOCUMENTO CONTRACTUAL

Como en ocasiones anteriores la deficiencia más importante de este apartado es la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, el 51,2%, si bien en esta ocasión hay un descenso notable con respecto a la última campaña.

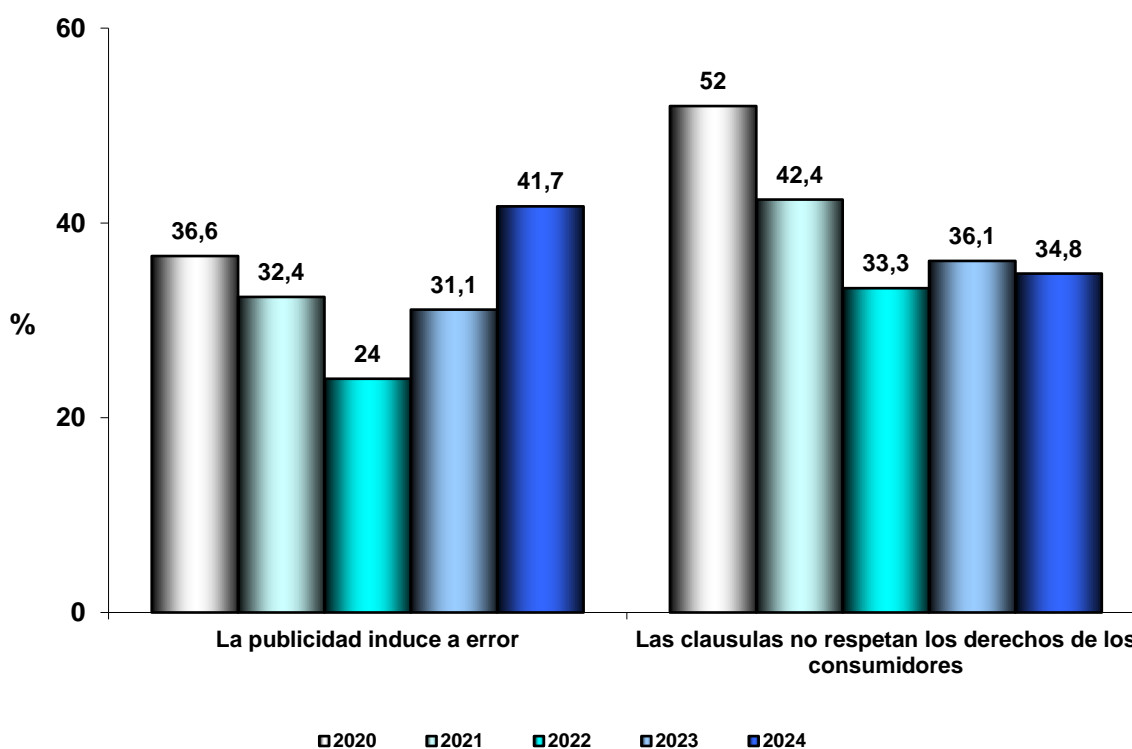
El dato de la deficiencia puesto en comparación quedaría

### Irregularidades en los contratos



### PUBLICIDAD

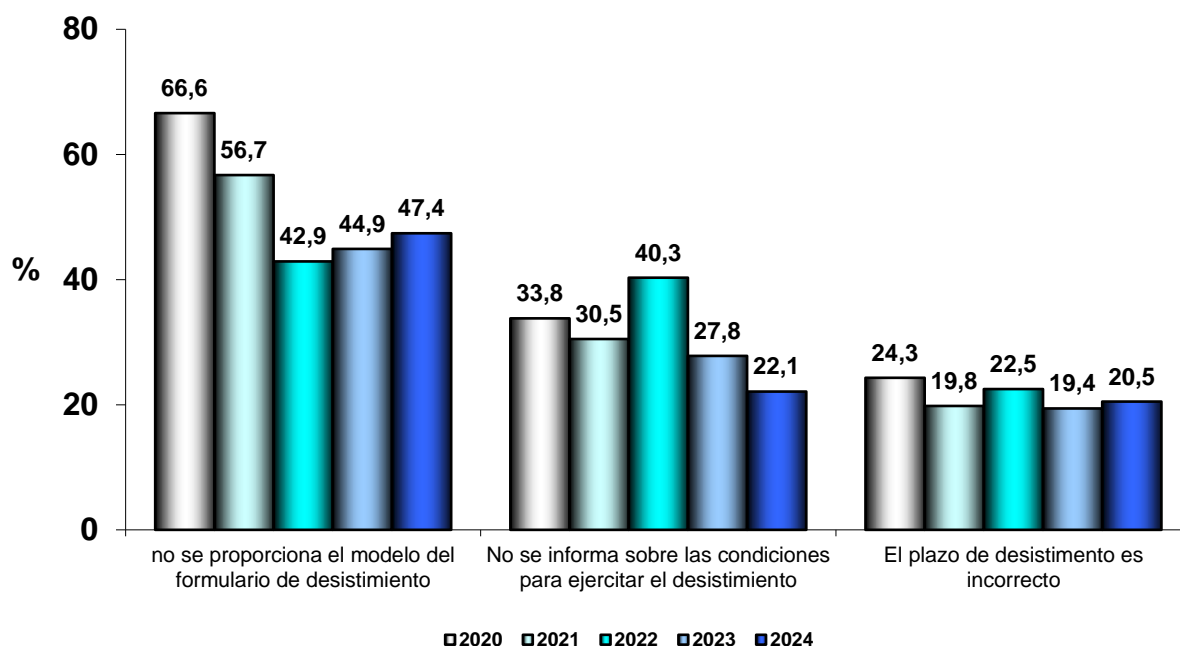
- El 41,7% de las páginas Web tenía contenido que podían inducir a error a la persona consumidora.
- El porcentaje de páginas Web donde se han detectado leyendas o cláusulas que no respetaban los derechos de los consumidores es del 34,8%.



## DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO

La irregularidad más destacable en este apartado es que no se proporciona el modelo del formulario de desistimiento en el 47,4% cuando existe el derecho de desistimiento.

El resto de las irregularidades se pueden ver en el gráfico siguiente donde se comparan con los de las anteriores campañas

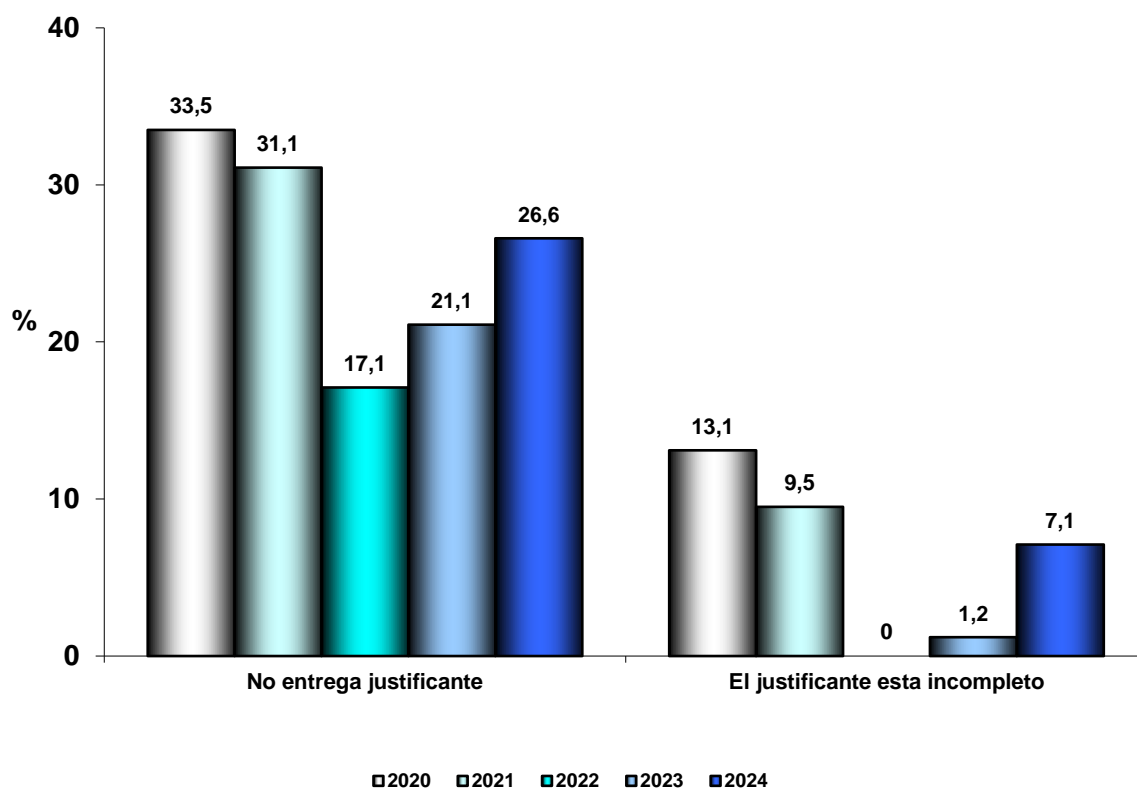


## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

Las infracciones detectadas en este apartado son:

- En el 26,6% de los casos no se entrega justificante acreditativo de la operación de compraventa efectuada.
- En el 7,1% de los casos no consta la identidad del proveedor

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

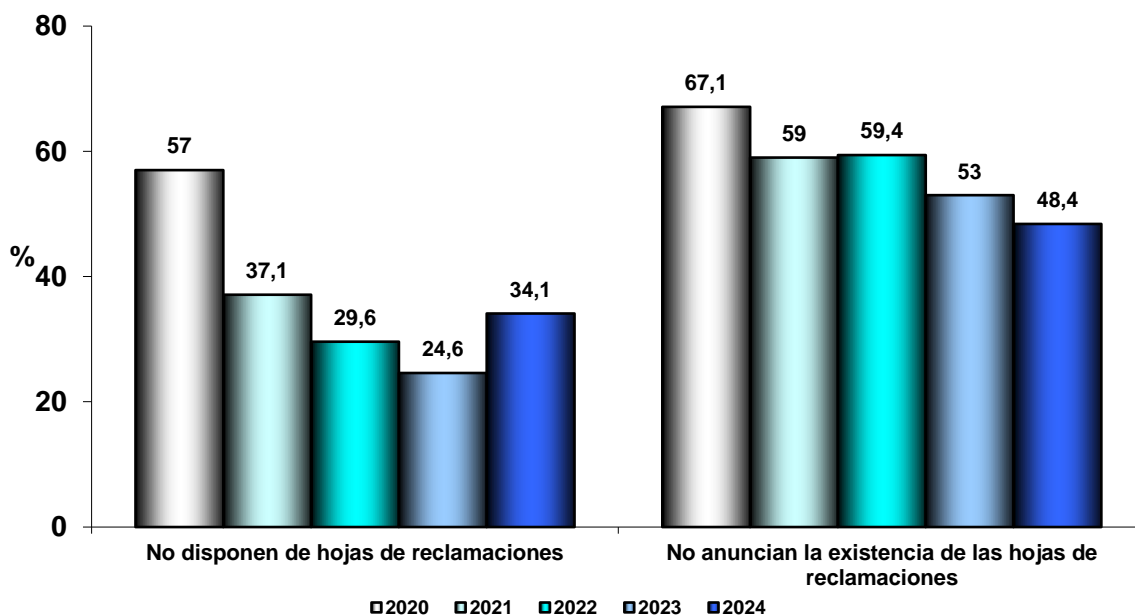


## HOJAS DE RECLAMACIONES

En este último módulo, los aspectos controlados han arrojado los siguientes resultados:

- Un 48,4% de las páginas no informan sobre la existencia de hojas de reclamaciones y de la forma de acceder a ellas.
- El 34,1% de las empresas no dispone de hojas de reclamaciones.

Los datos de los últimos años son:



Los datos recogidos indican que el nivel de infracciones tras la primera visita de inspección se mantiene muy alto, el 88,5% superando el nivel registrado en la campaña anterior que fue del 86,6%.

A pesar de ese alto nivel inicial de infracciones, es de destacar que tras las visitas de comprobación de subsanación las deficiencias se subsanan en 86 casos con lo que el porcentaje final se reduce al 12,4%, dato mejor que el 17,9% del año 2023.

El alto porcentaje de irregularidades y la importancia de esta modalidad de venta justifican sobradamente la continuación de esta campaña de manera ininterrumpida.