

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE VENTA POR INTERNET 2018

INTRODUCCIÓN

Las campañas de inspección realizadas desde el Ayuntamiento de Madrid relativas al comercio electrónico a través de Internet han registrado un elevado índice de irregularidades motivo por el cual se hace necesario continuar en la labor de vigilar la observancia y el respeto de los derechos de los consumidores.

Así pues esta campaña ha de entenderse como continuación de la acción inspectora que se inició en el año 2006, y que ha continuado desarrollándose en los años siguientes.

OBJETIVOS

Los objetivos de la presente campaña coinciden plenamente con los de las anteriores campañas de venta por Internet antes citadas y son:

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

NORMATIVA APLICABLE

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

- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- 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 territorial

La presente campaña de Inspección será llevada a cabo por 8 Inspectores Técnicos de Calidad y Consumo pertenecientes al Instituto Municipal de Consumo.

Ámbito temporal

El desarrollo de la campaña se llevara a cabo desde febrero a noviembre del año 2018.

Numero de inspecciones

Durante la presente campaña se pretenden realizar alrededor de 100 inspecciones, si bien este número está condicionado por la existencia efectiva a través de la red de las páginas web.

METODOLOGÍA

Elaboración de protocolos

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

Para ello, el Instituto Municipal de Consumo ha incluido en este documento:

- Los objetivos de las actuaciones.
- La normativa aplicable.
- El ámbito 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 guión para facilitar la inspección.
- Instrucciones para la cumplimentación de la ficha.

Antecedentes

Información previa por parte del inspector comprobando que el establecimiento a inspeccionar ha sido objeto con anterioridad de otras visitas de inspección, así como de sanciones aplicadas en su caso.

Mecánica de actuación

Las actividades a controlar serán las de venta o prestación de cualquier producto o servicio dirigido a los consumidores a través de la red.

La inspección se va a desarrollar desde las oficinas del Instituto Municipal de Consumo, para ello los inspectores actuantes accederán a las páginas web de prestadores de servicios de la sociedad de la información cuyo domicilio esté radicado en el término municipal de Madrid.

La Campaña constará de varias fases:

- La primera fase comprenderá la localización de páginas web a las que se realizará inspección, en la que los inspectores irán comprobando los distintos apartados contenidos en la ficha técnica correspondiente a la campaña.
- La segunda fase consistirá en la petición a las empresas inspeccionadas de la documentación que no puede ser objeto de comprobación a través de la página web: contratos, facturas, etc.
- La tercera fase se destinará a la visita de los establecimientos de aquellas empresas que no han contestado el requerimiento anterior, realizándose allí la comprobación de la documentación.

Para ello hay que tener en cuenta la definición de este tipo de actividades dada en 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.

6º El vídeo bajo demanda, como servicio en que el usuario puede seleccionar a través de la red, tanto el programa deseado como el momento de su suministro y recepción, y, en general, la distribución de contenidos previa petición individual.

No tendrán la consideración de servicios de la sociedad de la información los que no reúnan las características señaladas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, los siguientes:

1º Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.

2º El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan.

3º Los servicios de radiodifusión televisiva (incluidos los servicios de cuasivídeo a la carta), contemplados en el artículo 3.a) de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, del Consejo, de 3 de octubre, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, o cualquier otra que la sustituya.

4º Los servicios de radiodifusión sonora,

y 5º El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.

La actividad fundamental objeto de la campaña va a ser la primera, la contratación de bienes o servicios por vía electrónica, normalmente esa actividad suele ir acompañada por la cuarta ya que en las páginas donde se compra o se contrata un servicio se suele hacer publicidad de productos o servicios. No obstante también se tendrá en cuenta el resto de actividades aunque no todo el contenido de la ficha será de aplicación.

Los inspectores en el curso de sus actuaciones irán 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:

Identificación del proveedor

Los inspectores comprobarán si se incluyen los datos exigidos en el artículo 10.1 a) y b) de la ley 34/2002:

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 a que se refiere el artículo 9.

El número de identificación fiscal correspondiente es otro dato exigido en el mismo artículo en el apartado e).

Información del producto o servicio

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

f) 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 RDL 1/2007 modificado por la Ley 3/2014.

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 la siguiente información:

- a) Las características principales de los bienes o servicios.
- b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.
- c) La dirección completa del establecimiento del empresario y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que el consumidor y usuario pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, 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) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor y 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, el coste de la devolución de los mismos.
- k) En caso de que el consumidor y 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 y usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.
- l) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste, o las circunstancias en las que lo perderá cuando le corresponda.
- m) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes.
- n) 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 contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.

t) Cuando proceda, toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.

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

(...).

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

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. j), el consumidor y usuario no deberá 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 entrara en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley.

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

Artículo 98. Requisitos formales de los contratos a distancia.

1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor y 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 y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar 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 pagar al empresario. En caso contrario, el consumidor y usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

3. Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1. a), b), e), i) y p). El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

6. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.

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. En caso de que un consumidor y usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, el empresario exigirá que el consumidor y usuario presente una solicitud expresa en tal sentido.

9. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

10. Este artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de julio.

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 al inicio del procedimiento de 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 informar al destinatario de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, 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.
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, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.
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.

Contenido de los contratos

Si en el contrato celebrado con los consumidores existen condiciones generales, éstas deben cumplir los siguientes requisitos (art.80 RDL 1/2007):

- 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 al milímetro y medio 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.

En el requerimiento que se realice se incluirá también que aporten copia de hojas de reclamaciones.

Publicidad

Se comprobará por parte de los inspectores si en la publicidad que aparezca en las páginas o sitios consultados no se incluyen cláusulas o leyendas que inducen a error a los consumidores o vulneran sus derechos. (Artículo 124.13 OMPC).

Documento de desistimiento

El documento de desistimiento hay obligación de suministrarlo cuando se haya ejecutado el contrato, así pues en el transcurso de las inspecciones va a ser difícil encontrarlo, por lo tanto el inspector habrá de requerirlo al titular de la actividad.

El consumidor y usuario 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 impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Además hay que considerar las excepciones al derecho de desistimiento contempladas en el artículo 103 del R.D.L. 1/2007 modificado por la Ley 3/2014:

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, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, 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 con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Una vez recibido el documento de desistimiento se comprobará si contiene los datos del nombre y la dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere, como estipula los artículos 104 y siguientes del R.D.L. 1/2007 con las modificaciones introducidas por la Ley 3/2014.

Información y documentación justificativa del contrato

El actual artículo 63 del texto refundido indica:

Artículo 63.

Confirmación documental de la contratación realizada

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la

contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

(...)

3. En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Así pues se establece la obligación de entregar siempre, y no solo cuando lo pida el consumidor el justificante de pago. En este módulo se verificará además si el documento justificante de la compra cumple con lo requisitos exigidos en el artículo 12.1 de la Ley 11/1998:

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.

(...)

Los consumidores tendrán derecho, cuando entreguen un bien o producto, a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, a la entrega de un resguardo de depósito en el que conste como mínimo, la identificación completa del establecimiento o depositario, identificación del objeto, operación a realizar y fecha.

A estos cuatro puntos que habitualmente exigimos en la inspección, se adicionan dos más con carácter informativo, la dirección y el teléfono.

Otro punto que se adiciona, pero este con carácter obligatorio, es el que se refiere al derecho de desistimiento en aquellos establecimientos donde se ofrezca, como consecuencia de un criterio que ha sido ya adoptado pero no se había trasladado al protocolo.

Otra de las condiciones esenciales que se va a pedir en principio a título informativo, hace referencia al recordatorio de la garantía legal, reflejado en el artículo 60.2.e del texto refundido.

Y también se adiciona en caso que sea aplicable que aparezca la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

También se verificará la entrega de los resguardos de depósito debidamente cumplimentados y que en los documentos anteriores no se incluya ningún tipo de leyenda que pueda afectar a los derechos de los consumidores.

Cumplimentación de ficha técnica

Para el desarrollo de las actuaciones se ha previsto un modelo de ficha técnica en el que se especifica el contenido de la normativa reguladora de los productos objeto de inspección.

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.

No deberá figurar ninguna casilla en blanco todas deberán estar marcadas.

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 hábiles 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.red, a la mayor brevedad posible para proceder a su posterior evaluación.

(18/02 INTERN) FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE VENTA POR INTERNET

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR		SI	NO	NA
01	¿Consta en la página web el nombre o denominación social? (Art. 10.1.a ley 34/2002)	☐	☐	☐
02	¿Consta el domicilio, o la dirección del establecimiento permanente? (Art 10.1.a ley 34/02)	☐	☐	☐
03	¿Consta la dirección de correo electrónico? (Art 10.1.a ley 34/2002)	☐	☐	☐
04	¿Constan los datos de la inscripción en el Registro Mercantil? (Art 10.1.b ley 34/2002)	☐	☐	☐
05	¿Consta el número de identificación fiscal que le corresponda? (Art 10.1.e ley 34/2002)	☐	☐	☐

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL		SI	NO	NA
06	Consta información sobre: Las características principales del producto o servicio (Art. 60.2.a) y 97.1.a) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
07	El precio total, incluidos todos sus impuestos, (Art 10.1.f ley 34/2002) y (art. 60.2.c) y 97.1.e) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
08	Desglosa, en su caso, los incrementos o descuentos que sean de aplicación, los gastos que se repercutan al consumidor y los gastos adicionales por servicios accesorios (financiación u otras condiciones de pago similares) (art. 60.2.c) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
09	Los gastos de entrega y transporte, en su caso (art. 60. 2.c) y 97.1.e) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
10	Procedimientos de pago, entrega y ejecución (Art. 60.2.d) y 97.1.g) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
11	Fecha de entrega, ejecución del contrato (art. 60.2.d) y 97.1.g) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
12	La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución (art. 60.2.f) y 97.1.p) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
13	Cuando proceda duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato (art. 97. 1.q) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
14	Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales (art. 60.2.e) y 97.1.m) RDL 1/2007)	☐	☐	☐

	SI	NO	NA
15 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 art. 60.2.g) y 97.1.h) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
16 La existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, (art. 60.2.h) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
17 Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercitarlo (art. 60.2.h) y 97.1 i) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
18 Cuando exista un derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento (art. 97.1 i) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
19 Cuando proceda, la indicación de que consumidor asume el coste de la devolución. (art. 97. 1.j) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
20 Cuando no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste. (art. 97. 1.l) y 103 RDL 1/2007)	☐	☐	☐
21 Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones (art. 97. 1.n) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
22 La dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor y usuario pueda dirigir sus reclamaciones. (art. 97.1.d) del RDL 1/2007)	☐	☐	☐
23 Toda la información se facilita de forma gratuita? (art. 60.4 RDL 1/2007)	☐	☐	☐

OBLIGACIONES PREVIAS A LA CONTRATACIÓN	SI	NO	NA
24 Se informa sobre: Los distintos trámites para celebrar el contrato (Art. 27.1 a Ley 34/2002)	☐	☐	☐
25 - Si el prestador del servicio 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)	☐	☐	☐
26 - Cómo identificar y corregir errores en los datos. (Art. 27.1 c Ley 34/2002)	☐	☐	☐
27 - Las condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato. (Art. 27.4 Ley 34/2002)	☐	☐	☐
28 - Las condiciones anteriores pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario (Art. 27.4 ley 34/2002)	☐	☐	☐

DOCUMENTO CONTRACTUAL		SI	NO	NA
29	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)	☐	☐	☐
30	Accesibilidad y legibilidad, de forma que el consumidor pueda conocer previamente su existencia y contenido. (art. 80.1. b) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
31	Ausencia de cláusulas abusivas en los contratos. (art. 80.1. c) RDL 1/2007 y 50.8 Ley 11/1998)	☐	☐	☐
32	Se facilita confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en un plazo razonable (art. 98.7 RDL 1/2007)	☐	☐	☐

PUBLICIDAD		SI	NO	NA
33	Ausencia de publicidad que induzca o pueda inducir a error al consumidor.	☐	☐	☐
34	Las leyendas o cláusulas que exhiben respetan los derechos de los consumidores.	☐	☐	☐

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO		SI	NO	NA
35	Facilitan ejemplar de formulario de desistimiento (art. 97.1 i) RDL 1/2007)	☐	☐	☐
36	El ejemplar anterior es conforme con el anexo B del RDL (Art 106 RDL 1/2007))	☐	☐	☐
37	El plazo de desistimiento es como mínimo de 14 días naturales (art. 104 RDL 1/2007)	☐	☐	☐

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO		SI	NO	NA
38	Se entrega recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación de compraventa efectuada. (art. 63.1 RDL 1/2007)	☐	☐	☐
39	Constan en los documentos anteriores:			
	-La identidad personal o social y fiscal del proveedor, (art. 12.1 L11/1998)	☐	☐	☐
40	-La cantidad abonada (art. 12.1 L11/1998)	☐	☐	☐
41	-El concepto por el que se satisface (art. 12.1 L11/1998)	☐	☐	☐
42	-La fecha (art. 12.1 L11/1998)	☐	☐	☐

	SI	NO	NA
43 - La dirección del proveedor (arts. 60.2.b) y 63.1 RDL 1/2007)	☐	☐	☐
44 -En su caso, figura la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de un servicio. (arts. 60.2.d) y 63.1 RDL 1/2007)	☐	☐	☐
45 - Ausencia de cláusulas abusivas o que induzcan a error en los documentos anteriores.	☐	☐	☐
RESULTADO DE LA INSPECCIÓN	SI	NO	NA
46 Existen deficiencias en materia de consumo	☐	☐	☐

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA FICHA TÉCNICA

01-06 Marcar **SI** o **NO** según corresponda.

07 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable, por ejemplo si la página es únicamente de publicidad de un artículo y no consta el precio.

08-11 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 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable, por ejemplo si no se realiza contratación.

13-15 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable.

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

17-19 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **16** se responde con **NO** o **NA**.

20-22 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable.

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

24-34 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** cuando no sea aplicable.

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

36-37 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **35** se responde con **NO**.

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

39-45 Marcar **SI** o **NO** según corresponda. Marcar **NA** si la pregunta **38** se responde con **NO**.

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