

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2022.

**OBJETIVO:** Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

**DENOMINACIÓN:** Comprobación de existencia de un procedimiento de reclamación en webs de comercio electrónico.

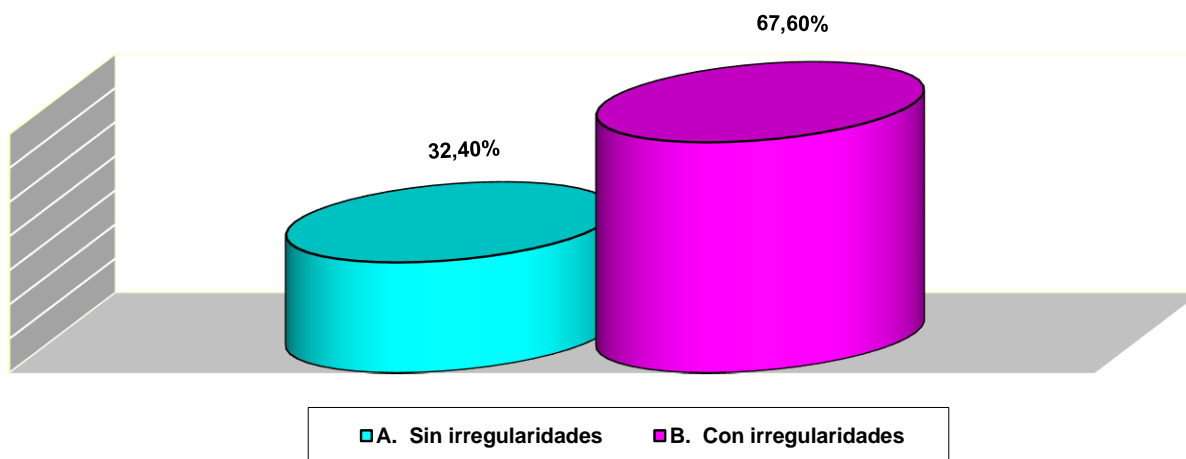
### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

**Etiquetado:** Información obligatoria.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Aragón Asturias Islas Baleares Castilla La Mancha Madrid Murcia La Rioja C. Valenciana Ceuta	Aragón Asturias Islas Baleares Castilla La Mancha Madrid Murcia La Rioja C. Valenciana
N.º servicios a controlar	206	179

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

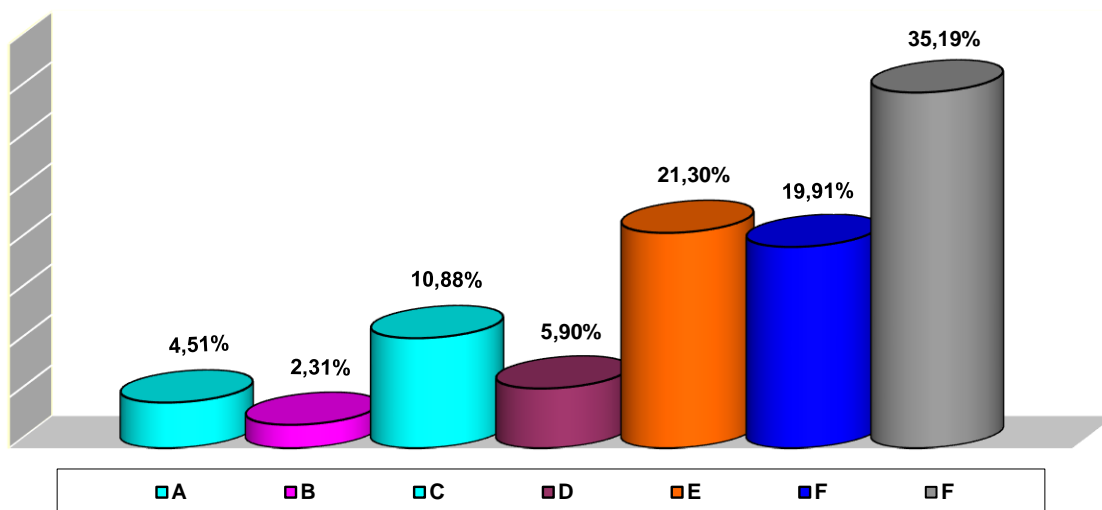
<b>N.º DE PRODUCTOS CONTROLADOS:</b>	<b>179</b>	
<b>N.º DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):</b>	<b>58</b>	<b>32,40 %</b>
<b>N.º DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):</b>	<b>121</b>	<b>67,60 %</b>



## **B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS**

Las actuaciones de la inspección se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación del vendedor. (39)
- 2.- Información de derechos y cláusulas abusivas. (20)
- 3.- Condiciones específicas. Existencia o inexistencia de un procedimiento de reclamación en las páginas web objeto de las actuaciones inspectoras. (94)
- 4.- En caso afirmativo a alguna de las dos cuestiones anteriores. (51)
- 5.- En caso negativo a las cuestiones anteriores. (184)
- 6.- Disposiciones específicas sobre la plataforma de resolución de litigios en línea en materia de consumo. (172)
- 7.- Resolución extrajudicial de conflictos. (304)



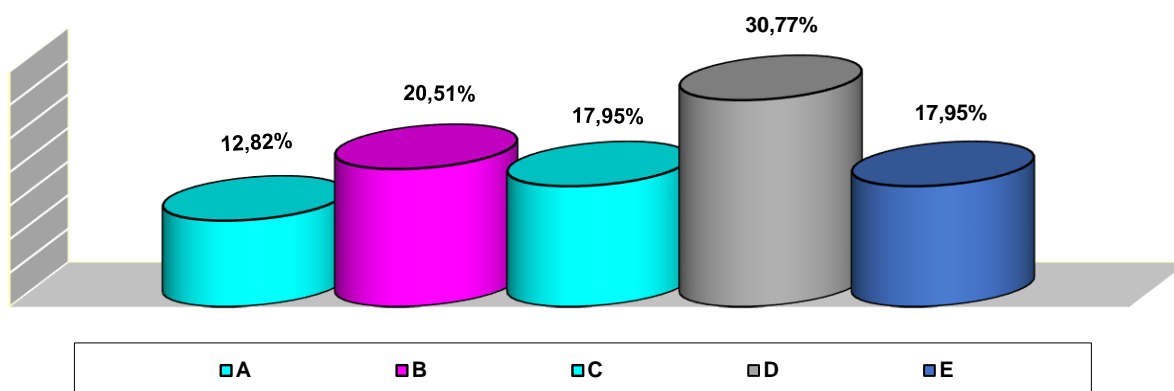
- A.- Identificación del vendedor.  
 B.- Información de derechos y cláusulas abusivas.  
 C.- Condiciones específicas. Existencia o inexistencia de un procedimiento de reclamación en las páginas web objeto de las actuaciones inspectoras.  
 D.- En caso afirmativo a alguna de las dos cuestiones anteriores.  
 E.- En caso negativo a las cuestiones anteriores.  
 F.- Disposiciones específicas sobre la plataforma de resolución de litigios en línea en materia de consumo.  
 G.- Resolución extrajudicial de conflictos.

El total de irregularidades ha sido de 864.

## **C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS**

### **1.- IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR**

Las irregularidades encontradas en relación con la identificación del vendedor en sitios web de comercio electrónico, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



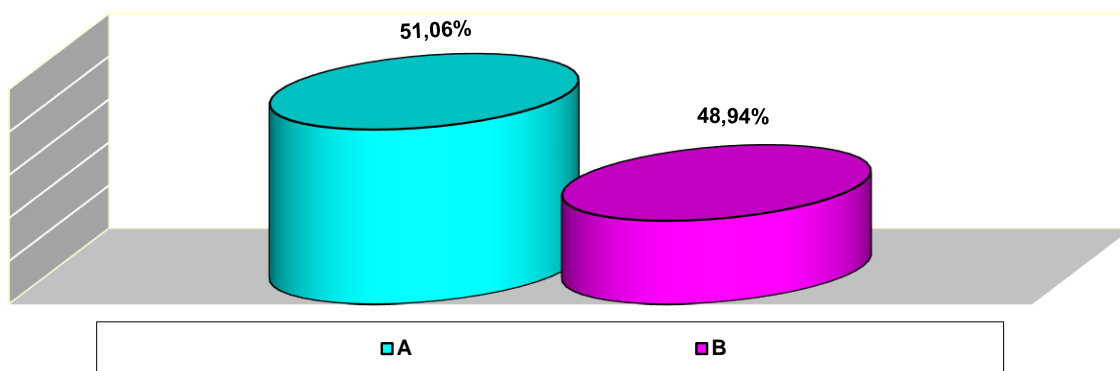
- A. No se puede acceder a la información de la empresa. (5)
- B. No consta la identidad del empresario, incluido su nombre comercial. (8)
- C. No consta la dirección completa del establecimiento del empresario. (7)
- D. No consta el número de teléfono del establecimiento del empresario. (12)
- E. No consta la dirección de correo electrónico. (7)

### **2.- INFORMACIÓN DE DERECHOS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Número de irregularidades porque no se respeta el fuero del consumidor (exigencia legal de que el contrato se presume celebrado en el lugar en el que el consumidor tenga su residencia habitual: 20 (100%).

### **3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS. EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN EN LAS PÁGINAS WEB OBJETO DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS**

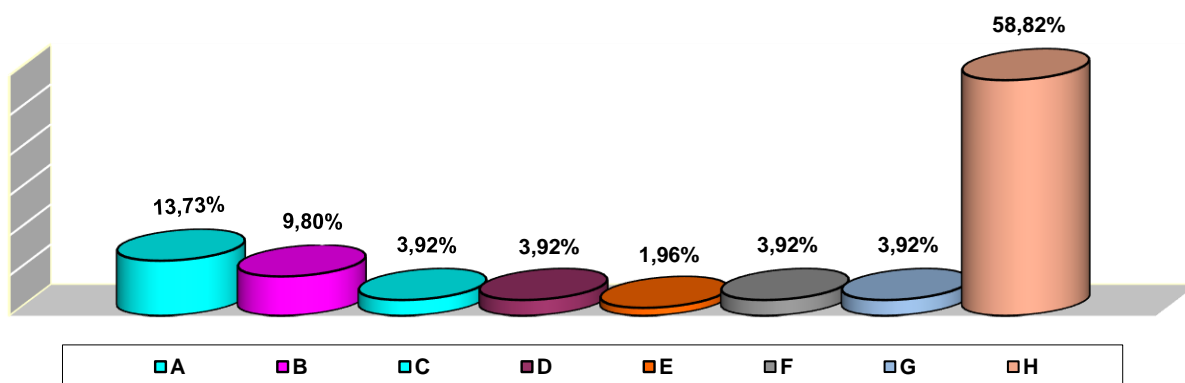
Las irregularidades encontradas en relación con las condiciones específicas (existencia o inexistencia de un procedimiento de reclamación en las páginas web objeto de las actuaciones inspectoras), se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- |   |
|---|
| <p>A. En el apartado de búsqueda: si introducimos la palabra "reclamación", la página no nos facilita información sobre cómo presentar aquélla. (48)</p> <p>B. En el apartado de búsqueda: si introducimos la palabra "queja" no se nos facilita información sobre cómo presentar una reclamación. (46)</p> |
|---|

#### **4.- EN CASO AFIRMATIVO A ALGUNA DE LAS DOS CUESTIONES ANTERIORES**

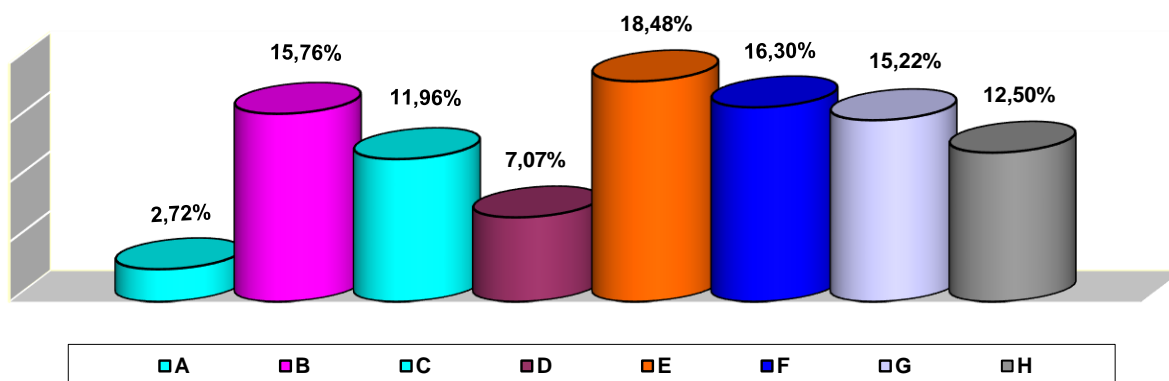
Las irregularidades encontradas en caso afirmativo a alguna de las dos cuestiones del apartado anterior, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se indica el procedimiento de presentación de la reclamación o queja. (7)
- B. No consta la dirección de correo dónde podremos presentar la reclamación o queja. (5)
- C. La empresa no proporciona un formulario para la presentación de la reclamación o queja que puede ser descargado por el cliente. (2)
- D. La empresa no proporciona un formulario para la presentación de la reclamación o queja, que aunque no permite su descarga, sin embargo sí puede ser visualizado en su totalidad. (2)
- E. No se informa al cliente que se recibirá una referencia una vez se haya enviado el formulario. (1)
- F. En la web no se dispone de un formulario a rellenar por el cliente, y tampoco se ofrecen campos que se cumplimentan en la propia página web y pueden ser remitidos de forma automática a la empresa una vez cumplimentados. (2)
- G. No se informa al cliente que se recibirá una referencia una vez remitido el formulario. (2)
- H. En la página web no se informa al cliente de la posibilidad de obtener una copia de la reclamación o queja presentada. (30)

## **5.- EN CASO NEGATIVO A ALGUNA DE LAS DOS CUESTIONES ANTERIORES**

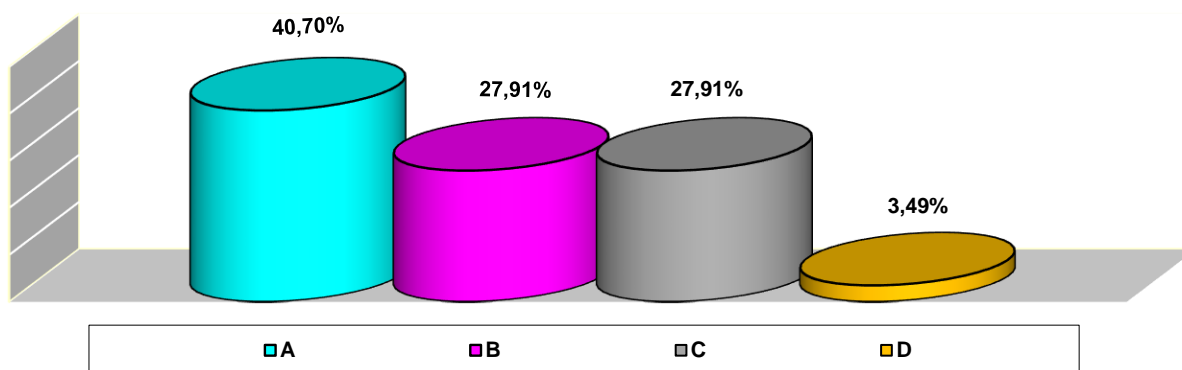
Las irregularidades encontradas en caso negativo a alguna de las dos cuestiones del apartado tres, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se procede a revisar los apartados de "aviso legal", "condiciones generales", "contacte con nosotros" u otros similares. indicar expresamente cuales. (5)
- B. Revisados los apartados: aviso legal, condiciones generales, contacte con nosotros, atención al cliente u otros, se deduce que la página web no ofrece ningún procedimiento para la presentación de reclamaciones o quejas por parte del cliente, independientemente del enlace a la plataforma de Resolución Litigios en Línea. (29)
- C. No se indica el procedimiento de presentación de la reclamación. (22)
- D. No consta la dirección de correo en donde podemos presentarla. (13)
- E. No existe un formulario para la presentación de la reclamación que podemos descargarlo, y/o al menos un formulario que se pueda visualizar en su totalidad. (34)
- F. La página no informa sobre la recepción de una referencia una vez enviada la reclamación. (30)
- G. La web no ofrece campos que se cumplimentan en ésta y que son remitidos de forma automática una vez cumplimentados. (28)
- H. No se indica que se recibirá una referencia una vez enviado el formulario, ni tampoco se puede obtener copia de la reclamación planteada. (23)

## **6.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS SOBRE LA PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN MATERIA DE CONSUMO**

Las irregularidades encontradas en relación con las disposiciones específicas sobre la plataforma de resolución de litigios en línea en materia de consumo, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:

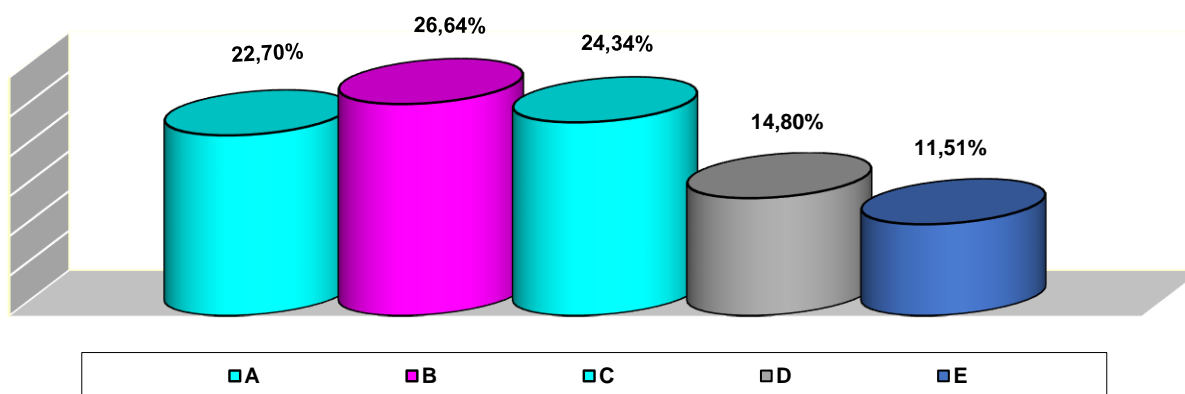


- A. No ofrecen los comerciantes establecidos en la Unión Europea que venden sus productos o prestan sus servicios en línea en sus sitios web, un enlace electrónico que nos lleva a la plataforma de resolución de litigios en línea. (70)
- B. El enlace no es correcto y no está operativo. (48)
- C. La empresa no manifiesta estar adherida a una entidad de resolución extrajudicial de litigios y no exhibe su distintivo de adhesión. (48)
- D. Al pulsar el distintivo no se accede a la web de la entidad. (6)



## **7.- RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

Las irregularidades encontradas en relación con la resolución extrajudicial de conflictos, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se encuentran adheridas voluntariamente las empresas a alguna entidad de resolución extrajudicial de conflictos (Juntas Arbitrales de Consumo, Confianza Online, Autocontrol u otras). (69)
- B. No ha informado el empresario al consumidor previamente, que éste puede recurrir a una entidad acreditada de resolución de litigios, proporcionando información completa de aquélla. (81)
- C. No aparece esa información de una forma clara y mediante un acceso fácil en su página web y también en las condiciones generales de la misma. (74)
- D. Al realizar la visita a la página web, no se ha comprobado que la empresa no está adherida a ninguna de las entidades acreditadas de resolución extrajudicial de conflictos. (45)
- E. La empresa sí se encuentra adherida a alguna de las entidades acreditadas de resolución extrajudicial de conflictos, pero el comerciante no lo ha indicado en su web. (35)

## **RECOMENDACIONES**

### **AL CONSUMIDOR:**

El consumidor debe conocer los derechos que le asisten en materia de etiquetado y marcado, para poder hacerlos valer optando por la adquisición de los artículos exclusivamente, en aquellos establecimientos que le garanticen una información correcta y adecuada, así como los productos correctamente etiquetados.

### **AL SECTOR:**

Es necesario que el sector implicado en la fabricación de estos artículos tenga un conocimiento exhaustivo de la normativa aplicable a la actividad desarrollada, a fin de observar un estricto cumplimiento de los requisitos que se le imponen.

Asimismo, los operadores implicados en la comercialización de los mismos a fin de observar un estricto cumplimiento de dicha normativa.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.