

CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2022.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Comercio electrónico: información precontractual y contratos en el ámbito de los suministros básicos (electricidad y gas/calefacción).

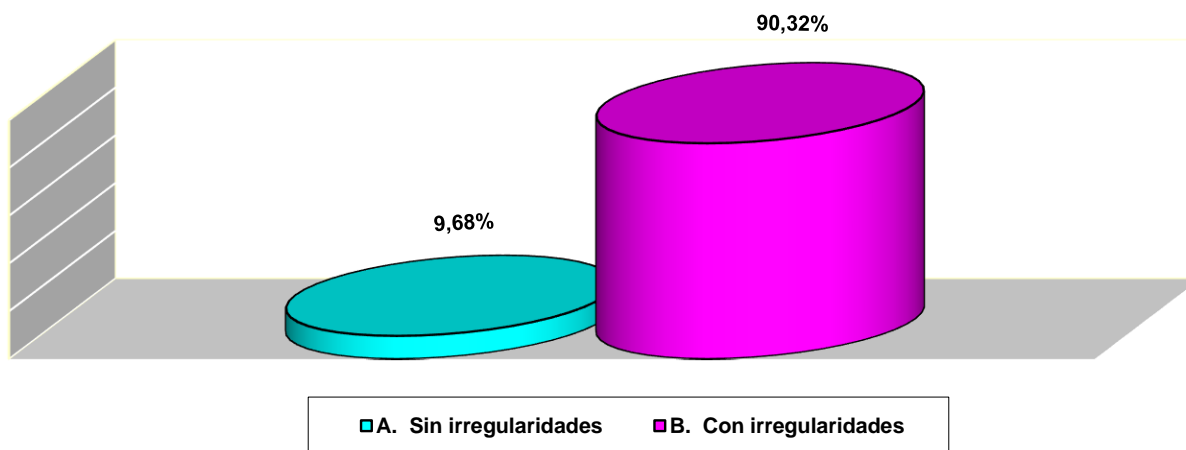
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Etiquetado: Información obligatoria.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Islas Baleares Extremadura Galicia Madrid	Islas Baleares Extremadura Galicia Madrid
N.º servicios a controlar	56	31

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

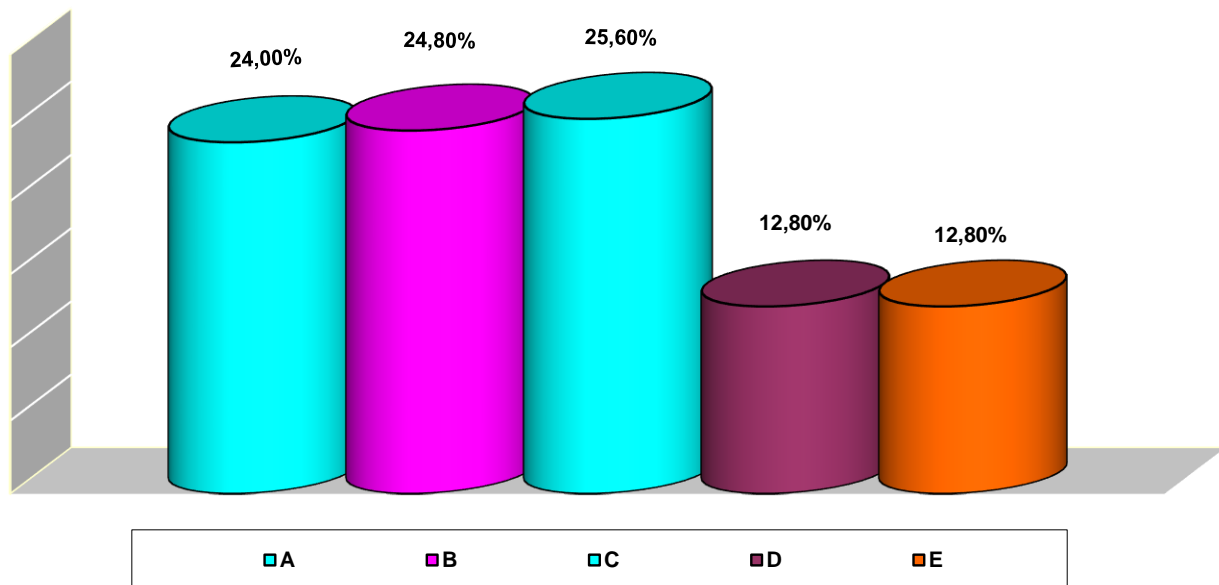
N.º DE PRODUCTOS CONTROLADOS:	31	
N.º DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A):	3	9,68 %
N.º DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B):	28	90,32 %



B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

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

- 1.- Identificación del vendedor y servicio de atención. (30)
- 2.- Características, precios y pago. (31)
- 3.- Desistimiento. (32)
- 4.- Condiciones generales y cláusulas abusivas. (16)
- 5.- Aspectos específicos contratación. (16)



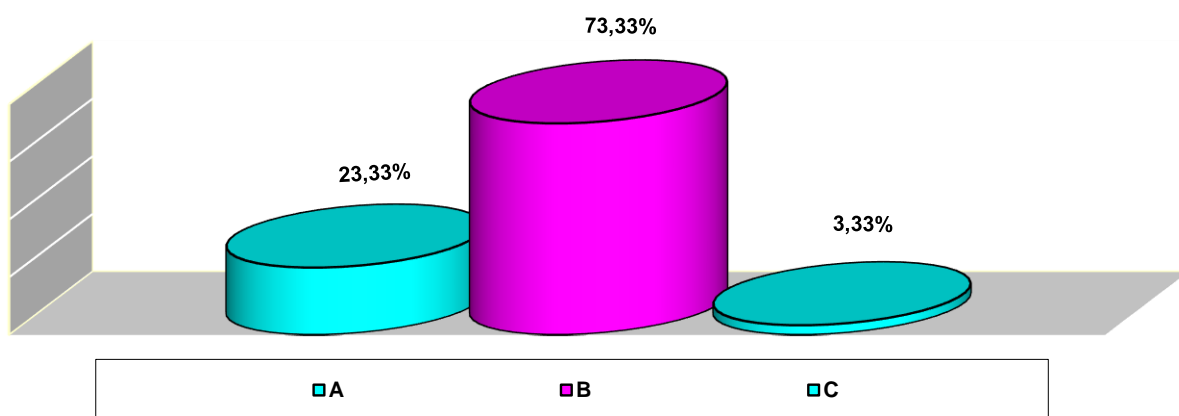
- A.- Identificación del vendedor y servicio de atención.
B.- Características, precios y pago.
C.- Desistimiento.
D.- Condiciones generales y cláusulas abusivas.
E.- Aspectos específicos contratación.

El total de irregularidades ha sido de 125.

C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR Y SERVICIO DE ATENCIÓN

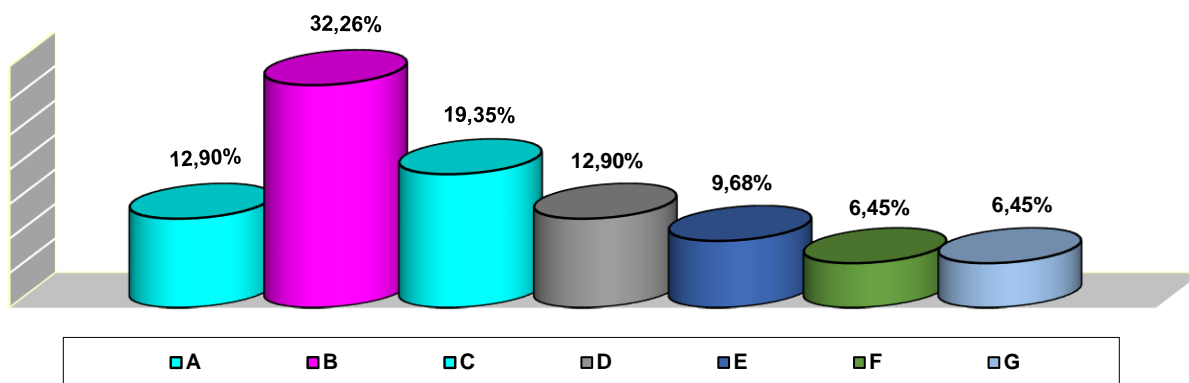
Las irregularidades encontradas en relación con la identificación del vendedor y servicio de atención, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No consta de forma y comprensible los datos de inscripción en el Registro Mercantil. (7)
- B. No se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea. (22)
- C. Sin perjuicio de lo obligado anteriormente, si la empresa está adherida a alguna entidad acreditada ante la Unión Europea para resolver litigios con los consumidores, no facilita también el enlace electrónico correspondiente. (1)

2.- CARACTERÍSTICAS, PRECIOS Y PAGO

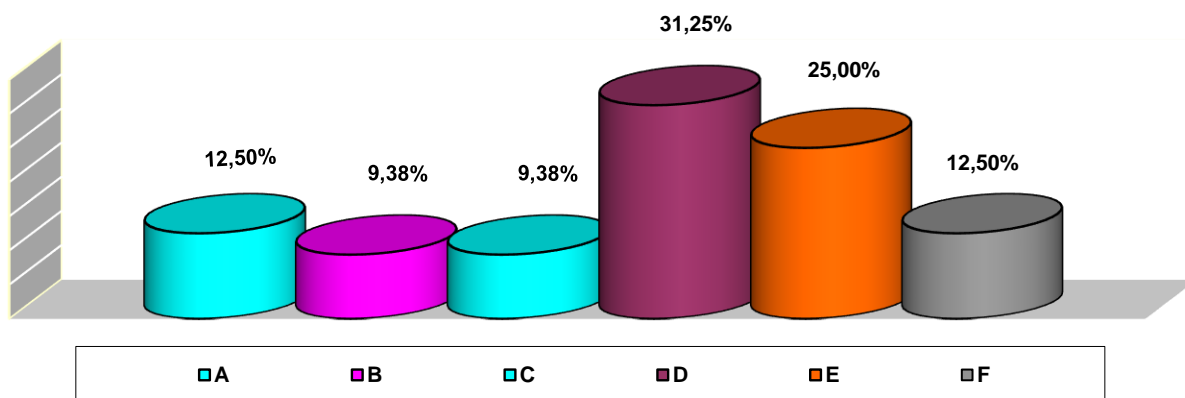
Las irregularidades encontradas en relación con las características, precios y pago, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No consta de forma clara y comprensible las características principales de los bienes o servicios. (4)
- B. No consta de forma clara y comprensible el precio total del servicio, incluidos los impuestos y tasas. (10)
- C. No consta de forma clara y comprensible, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano, la forma en que se determina el precio. (6)
- D. En el caso de un contrato de duración indeterminada, el precio no incluye el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total tampoco significará el total de los costes mensuales. (4)
- E. No consta de forma clara y comprensible el procedimiento de pago. (3)
- F. No consta de forma clara y comprensible cuando proceda, la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. (2)
- G. No consta de forma clara y comprensible cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato. (2)

3.- DESISTIMIENTO

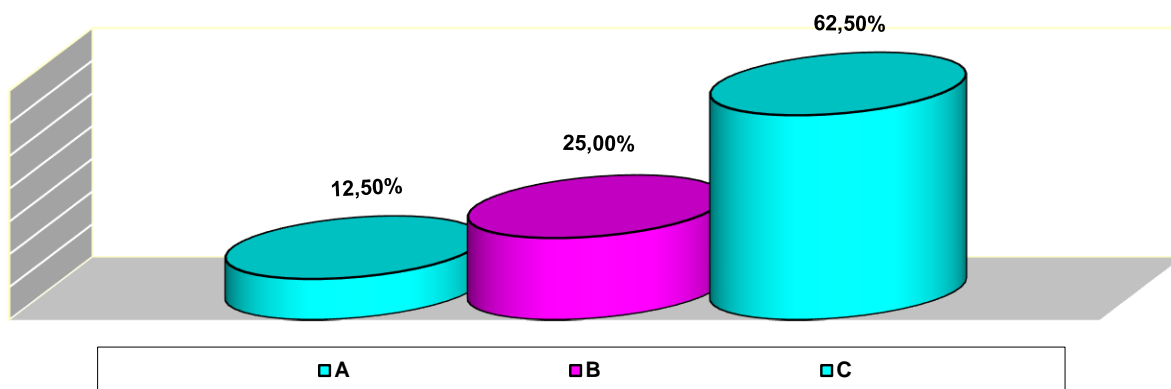
Las irregularidades encontradas en relación con el desistimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No consta de forma clara y comprensible Las condiciones de su ejercicio. (4)
- B. No consta de forma clara y comprensible el plazo de ejercicio, que será al menos de 14 días naturales, contados a partir de la fecha en que se celebre el contrato. (3)
- C. No se cumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste. (3)
- D. No consta el procedimiento para su ejercicio. (10)
- E. No se facilita modelo de formulario de desistimiento. (8)
- F. No se indica que, en caso de desistimiento en el suministro, la persona consumidora deberá abonar al empresario unos gastos razonables a la parte ya prestada. (4)

4.- CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

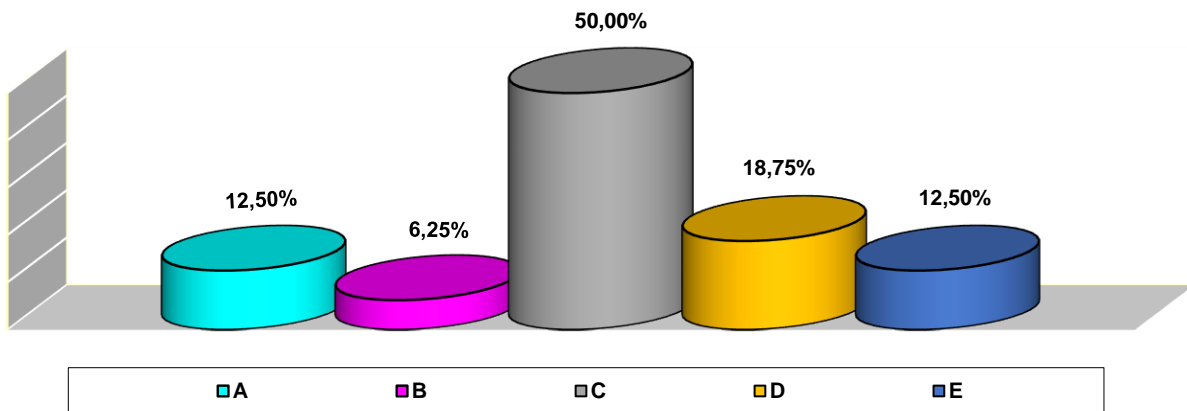
Las irregularidades encontradas en relación con las condiciones generales y las cláusulas abusivas, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, no se pone 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. (2)
- B. Las cláusulas no negociadas individualmente no son concretas, claras y sencillas en la redacción, sin posibilidad de comprensión directa. (4)
- C. No se cumple con la prohibición de incluir cláusulas abusivas. (10)

5.- ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN

Las irregularidades encontradas en relación con los aspectos específicos de la contratación, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No constan los servicios prestados, incluidos, en su caso, los servicios de valor añadido y de mantenimiento que se propongan, así como el nivel de calidad mínimo. (2)
- B. No consta el plazo para la conexión inicial. (1)
- C. En gas, no consta los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada. (8)
- D. En electricidad, no se informa expresamente que si el consumidor está acogido al bono social la suscripción del nuevo contrato en libre mercado implicará que no resulte aplicable el bono social. (3)
- E. En electricidad, no se informa expresamente que si el consumidor está acogido al PVPC y no es perceptor del bono social la suscripción del nuevo contrato en libre mercado impedirá la aplicación del bono social, aunque cumpla los requisitos para acogerse al mismo. (2)

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.