

## CAMPAÑAS NACIONALES

**AÑO:** 2022.

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

**DENOMINACIÓN:** Campaña de control de las ofertas de tarifas eléctricas en entorno web.

### ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

**Etiquetado:** Información obligatoria.

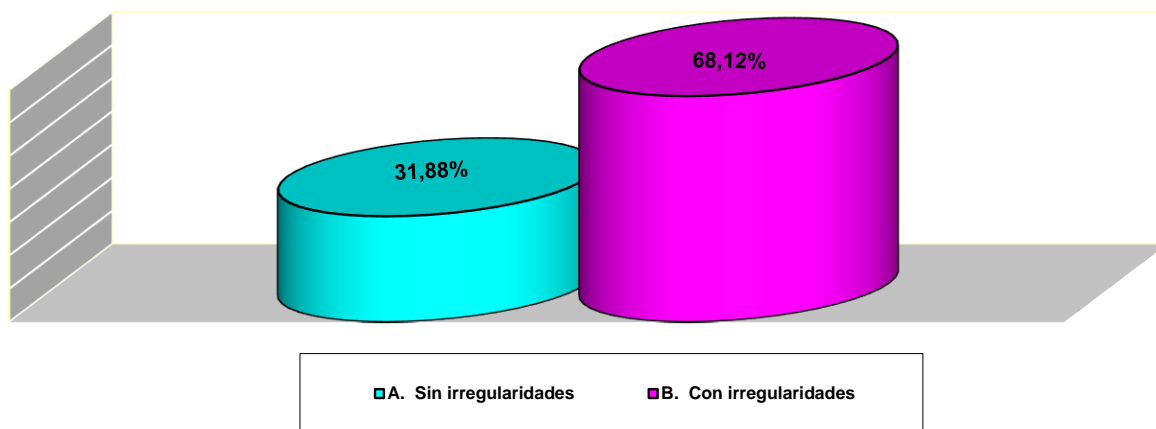
ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZADO
CC.AA Participantes	Islas Baleares Castilla La Mancha Cataluña Extremadura Galicia Murcia G. Valenciana	Islas Baleares Castilla La Mancha Cataluña Galicia Murcia G. Valenciana
Nº servicios a controlar	91	69

## **A.- ACTUACIONES INSPECTORAS**

**Nº DE PRODUCTOS CONTROLADOS: 69**

**Nº DE PRODUCTOS SIN IRREGULARIDADES Y % (A): 22 31,88 %**

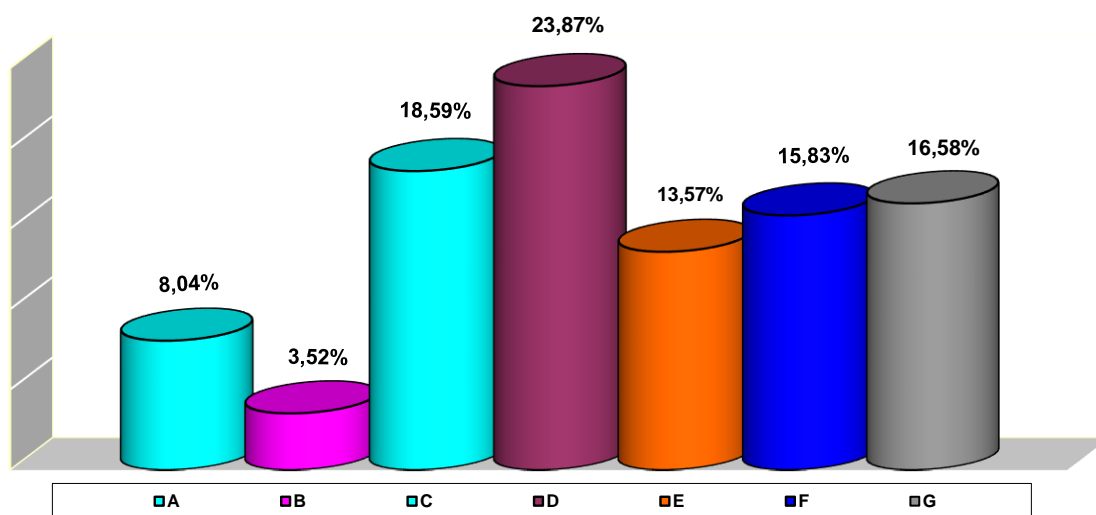
**Nº DE PRODUCTOS CON IRREGULARIDADES Y % (B): 47 68,12 %**



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

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

- 1.- Información de la empresa. (32)
- 2.- Características esenciales de los productos/servicios. (14)
- 3.- Precios. (74)
- 4.- Aspectos específicos de las ofertas de tarifas de electricidad. (95)
- 5.- Derecho de desistimiento. (54)
- 6.- Condiciones generales de contratación. (63)
- 7.- Otra información obligatoria. (66)



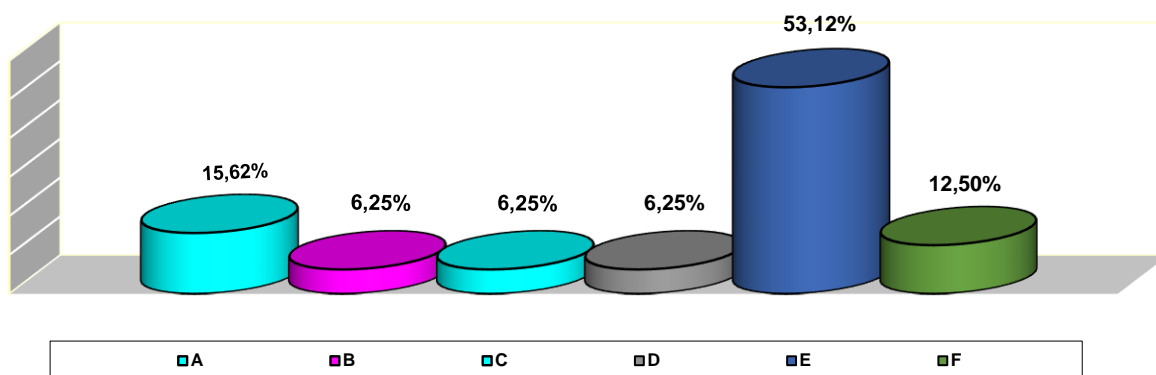
- A.- Información de la empresa.  
B.- Características esenciales de los productos/servicios.  
C.- Precios.  
D.- Aspectos específicos de las ofertas de tarifas de electricidad.  
E.- Derecho de desistimiento.  
F.- Condiciones generales de contratación.  
G.- Otra información obligatoria.

El total de irregularidades ha sido de 398.

## C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

### 1.- INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

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



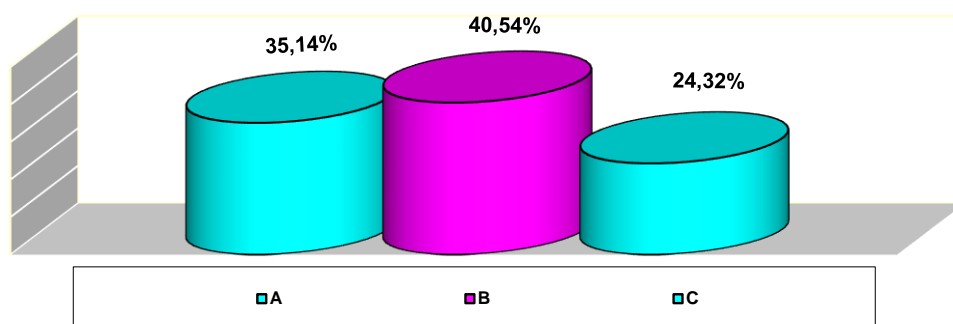
- A. No se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa. (5)
- B. No consta la denominación social de la empresa y su nombre comercial. (2)
- C. No consta el domicilio completo. (2)
- D. No consta el correo electrónico. (2)
- E. No constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil, si procede. (17)
- F. No consta el NIF de la empresa. (4)

## **2.- CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS**

Número de irregularidades por no figurar las características esenciales de los productos/servicios a la venta: 14 (100%).

## **3.- PRECIOS**

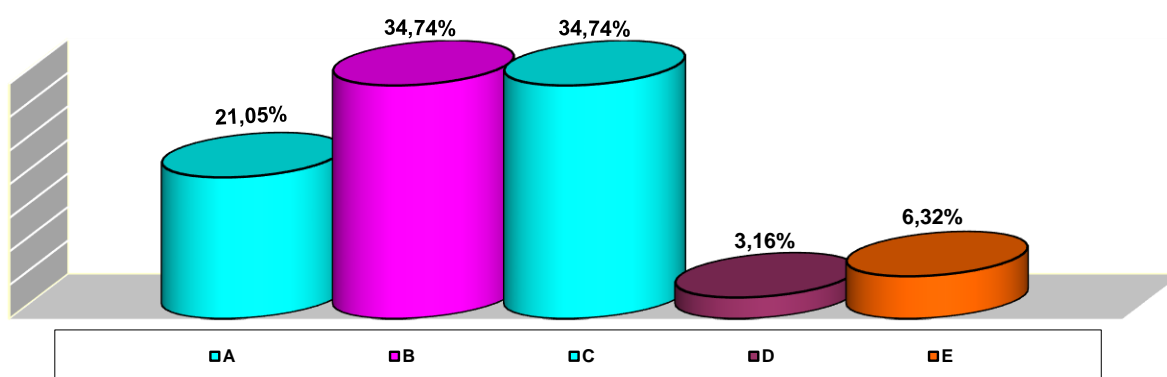
Las irregularidades encontradas en relación con los precios, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No publicita los precios de los servicios a la venta o la manera de determinarlo, en caso de que no se pueda calcular de manera razonable por su naturaleza. (26)
- B. No incluyen los impuestos. (30)
- C. No se informa de los procedimientos de pago. (18)

#### **4.- ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LAS OFERTAS DE TARIFAS DE ELECTRICIDAD**

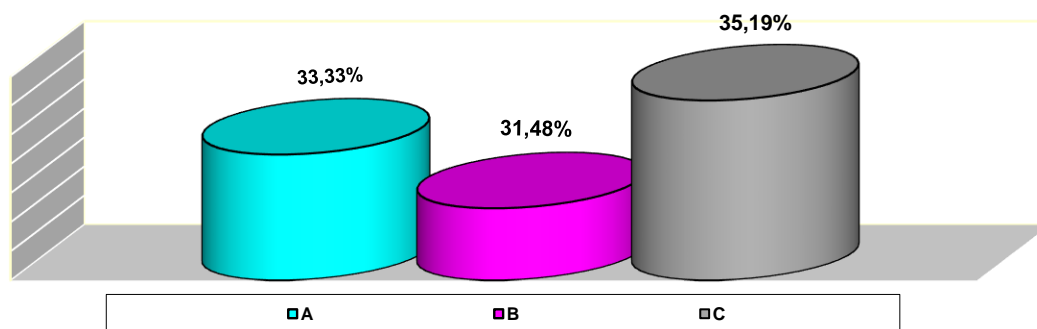
Las irregularidades encontradas en relación con los aspectos específicos de las ofertas de tarifas de electricidad, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No incluye información transparente, comparable y actualizada sobre los precios aplicable a las ofertas disponibles y condiciones relacionadas con la terminación del contrato, así como sobre los servicios adicionales que exija la contratación. (20)
- B. No 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. (33)
- C. No 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. (33)
- D. No dispone de una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los consumidores puedan dirigirse directamente en relación al servicio ofertado. (3)
- E. No publicita números geográficos de telefonía cuando se publiquen números de tarificación compartida sobre los servicios ofertados o publicitados, figurando ambos números en el mismo emplazamiento y en el mismo tamaño y tipo de letra. (6)

## **5.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

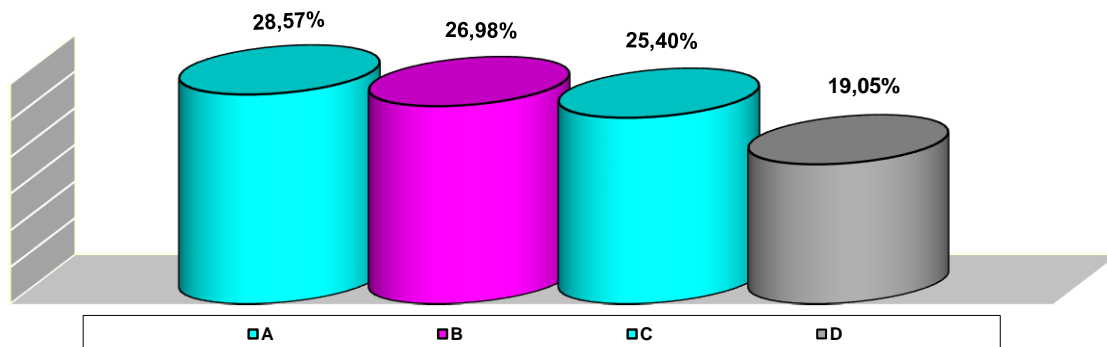
Las irregularidades encontradas en relación con el derecho de desistimiento, se desglosan de mayor a menor grado en el diagrama siguiente:



- A. No se informa del derecho de desistimiento. (18)
- B. En caso de ser de aplicación, su duración no es de al menos de 14 días. (17)
- C. No se facilita, en su caso, formulario de desistimiento. (19)

## **6.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

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

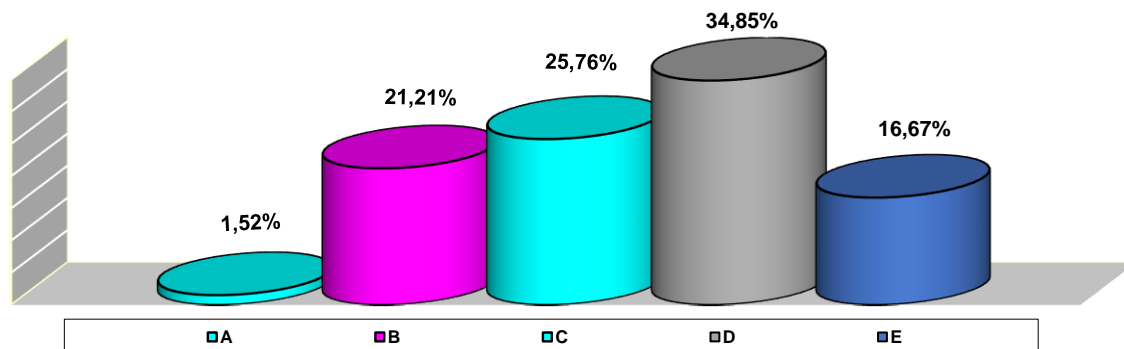


- A. No se informa con carácter previo de las condiciones generales de contratación. (18)
- B. Éstas no pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario. (17)
- C. Se incluyen cláusulas que prevean pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble. (16)
- D. El clausulado no carece de otras cláusulas que puedan ser consideradas abusivas. (12)



## **7.- OTRA INFORMACIÓN OBLIGATORIA**

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



- A. Cuando se facilita una línea telefónica a efectos de comunicación, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos no deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. (1)
- B. En los casos en los que el empresario esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, no se informa al consumidor sobre la posibilidad de recurrir a dicha entidad, características y forma de acceder al mismo. (14)
- C. No se hace referencia a la política de cookies del Reglamento (UE) 2016/679. (17)
- D. No se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos. (23)
- E. Toda la información precontractual no se facilita al usuario al menos en castellano. (11)

## **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.