



ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES EN LA INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB 2023 (CÓDIGO 71/2023)

ANEXO AL ACTA N° _____

FECHA DEL ACTA _____

NOMBRE DE LA PÁGINA WEB

TITULAR _____

RAZÓN SOCIAL _____

N.I.F. _____

DOMICILIO SOCIAL _____

TELÉFONOS: FIJO _____ MÓVIL _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

ACTIVIDAD _____

DATOS DEL PRODUCTO /SERVICIO

FAMILIA _____

GRUPO _____

TIPO DE SERVICIO _____



I. INFORMACION PRECONTRACTUAL					
Nº PREGUNTA	a) Identificación del responsable de la oferta				
1	¿Se facilita la identidad del empresario, incluido su nombre comercial?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2	¿Se facilita la dirección completa del establecimiento del empresario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3	¿Se facilita el número de teléfono y la dirección del correo electrónico del empresario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
	b) Requisitos preceptivos de la oferta de venta	Número de Productos			
4	Número de productos o servicios inspeccionados en la página Web				
5	Número de productos o servicios en los que no aparecen sus características principales				
6	Número de productos o servicios en los que no aparece el precio total de los bienes o servicios 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				
7	Número de productos o servicios que no incluyen en el precio todos los impuestos y tasas				
8	Número de productos o servicios en los que no se informa, en su caso, de los gastos de entrega, postales y de transporte y/o cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, del hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales (no se informa o la información no es accesible o no está disponible de forma clara para el consumidor)				
9	Número de productos o servicios respecto a los que no se indican los procedimientos de pago				
10	¿Cuál es la forma de pago?				
	- Tarjeta de Crédito/Débito				
	- Tarjeta de prepago				
	- Contra reembolso				
	- Ingreso en Cuenta				
	- Domiciliación del pago en una cuenta bancaria				



	- Pay-Pal				
	- Varias de las anteriores (indicar cuáles en SISCOM)				
11	Número de productos o servicios respecto a los que no se indican los procedimientos de entrega y ejecución				
12	Número de productos o servicios respecto a los que no se indica la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o servicios o a ejecutar la prestación de los servicios				
13	Número de productos o servicios respecto de los que no se indica de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega				
14	Número de productos o servicios respecto de los que no figura el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes				
15	Número de productos o servicios respecto de los que no se informa, cuando proceda, de la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato				
16	Número de productos o servicios respecto de los que no se informa, cuando proceda, de la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones				
17	Número de productos alimenticios envasados y no envasados inspeccionados en la página web				
18	Número de productos, en el caso de alimentos envasados y no envasados ofrecidos para la venta online, respecto de los que la información obligatoria alimentaria está disponible antes de que se realice la compra o en el momento de la entrega, según proceda, y figura en el soporte de la venta a distancia, o utilizando otros medios apropiados, sin que se imponga a los consumidores costes suplementarios.				
19	¿Se informa del 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
	c) Derecho de desistimiento				
20	Número de productos o servicios respecto a los que no se indica la existencia del derecho de desistimiento (cuando éste sea exigible), así como las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo, o, indicándose, se da una información incorrecta				
21	Número de productos o servicios respecto a los que no se facilita el modelo de formulario de desistimiento establecido en el Anexo B del RDL 1/2007, de 16 de noviembre				



22	Número de productos para los que está excepcionado el derecho de desistimiento				
23	Cuando no procede el derecho de desistimiento, número de productos o servicios respecto a los que no se informa de ello, indicando al consumidor y usuario que no le asiste o las circunstancias por las que lo perderá cuando le corresponda				
24	Número de productos o servicios respecto a los que no se informa, cuando proceda, de la indicación de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de la devolución en caso de desistimiento, teniendo en cuenta que, si no se puede devolver normalmente por correo, deberá especificar el coste de devolución de los mismos				
	d) Requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea				
25	<p>El proveedor del mercado en línea facilita de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:</p> <p>a) Información general, facilitada en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten las ofertas, relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor o usuario como resultado de la búsqueda y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros.</p> <p>b) Si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.</p> <p>c) Cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no sea un empresario, la mención expresa de que la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios no es de aplicación al contrato.</p> <p>d) Cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea, entendiéndose esta información sin perjuicio de cualquier responsabilidad que el proveedor del mercado en línea o el tercero empresario tenga en relación con el contrato en virtud de otra normativa de la Unión Europea o nacional.</p> <p>e) En su caso, las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea.</p> <p>f) Los métodos de resolución de conflictos y, en su caso, el papel desempeñado por el proveedor del mercado en línea en la solución de controversias.</p>	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO



II. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN					
26	¿Se anuncian las condiciones generales en un lugar visible de forma que garantice al consumidor una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
27	¿Se ajusta la redacción de las cláusulas generales de la contratación a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
28	¿Se cumple con la obligación de NO incluir cláusulas que pueden considerarse abusivas? En caso de que existan cláusulas abusivas indicar cuál o cuáles	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29	¿Se incluye dentro de las condiciones generales de contratación el consentimiento expreso para recibir la factura en formato electrónico como una opción no predispuesta, de modo que el consumidor tenga la opción de aceptarla o no?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
30	¿Se comprueba que en las condiciones generales de contratación no se obliga al pago de cantidad alguna en caso de que el consumidor y usuario quiera recibir facturas en formato papel?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
31	¿Se comprueba que en las condiciones generales de contratación no se incluye una cláusula por la que se impida el derecho de desistimiento si no se devuelve el embalaje original?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
III. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES					
32	¿Se cumple con la obligación de NO usar prácticas desleales con los consumidores o usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33	En los casos que proceda, ¿se comprueba la veracidad de la información si el empresario/prestador de servicios afirma ser miembro de alguna asociación u organismo profesional y/o luce distintivo de calidad?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
34	¿Se indica la adhesión a algún código de conducta y/o se ofrece algún sistema extrajudicial de resolución de conflictos por parte del empresario?	SI	NO	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
35	Si indica la adhesión a algún código de conducta, ¿se comprueba que actualmente es cierta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
36	¿Indica la forma de conseguir ejemplares de los códigos de conducta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
37	¿Se incluye en el sitio Web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IV. RESEÑAS DE LOS CONSUMIDORES					
38	Existen reseñas en la práctica comercial.	INFORMATIVA			



39	Si en la práctica comercial se facilita acceso a reseñas de consumidores y usuarios sobre bienes y servicios, se cumple con la obligación de que éstas contengan información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas hayan sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
40	Si en la práctica comercial se facilita acceso a reseñas de consumidores y usuarios sobre bienes y servicios, se cumple con la obligación de facilitar igualmente información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
41	Se cumple con la obligación de no afirmar que las reseñas de un bien o servicio son añadidas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio, sin tomar medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenezcan a tales consumidores y usuarios.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

V. CONTRATACIÓN

42	¿Facilita el empresario 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
----	--	-----------	-----------	------------	--------------

VI. QUEJAS Y RECLAMACIONES

43	¿Se cumple con la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
44	¿Se cumple con la obligación de comunicar la dirección legal (si es diferente a la dirección habitual) para dirigir la correspondencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
45	Cuando se facilita un número de teléfono, ¿se evidencia que el uso de tal línea no supone para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
46	Si el empresario facilita una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, facilita también, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
47	La empresa inspeccionada corresponde a una prestadora de servicios de carácter básico de interés general	SI	NO		



	conforme a las previsiones del artículo 21.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos).				
48	En los casos en los que la empresa inspeccionada corresponde a una prestadora de servicios de carácter básico de interés general, ¿ofrece en cualquier caso un teléfono de atención al cliente gratuito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

