

PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES EN LA INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB 2016.

INFORMACION PRECONTRACTUAL					
Nº PREGUNTA	Requisitos de 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	Para facilitar el contacto del consumidor y usuario y la comunicación de forma rápida y eficaz, ¿se proporciona el número de teléfono, el número de fax y la dirección del correo electrónico del empresario?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
	Requisitos preceptivos de la oferta de venta	Número de Productos			
4	Inspeccionados en la página Web				
5	En los que no aparecen sus características esenciales				
6	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	Que no incluyen en el precio todos los impuestos y tasas				
8	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				
9	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	Respecto a los que no se indican los procedimientos de entrega y ejecución				
12	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				
13	Respecto de los que no figura el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes				
14	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				
15	Respecto a los que no se informa de 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				
16	Respecto a los que no se informa de la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato				
17	Respecto de los que no se informa, cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones				
	Derecho de desistimiento				
18	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				
19	Respecto a los que no se facilita el modelo de formulario de desistimiento establecido en el Anexo A del RDL 1/2007, de 16 de noviembre				
20	Respecto a los que no se informa cuando no procede el derecho de desistimiento, indicando al consumidor y usuario que no le asiste o las circunstancias que lo perderá cuando le corresponda				
21	Respecto a los que no se informa cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo, de que el consumidor y usuario tendrá que asumir el coste de devolución de los bienes en caso de desistimiento				
CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN					
22	¿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
23	¿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
24	¿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
PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES					
25	¿Se cumple con la obligación de NO usar prácticas desleales con los consumidores o usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26	¿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
27	¿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

28	Si dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de conflictos y/o código de conducta, ¿se indica/n la/s manera/s de consultarlo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29	¿Indica la forma de conseguir ejemplares de los códigos de conducta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
30	Si indica la adhesión a algún código de conducta, ¿se comprueba que actualmente es cierta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
CONTRATACIÓN					
31	¿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 la entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución de los servicios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
QUEJAS Y RECLAMACIONES					
32	¿Se cumple con la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33	¿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
34	¿El uso de la línea telefónica puesta a disposición del consumidor y usuario no supone para el mismo un coste superior a la tarifa básica?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO