



**ANEXO 2: PROTOCOLO DE INSPECCIÓN A OPERADOR MINORISTA EN COMERCIO A DISTANCIA 2026
(421/26)**

ANEXO AL ACTA DE INSPECCIÓN N.º

DE FECHA

IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR MINORISTA DE VENTA A DISTANCIA	
Nombre / razón social:	
NIF:	
Marca comercial:	
Dirección:	
Municipio:	
Provincia:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	
URL (en caso de inspección online):	



COMERCIO A DISTANCIA					
REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.					
PRESENTACIÓN DE LOS BIENES					
	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	ARTÍCULO	TIPIFICACIÓN
1. Las indicaciones obligatorias de la información y presentación de bienes se encuentran al menos en castellano.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 18.3	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
INFORMACIÓN EN LA OFERTA COMERCIAL - RESEÑAS					
2. Cuando el empresario facilite las reseñas de consumidores y usuarios: ¿Aparece información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 20.4	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
3. En el caso de que se procesen las reseñas, ¿Aparece información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 20.4	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL					
4. Se presentan correctamente las características principales de los productos en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes de que se trate.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.a	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
5. Consta la identidad del operador, incluido su nombre comercial.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.b	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
6. Consta la dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.c	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
7. Consta el precio total de los bienes, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.e	47.f) RDL 1/2007
8. Se informa de los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a ejecutar la entrega de los bienes.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.h	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
9. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario facilita de forma clara y comprensible la información sobre la existencia de derecho de desistimiento y las condiciones.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.j	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
10. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario facilita de forma clara y comprensible la información sobre los plazos del derecho de desistimiento.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.j	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007





11. Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario facilita de forma clara y comprensible la información sobre el procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento y el modelo de formulario.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.j	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
12. Cuando proceda, se indica al consumidor que tiene que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento. Además, cuando los bienes por su naturaleza no pueden devolverse normalmente por correo postal, se indica el coste de la devolución de estos	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.1.k	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
13. Se informa sobre el procedimiento para atender las reclamaciones.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 60.2.k	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
14. Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.7.u	71.2.1 Ley 13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
REQUISITOS FORMALES DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA					
15. Justo antes de finalizar el pedido, se informa de las características del producto y del precio completo incluyendo los gastos de envío.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 98.2	47.t) RDL 1/2007
16. El empresario vela porque el consumidor o usuario, al efectuar el pedido, confirma expresamente que es consciente de que el pedido implica una obligación de pago.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 98.2	47.t) RDL 1/2007
17. Los sitios web de comercio, ¿indican de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 98.3	47.t) RDL 1/2007
CLÁUSULAS ABUSIVAS					
18. Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas abusivas (por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario).	SC	NC	NP	RDL 1/2007 86	71.6.2 Ley 13/2003, 47.j) y 47.u) RDL 1/2007
19. Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas abusivas (sobre competencia y derecho aplicable).	SC	NC	NP	RDL 1/2007 90	71.6.2 Ley 13/2003, 47.j) y 47.u) RDL 1/2007
RÉGIMEN DE COMPROBACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE					
20. El uso de la línea telefónica de atención al cliente ¿supone para el consumidor y usuario un coste igual o inferior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 21.2	47.q) RDL 1/2007
21. En el supuesto de utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, ¿se facilita información sobre un número geográfico o móvil alternativo y esta información aparece en igualdad de condiciones con respecto a la línea de pago?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 21.2	47.q) RDL 1/2007
INFORMACIÓN ADICIONAL PARA MERCADOS EN LÍNEA.					
22. Se ofrece información general 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	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.bis.1.a)	47.t) RDL 1/2007
23. En caso de que un tercero ofrezca los bienes, se indica si tiene la condición de empresario o particular, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.bis.1.b)	47.t) RDL 1/2007
24. Cuando el tercero que ofrece los bienes no sea un empresario, ¿se hace la mención expresa de que la normativa en materia de	SC	NC	NP	RDL 1/2007	47.t) RDL 1/2007





protección de los consumidores y usuarios no es de aplicación al contrato?				97.bis.1.c)	
25. ¿Se indican 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?	SC	NC	NP	RDL 1/2007 97.bis.1.f)	47.t) RDL 1/2007
LEY 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.					
PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES					
26. Se cumple con la obligación de no ejercer actos de engaño.	SC	NC	NP	Ley 3/1991 5	47.m) RDL 1/2007
27. Se cumple con la obligación de no ejercer omisiones engañosas.	SC	NC	NP	Ley 3/1991 7	47.m) RDL 1/2007
28. Se cumple con la obligación de no afirmar, no siendo cierto, que el bien sólo estará disponible durante un período de tiempo muy limitado o que sólo estará disponible en determinadas condiciones durante un período de tiempo muy limitado a fin de inducir al consumidor o usuario a tomar una decisión inmediata, privándole así de la oportunidad o el tiempo suficiente para hacer su elección con el debido conocimiento de causa.	SC	NC	NP	Ley 3/1991 23	47.m) RDL 1/2007
29. Se cumple con la obligación de no presentar los derechos que otorga la legislación a los consumidores o usuarios como si fueran una característica distintiva de la oferta del empresario o profesional.	SC	NC	NP	Ley 3/1991 27	47.m) RDL 1/2007
REAL DECRETO 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.					
PRECIOS					
30. Se indica, si procede, el precio por unidad de medida con indicación de la cantidad a cuya magnitud se refiere	SC	NC	NP	RD 3423/2000 3	47.f) RDL 1/2007
31. El precio por unidad de medida es inequívoco, fácilmente identificable y claramente legible, situándose en el mismo campo visual.	SC	NC	NP	RD 3423/2000 4.1	47.f) RDL 1/2007
32. El precio se expresa en euros.	SC	NC	NP	RD 3423/2000 4.2	47.f) RDL 1/2007
LEY 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.					
OFERTAS					
33. Si se ofertan artículos con reducción de precio, figura con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido. (Se entiende por precio anterior el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes)	SC	NC	NP	Ley 7/1996 20	COMERCIO
REGLAMENTO (EU) 1169/2011					
PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES					
34. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error sobre las características del alimento y, en particular, sobre la naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, país de origen o lugar de procedencia, y modo de fabricación o de obtención.	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.1a	47.m) RDL 1/2007
35. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al atribuir al alimento efectos o propiedades que no posee.	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.1.b	47.m) RDL 1/2007
36. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al insinuar que el alimento posee características especiales, cuando, en realidad, todos los alimentos similares poseen esas	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.1.c	47.m) RDL 1/2007





mismas características, en particular poniendo especialmente de relieve la presencia o ausencia de determinados ingredientes o nutrientes.					
37. Se cumple con la obligación de que la oferta comercial, la presentación y la información comercial alimentaria no induce a error al sugerir, mediante la apariencia, la descripción o representaciones pictóricas, la presencia de un determinado alimento o ingrediente, cuando en realidad un componente presente de forma natural o un ingrediente utilizado normalmente en dicho alimento se ha sustituido por un componente o un ingrediente distinto.	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.1.d	47.m) RDL 1/2007
38. En relación con la oferta comercial, la presentación y la información comercial, la información alimentaria es precisa, clara y fácil de comprender para el consumidor.	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.2	13/2003, 47.g) y 47.u) RDL 1/2007
39. Se cumple con la obligación de que, en relación con la oferta comercial, la presentación y la información comercial, la información alimentaria no atribuye a los productos alimenticios las propiedades de prevenir, tratar o curar ninguna enfermedad humana, ni hará referencia a tales propiedades (salvo las excepciones previstas por la legislación de la Unión aplicable a las aguas minerales y productos alimenticios destinados a una alimentación especial).	SC	NC	NP	Reg 1169/2011 7.3	SALUD

OBSERVACIONES

--

Lugar y fecha

Firma por la inspección

Compareciente

