

ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES EN LA INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE LA WEB 2026 (CÓDIGO 71/2026)

ANEXO AL ACTA N.º: _____

FECHA ACTA: _____

I. PÁGINA / APLICACIÓN WEB

IDENTIFICACIÓN URL (Web) o Nombre – versión (APP):

II. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA PÁGINA / APLICACIÓN WEB

RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS: _____

N.I.F.: _____

DOMICILIO SOCIAL: _____

TELÉFONOS: FIJO: _____ MÓVIL: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

ACTIVIDAD: _____

II. DATOS DEL PRODUCTO /SERVICIO.

FAMILIA: _____

GRUPO: _____

TIPO DE SERVICIO: _____

PRODUCTO / SERVICIO: Venta Internet (Web) Venta aplicación electrónica (APP)



I. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL				
I.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
I.b) Requisitos preceptivos de la oferta de venta				
4. Número de productos o servicios inspeccionados en la página web / app	INFORMATIVA			
5. ¿Se informa de las características principales de los servicios o productos?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6. ¿Se informa del 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. ¿Se incluyen en el precio todos los impuestos y tasas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8. ¿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? (la información debe de ser accesible y estar disponible de forma clara para el consumidor)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9. ¿Se indican los procedimientos de pago?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
10. ¿Cuál es la forma de pago?				
- Tarjeta de Crédito/Débito	<input type="checkbox"/>			
- Tarjeta de prepago	<input type="checkbox"/>			
- Contra reembolso	<input type="checkbox"/>			
- Ingreso en Cuenta	<input type="checkbox"/>			
- Domiciliación del pago en una cuenta bancaria	<input type="checkbox"/>			
- Pay-Pal	<input type="checkbox"/>			
- Varias de las anteriores (indicar cuáles en SISCOM)	<input type="checkbox"/>			
11. ¿Se indican los procedimientos de entrega y ejecución?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12. ¿Se indica la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13. ¿Se indica 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. ¿Consta el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15. ¿Se informa, cuando proceda, de la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
16. ¿Se informa, cuando proceda, de la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO



17. Si la realización del pedido con obligación de pago se realiza a través de un botón o similar, ¿se encuentra éste etiquetado de manera fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación análoga no ambigua?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
18. ¿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
I.c) Derecho de desistimiento				
19. ¿Se indica la existencia del derecho de desistimiento (cuando éste sea exigible), así como las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo, y la información que se da es correcta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20. ¿Se facilita un modelo de formulario de desistimiento?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21. ¿Se informa, cuando proceda, de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución en caso de desistimiento, especificando dicho coste cuando no se pueda devolver normalmente por correo?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
22. ¿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
23. Número de productos para los que está excepcionado el derecho de desistimiento	INFORMATIVA			
24. Cuando no procede el derecho de desistimiento, ¿se informa de ello, indicando al consumidor que no le asiste, o las circunstancias por las que lo perderá cuando le corresponda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
II. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN				
25. ¿El empresario facilita al consumidor, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pone a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26. ¿Las cláusulas de las condiciones generales de contratación están redactadas con concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
27. ¿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
28. Si se contempla la expedición de facturas electrónicas en lugar de en papel, ¿se recaba el consentimiento expreso del consumidor para ello, sin que se trate de una condición prefijada en el contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29. ¿Se comprueba que en las condiciones generales de contratación no se obliga al pago de cantidad alguna en caso de que el consumidor quiera recibir facturas en formato papel?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
30. Se comprueba que el sujeto inspeccionado no cobra “gastos de gestión” por un servicio que no es opcional o solicitado por el usuario, sin que el mismo pueda rechazar su inclusión .	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
31. ¿Facilita el empresario al consumidor 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
III. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES				



32. ¿Se cumple con la obligación de NO usar prácticas desleales con los consumidores?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33. En los casos que proceda, ¿se comprueba la veracidad de la información si la empresa/prestadora 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 de la empresa? (INFORMATIVA)	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. ¿Existen reseñas en la práctica comercial? (INFORMATIVA)	SI		NO	
38. En tal caso, ¿se informa del hecho de que la empresa garantice o no que dichas reseñas hayan sido efectuadas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
39. Si existen reseñas, ¿se informa de manera clara a los consumidores sobre la manera en que se procesan dicha reseñas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
40. Si se incluyen reseñas de las que se afirma que han sido realizadas por consumidores que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio, ¿Se toman medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenezcan a tales personas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IV. QUEJAS Y RECLAMACIONES				
41. ¿Se cumple con la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre los medios a través de los cuales puedan interponer, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, que deberá incluir, al menos, el medio por el que se inició la relación contractual, así como la vía postal, telefónica y un medio de comunicación electrónica?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
42. ¿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
43. Se comprueba que, al remitir una reclamación al correo electrónico que debe facilitar la empresa, ésta facilita la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
44. Cuando se facilita un número de teléfono, ¿se evidencia que el uso de tal línea no supone para el consumidor 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
45. Si el empresario facilita una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor, 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
46. La empresa inspeccionada corresponde a una prestadora de servicios de carácter básico de interés general conforme a las previsiones del artículo 21.2 del TRLGDCU (los de suministro y distribución de agua y energía, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo de pasajeros, transporte de viajeros por ferrocarril, transporte de viajeros en autobús o autocar, los sanitarios, así como aquellos que legalmente se determinen) (INFORMATIVA)	SI		NO	



47. En caso afirmativo, ¿ofrece en cualquier caso un teléfono de atención al cliente gratuito?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
V. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA MERCADOS EN LÍNEA (PLATAFORMAS EN LÍNEA QUE PERMITEN CELEBRAR CONTRATOS A DISTANCIA CON OTROS COMERCIANTES)				
48. Se 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: 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
49. Se 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: 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
50. Se 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: 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
51. Se 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: 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
52. Se 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: e) En su caso, las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
53. Se 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: 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.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
54. ¿Se pone a disposición de los consumidores información relativa al nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante de manera clara, fácilmente accesible y comprensible, al menos en la interfaz en línea de la plataforma en línea en la que se presente la información del producto o servicio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
55. ¿Se informa del registro mercantil en el que el comerciante esté inscrito, en su caso, y su número de registro o medio equivalente de identificación en ese registro de manera clara, fácilmente accesible y comprensible en la interfaz en línea?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
56. ¿Se pone a disposición de los consumidores una certificación del propio comerciante por la que se comprometa a ofrecer exclusivamente productos o	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO



servicios que cumplan con las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión?				
VI. OTRAS IRREGULARIDADES				
57. No se detectan otras irregularidades (si no se detectan otras irregularidades, la respuesta sería sí cumple; si se detectan otras irregularidades, la respuesta sería no cumple)	SI CUMPLE		NO CUMPLE	

