

2.- PROGRAMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO 2024

OBJETIVOS

- 1.- Conseguir que el 100% de las páginas web que se controlen en el programa contengan como mínimo la información precontractual y que el contenido informativo de protección del consumidor contratante se ajuste a lo estipulado en la normativa de aplicación.
- 2.- Conseguir que las webs controladas cumplan con el procedimiento de contratación recogido en la normativa de aplicación.

NORMATIVA

- Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Directiva 2000/31/CE de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)
- Reglamento (UE) 2022/2065 del mercado único de servicios digitales.
- 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.
- Directiva 98/6/CE de 16 de febrero de 1998 relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores
- 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Normas comunitarias incluidas en el listado de la Directiva 98/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de mayo de 1998.
- Rgto. (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) 2006/2004
- Reglamento (UE) 524/2013, de 21 de mayo de 2013, del Parlamento y de la Comisión de resolución de litigios en línea de conflictos de consumo
- Ley 3/2019 de 22 de marzo del estatuto de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

PLANIFICACIÓN

PROVINCIA	Nº webs controladas
ALBACETE	15
CIUDAD REAL	10
CUENCA	25
GUADALAJARA	35
TOLEDO	15
TOTAL CASTILLA-LA MANCHA	100

1.1.- CONTROLES SOBRE PÁGINAS WEB DE VENTA ELECTRÓNICA

- Se puede acceder a la información de la empresa responsable de la venta.
- Consta la identidad del empresario responsable de la página web, incluido su nombre comercial
- Consta el domicilio completo
- Consta el correo electrónico
- Consta el teléfono de contacto
- En el caso de que la dirección del empresario que ofrece los productos sea diferente de la del responsable de la web, se ofrece la dirección completa de la sede de ese empresario
- Se indica la dirección donde el consumidor puede interponer las reclamaciones.

PRECIOS, GASTOS, PAGO Y ENTREGA

- Indica los precios de los productos a la venta
- Indica el precio por unidad de medida cuando es necesario
- El precio incluye los impuestos
- Se informa de las modalidades de pago
- Cuando el precio se personalice sobre la base de una toma de decisiones automatizada, se cumple con la obligación de informar de ello.
- En el caso que el empresario cobre por el uso de la tecnología de comunicación, diferente al coste de la tarifa básica, se cumple con la obligación de informar de ello.
- Se informa de los procedimientos de pago, entrega y ejecución del contrato
- En caso de pedidos con obligaciones de pago (p.ej. si se contrata con crédito de consumo, venta a plazos, etc.), existe un botón, o algún medio para que el consumidor pueda conocer toda la información del art. 97.1.a, e, p, q del RDL 1/2007. Esta información se ha de dar justo antes de contratar.
- Se informa de los gastos de envío de forma clara, sin supeditar el precio a otras compras, suscripciones o promociones.
- Se informa del plazo de entrega.
- En el momento del pago, se informa de las características del producto, del precio completo, de los gastos de envío y en caso de contratación de un servicio, la duración del contrato,
- Se informa de que en caso de devolución el consumidor tendrá que asumir **solo** los gastos de envío, aunque sea en ejercicio del derecho de desistimiento.
- Se informa del derecho de desistimiento
- El plazo del derecho al desistimiento es de al menos de 14 días.
- Se cumple con la prohibición de obligar al consumidor a motivar el desistimiento.
- Se facilita formulario de desistimiento.
- En el supuesto de que los contratos del sitio web controlado se puedan incluir en uno de los casos contemplados en el art. 103 del RDL 1/2007, se informa que en base al mismo, al comprador no le asiste el derecho de desistimiento.
- Se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación, en caso de contratación a distancia de bienes y/o servicios
- 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

- Las condiciones generales pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario
- Se informa de la lengua o lenguas en las que puede formalizarse el contrato
- En el caso de venta de productos de carácter duradero, contenido digital o servicios digitales, se informa de la existencia de la garantía legal.
- En caso de contratos de duración indeterminada se informa de las condiciones para la renovación automática o para la resolución.
- Se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos, conforme al art. 14 del Reglamento UE 524/2013 y se facilita un enlace electrónico a la plataforma de litigios en línea.
- En las condiciones de contratación, se respeta el fuero del consumidor

Se cumple con la prohibición de incluir prácticas desleales como publicidad engañosa sobre las características o naturaleza del producto, o informar de propiedades que el producto posee y que no es cierto o que las poseen todos los productos similares, ofertas agresivas por precio manifiestamente temerario, dar a entender que se está a punto de agotar el producto cuando no es cierto, o que un número elevado de usuarios están interesados en el producto, para hacer que el consumidor contrate de forma irreflexiva, etc),

Se cumple con la prohibición de incluir cláusulas abusivas.

<https://www.notariosregistradores.com/web/secciones/consumo-y-derecho/clausulas-de-hipoteca/lista-y-clausulas-en-3-bloques/lista-numerada-de-las-clausulas-con-link/>