

Programa de Control del Comercio Electrónico 2025

Ámbito: Castilla-La Mancha

Organiza: Dirección General de Salud Pública – Consejería de Sanidad

¿Qué es este programa?

El comercio electrónico ha crecido exponencialmente en los últimos años, especialmente desde la pandemia. Este programa tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores en sus compras online, asegurando que las páginas web cumplan con la normativa vigente en materia de información, contratación y seguridad de productos y servicios.

Objetivos principales

Verificar que las páginas web controladas ofrecen información clara y completa antes de la compra.

Comprobar que el proceso de contratación online cumple con la legislación.

Unificar criterios de inspección con otras comunidades autónomas y con la normativa europea.

¿Qué se controla?

Las inspecciones revisan si las webs:

Identifican claramente al vendedor (nombre, dirección, contacto).

Informan del precio total, impuestos y gastos adicionales.

Explican cómo se realiza el pago, entrega y derecho de desistimiento.

Incluyen condiciones generales, garantías y atención postventa.

Evitan cláusulas abusivas y prácticas desleales.

Normativa aplicable

El programa se basa en un amplio marco legal, entre otras:

Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre defensa de consumidores y usuarios.

Reglamento (UE) 2022/2065 sobre servicios digitales.

Reglamento (UE) 2017/2394 sobre cooperación entre autoridades de consumo.

Ley 3/2019 del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.

Directiva 2000/31/CE y Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores.

¿Cómo se realiza la inspección?

Se navega por las webs en modo incógnito y se capturan pruebas digitales.

Se utilizan herramientas como grabadores de pantalla, capturas completas y códigos hash para garantizar la integridad de las pruebas.

En algunos casos, se realizan compras simuladas (mystery shopping) para verificar el proceso completo.

¿Qué pasa si la web está fuera de España?

Si el responsable está en otro país de la UE, se activa la cooperación europea.

Si está fuera de la UE, se informa a la Comisión Europea o se actúa mediante redes como ICSMS (productos industriales) o ACA (alimentación).

Si no se puede identificar al responsable, se puede solicitar la suspensión del dominio.

Calendario y cifras

El programa se ejecuta durante todo el año 2025.

Se prevén 45 controles en toda Castilla-La Mancha.

Las webs con incumplimientos recibirán un requerimiento para corregirlos. Si no lo hacen, se iniciarán expedientes sancionadores.

¿Por qué es importante?

Porque comprar online debe ser tan seguro y transparente como hacerlo en una tienda física. Este programa protege tus derechos como consumidor y promueve un comercio electrónico más justo y fiable.