

**ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES EN LA INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB 2024 (CÓDIGO 71/2024)**

ANEXO AL ACTA N° \_\_\_\_\_

FECHA DEL ACTA \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA PÁGINA WEB / APP**

\_\_\_\_\_

**TITULAR** \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL \_\_\_\_\_

N.I.F. \_\_\_\_\_

DOMICILIO SOCIAL \_\_\_\_\_

TELÉFONOS: FIJO \_\_\_\_\_ MÓVIL \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PRODUCTO /SERVICIO**

\_\_\_\_\_

FAMILIA \_\_\_\_\_

GRUPO \_\_\_\_\_

TIPO DE SERVICIO \_\_\_\_\_



## I. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Nº PREGUNTA	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
<b>b) Requisitos preceptivos de la oferta de venta</b>					
4	Número de productos o servicios inspeccionados en la página Web	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				
	- 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	¿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 servicios 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14	¿Consta el recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15	¿Se informa, cuando proceda, de la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
16	¿Se informa, cuando proceda, de la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, 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	Número de productos alimenticios envasados y no envasados inspeccionados en la página web	INFORMATIVA			
19	En el caso de alimentos envasados y no envasados ofrecidos para la venta online, ¿está la información obligatoria alimentaria disponible antes de que se realice la compra o en el momento de la entrega, según proceda, y figura en el soporte de la venta a distancia, o utilizando otros medios apropiados, sin que se imponga a los consumidores costes suplementarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20	¿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



21	¿Se incluye en el sitio Web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>c) Derecho de desistimiento</b>					
22	¿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
23	¿Se facilita un modelo de formulario de desistimiento?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24	¿Se informa, cuando proceda, de que el consumidor y usuario 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
25	¿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
26	Número de productos para los que está excepcionado el derecho de desistimiento	INFORMATIVA			
27	Cuando no procede el derecho de desistimiento, ¿se informa de ello, indicando a la persona consumidora o usuaria que no le asiste, o las circunstancias por las que lo perderá cuando le corresponda?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>II. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN</b>					
28	¿El empresario facilita al consumidor y usuario, 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
29	¿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



30	¿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
31	Si se contempla la expedición de facturas electrónicas en lugar de en papel, ¿se recaba el consentimiento expreso de la persona consumidora para ello, sin que se trate de una condición prefijada en el contrato? (INFORMATIVA)	SI	NO	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
32	¿Se comprueba que en las condiciones generales de contratación no se obliga al pago de cantidad alguna en caso de que el consumidor y usuario quiera recibir facturas en formato papel?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
33	¿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 entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>III. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES</b>					
34	¿Se cumple con la obligación de NO usar prácticas desleales con los consumidores o usuarios?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
35	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
36	¿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
37	Si indica la adhesión a algún código de conducta, ¿se comprueba que actualmente es cierta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
38	¿Indica la forma de conseguir ejemplares de los códigos de conducta?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
39	¿Existen reseñas en la práctica comercial? (INFORMATIVA)	SI		NO	
40	Si existen reseñas, ¿se informa del hecho de que la empresa garantice o no que dichas reseñas hayan sido efectuadas por personas consumidoras y usuarias que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO



41	Si existen reseñas, ¿se informa de manera clara a las personas consumidoras y usuarias sobre la manera en que se procesan dicha reseñas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
42	Si se incluyen reseñas de las que se afirma que han sido realizadas por personas consumidoras y usuarias 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

43	¿Se cumple con la obligación de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
44	¿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
45	Cuando se facilita un número de teléfono, ¿se evidencia que el uso de tal línea no supone para el consumidor y usuario 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
46	Si el empresario facilita una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, 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
47	La empresa inspeccionada corresponde a una prestadora de servicios de carácter básico de interés general conforme a las previsiones del artículo 21.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos) (INFORMATIVA)	SI		NO	
48	En los casos en los que la empresa inspeccionada corresponde a una prestadora de servicios de carácter básico de interés general, ¿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)**

49	¿Se facilita de forma clara, comprensible y adecuada, información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas presentadas al consumidor o usuario como resultado de una búsqueda, o en el sistema de recomendación de la web, y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros, en una sección específica de la interfaz que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten las ofertas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
50	¿Se informa de manera clara, comprensible y adecuada, de 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
51	Si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no tiene condición de empresario, ¿se menciona expresamente que la normativa en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias no es de aplicación al contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
52	Cuando proceda, ¿se informa de 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?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
53	En su caso, ¿se informa de forma clara comprensible y adecuada de las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
54	¿Se informa de manera clara, comprensible y adecuada, de 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
55	¿Se pone a disposición de las personas consumidoras 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
56	¿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



57	¿Se pone a disposición de las personas consumidoras una certificación del propio comerciante por la que se comprometa a ofrecer exclusivamente productos o servicios que cumplan con las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>VI. OTRAS IRREGULARIDADES</b>					
58	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	

