

## DOCUMENTO AUTOCONTROL EMPRESAS - COMERCIO ELECTRÓNICO -

La presente acción informativa se lleva a cabo por el Instituto de Consumo de Extremadura, ente público creado por la Ley 1/2008, de 22 de mayo, en calidad de autoridad de la Junta de Extremadura en materia de consumo, con la finalidad de mejorar la autocorrección del mercado, facilitando así que las empresas puedan ejercer su actividad de conformidad con la normativa que regula la información previa contractual y contratos en el ámbito del comercio electrónico, informándole sobre sus derechos y obligaciones.

El objetivo final es lograr, de manera eficaz, que existan relaciones de consumo satisfactorias para ambas partes implicadas, empresas y personas consumidoras, de acuerdo con las líneas de actuación III.1.B. “Actuaciones para la mejora de la información, formación y educación en el comercio electrónico” y III.2.B “Fomento de las acciones de colaboración e información con el sector empresarial como parte integrante de las relaciones de consumo” del [II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA \(II PMCE\) 2021-28](#). Para ello, esta acción se concreta en facilitar a todas las personas interesadas **modelo de AUTOCONTROL a efectos de que pueda identificar y adoptar en su página web cuantas medidas sean necesarias para cumplir todos los requisitos legales previstos.**

Siendo el ejercicio de una actividad de autocontrol, cada empresa interesada será responsable de su adecuada ejecución y efectos, sin que la presente acción y su difusión pueda ser considerada requerimiento de información/documentación ni expectativa de confirmación por parte de esta autoridad del cumplimiento de la legalidad vigente.

Asimismo, se advierte que esta información tiene carácter orientativo, por lo que las interesadas serán responsables de verificar estos y los demás requisitos legales que la normativa vigente imponga, en cada momento, para la prestación de sus servicios mediante comercio electrónico. Esta información será susceptible de actualización cuando proceda.

Principal normativa aplicable:

- 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 (RDL).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI).
- Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.
- 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.

1	<b>IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>Consta la siguiente información precontractual, de forma clara y comprensible:</b>	
1.1	Identidad de la empresa, incluido su nombre comercial (RDL art.97.1.b) y LSSI art.10.1.a)
1.2	Datos de inscripción en el Registro Mercantil (LSSI art.10.1.b)
1.3	NIF (LSSI art.10.1.e)
1.4	Dirección completa (RDL art.97.1.c)
1.5	Número de teléfono y dirección de correo electrónico (RDL art.97.1.c y LSSI art.10.1.a y Rto (UE) 524/2013 art.14.1)
1.6	Se ofrece un enlace electrónico de fácil acceso a la <a href="#">plataforma de resolución de litigios en línea</a> ( <i>enlace ODR</i> ) (Rto (UE) 524/2013 art.14.1).
1.7	Sin perjuicio de lo obligado anteriormente, si la empresa está adherida a alguna entidad acreditada ante la UE para resolver litigios con los consumidores, facilita también el enlace electrónico correspondiente (Rto (UE) 524/2013 art.14.2) ( <i>ejem. <a href="#">Junta Arbitral de Consumo de Extremadura</a></i> )
1.8	La empresa pone a disposición de las personas consumidoras un servicio de atención al cliente que está claramente identificado en relación con las otras actividades de la empresa. (RDL art.21.2).
1.9	En el caso de que el empresario ponga a disposición de las personas consumidoras una línea telefónica como servicio de atención al cliente, cumple con la obligación de que el uso de tal línea no supone para aquélla un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar (art. 21.2 del RDL 1/2007) ( <i>ejem.: 91..o 664..</i> ) (RDL art.21.2). <i>De concurrir con una línea telefónica de tarificación especial, deberán presentarse conjuntamente y en igualdad de condiciones.</i>
2	<b>CARACTERÍSTICAS, PRECIOS, GASTOS Y PAGO</b>
<b>Consta la siguiente información precontractual, de forma clara y comprensible:</b>	
2.1	Características principales de los bienes o servicios (RDL art. 97.1 a) y art.98.2)
2.2	Precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas (RDL art.97.1.e; LSSI art.10.1.f; L6/2019 art.15)
2.3	Si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano, la forma en que se determina el precio (RDL art.97.1.e; LSSI art.10.1.f)
2.4	Si aplica, el precio por unidad de medida (RD 3423/2000 art.3)
2.5	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. (RDL art.97.1.e; LSSI art.10.1.f)
2.6	En el caso de un <u>contrato de duración indeterminada</u> o de un <u>contrato que incluya una suscripción</u> , el precio incluye el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará la forma en que se determina el precio (RDL art.97.1.e).
2.7	Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor o usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario (RDL art.97.1 r)
2.8	Procedimiento de pago (RDL art.97.1.h)
2.9	Procedimiento y plazo de entrega y/o de ejecución (RDL art.97.1.h)
2.10	Cuando proceda, la duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución (RDL art. 97.1 p))
2.11	Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor y usuario derivadas del contrato (RDL art. 97.1 q))
2.12	<u>Justo antes de que se efectúe el pedido</u> se informa, de una manera clara y destacada, sobre la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q) ( <i>características, precio, duración contrato y obligaciones</i> )
2.13	Para efectuar el pedido, el empresario habilita medio* que permita a la persona consumidora confirmar expresamente que es consciente de que el pedido implica una obligación de pago. <i>(*) Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, estos deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión "pedido con obligación de pago" o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de realizar un pago al empresario.</i>

<b>3</b>	<b>DESISTIMIENTO</b>
<b>Cuando EXISTA un derecho de desistimiento, consta la siguiente información precontractual, de forma clara y comprensible:</b>	
3.1	Las condiciones de su ejercicio (RDL art 97.1.j)
3.2	El plazo de ejercicio, <i>que será al menos de 14 días naturales</i> (RDL arts.102 y 104)
3.3	Se cumple con la prohibición de pedir los motivos por los que se desiste (RDL art.102)
3.4	Procedimiento para su ejercicio (RDL art.97.1.j)
3.5	Se facilita modelo de formulario de desistimiento (RDL art.97.1.j)
3.6	En caso de que la persona consumidora ejercite el derecho de desistimiento en la <u>prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad o de calefacción</u> mediante sistemas urbanos conforme a lo previsto en el art.98.8, se indica que aquella deberá abonar al empresario unos gastos razonables a la parte ya prestada conforme al art.108.3 (RDL arts.97.1.l y 108.4 y 5)
3.7	En su caso, las circunstancias en que la persona consumidora lo perderá (RDL arts.97.1.m)
<b>Cuando NO PROCEDA derecho de desistimiento con arreglo al artículo 103, consta la siguiente información precontractual, de forma clara y comprensible:</b>	
3.8	Indicación de que a la persona consumidora no le asiste el derecho de desistimiento (RDL arts.97.1.m y 103)
<b>4</b>	<b>GARANTÍAS Y SERVICIOS POSTVENTA</b>
<b>Consta la siguiente información precontractual, de forma clara y comprensible en cuanto a la GARANTÍA LEGAL:</b>	
4.1	Un recordatorio de la existencia de una GARANTÍA LEGAL de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales. (RDL art.97.1.n)
4.2	En su caso, es correcta la información dada sobre el <u>plazo</u> para la manifestación de la falta de conformidad (RDL art.120)
4.3	En su caso, es correcta la información dada sobre los <u>requisitos de conformidad</u> (RDL art.115 y ss)
4.4	En su caso, es correcta la información dada sobre el <u>régimen de la puesta en conformidad</u> : Devolución, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato (RDL art.118, 119 y ss)
<b>En caso de ofrecer GARANTÍA COMERCIAL (art.97.1 ñ), su declaración indicará:</b>	
4.5	Una declaración precisa que la persona consumidora tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. (RDL art. 127.3 a)
4.6	El nombre y la dirección del garante (RDL art. 127.3 b)
4.7	El procedimiento a seguir para conseguir su aplicación (RDL art. 127.3 c)
4.8	La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica (RDL art.127.3 d)
4.9	Sus condiciones, entre otras, plazo de duración y alcance territorial (RDL art.127.3 e)
<b>En caso de que exista ASISTENCIA O SERVICIOS POSTVENTA (art.97.1 ñ):</b>	
4.10	Se identifican y se informa sobre sus condiciones (RDL art.97.1.ñ)
<b>5</b>	<b>CONDICIONES GENERALES Y CLÁUSULAS ABUSIVAS</b>
5.1	Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, se pone a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario (LSSI art.27.4)
5.2	Se cumple con la prohibición de incluir CLÁUSULAS ABUSIVAS. (RDL art.67.2).