

**Ficha descriptiva**  
**ACTIVIDAD FORMATIVA “COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL”**

**1. ORGANIZADOR**

ORGANISMO/ENTE PÚBLICO ORGANIZADOR	CONSEJERÍA ADSCRIPCIÓN
INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA	CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

**2. ACTIVIDAD FORMATIVA**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD			
<b>COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL</b> , una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras			
<b>CALENDARIO</b>	A definir con la organización interesada	<b>HORAS LECTIVAS</b>	10 horas
<b>HORARIO</b>	A definir con la organización interesada		
<b>N ° DE PLAZAS</b>	A definir con la organización interesada		
<b>LUGAR DE CELEBRACIÓN</b>	A definir con la organización interesada		
<b>OBJETIVOS</b>	<p>1. Garantizar que las empresas ejerzan su actividad con plenas garantías de cumplir la normativa que regula el comercio electrónico, informándole sobre sus derechos y obligaciones, logrando así de manera eficaz que existan relaciones de consumo satisfactorias que repercutirán directamente en beneficio de las personas consumidoras.</p> <p>2. Facilitar mecanismos de autocorrección a los operadores económicos en el ejercicio de su actividad empresarial.</p> <p>2. Mantener una adecuada cooperación y colaboración con el sector empresarial a los efectos de desarrollar programas conjuntos para la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras.</p>		
<b>CONTENIDOS</b>	<p>Requisitos y obligaciones que se deben cumplir en materia de comercio electrónico, de acuerdo con la 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; la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico y la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.</p> <p>En concreto se abordarán los principales apartados aplicables, entre otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Información precontractual de los contratos a distancia (identificación empresari@, servicios atención a la clientela, precios, características, pago,...).</li> <li>2.- Requisitos formales de los contratos a distancia.</li> <li>3.- Derecho de desistimiento.</li> <li>4.- Ejecución del contrato a distancia.</li> <li>5.- Garantías y servicios posventa.</li> <li>6.- Condiciones generales y cláusulas abusivas.</li> </ol>		
<b>MODALIDAD</b>	Presencial u online, a definir con la organización interesada		
<b>DIRIGIDO</b>	- Entidades/Organizaciones, públicas o privadas, representativas de los intereses del sector empresarial.		
<b>DATOS DE CONTACTO</b>	<p>Teléfono: <b>924004700/23</b> E-mail: <b>dgconsumo@salud-juntaex.es</b></p>		

### 3. JUSTIFICACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA

#### JUSTIFICACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA

La **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** está cambiando radicalmente la vida de las personas consumidoras. Según la Comisión Europea, el porcentaje de adquirentes en línea casi se ha duplicado entre 2009 y 2020, pasando del 32% al 60%. En 2022 este porcentaje se ha incrementado ya hasta el 85% de usuari@s. Estos cambios ofrecen nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos en el ámbito del consumo.

Internet ha cambiado el modo en que los clientes compran y las empresas anuncian y venden sus bienes y servicios. El comercio electrónico permite a los consumidores y las empresas interactuar de manera diferente e incrementa el bienestar de los consumidores porque, en línea, los precios son más bajos y la gama de elección es mayor, de forma que este sería uno de los motivos por los que está experimentando una rápida expansión. Sin embargo, el desarrollo del comercio electrónico plantea algunos interrogantes relacionados con la protección de los consumidores y otros usuarios finales frente a los bienes y servicios que no cumplen los requisitos establecidos en la legislación de la UE y nacional.

Entre otros, al permitir a las personas consumidoras comprar directamente de operadores ubicados fuera de la UE, dificulta aún más el control de la trazabilidad y seguridad de los productos que se introducen en el mercado único y el cumplimiento de la normativa protectora de sus derechos e intereses.

Por ello, la **NUEVA AGENDA EUROPEA DEL CONSUMIDOR** recoge como pilares básicos, entre otros, los retos que afronta nuestra sociedad en cuanto a la tutela efectiva de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras y la adaptación de sus funciones a los nuevos hábitos de consumo y a una transformación social y digital en continua evolución.

En la práctica, el examen de los sitios web por parte de las autoridades competentes a nivel nacional ha demostrado que no es muy frecuente que se respeten los derechos de las personas consumidoras. Entre 2007 y 2019, se constató que un promedio del **60 % DE LOS SITIOS WEB ANALIZADOS NO CUMPLÍA LAS NORMAS BÁSICAS** en materia de información precontractual y ejecución contractual, por lo tanto, necesitaban correcciones.

Este porcentaje se ha confirmado en las actuaciones de control llevadas a cabo por el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), autoridad de control y vigilancia en materia de consumo en nuestra CA de Extremadura que lleva a cabo de forma periódica una media de 200 controles de empresas que comercializan a través de la web, tanto del propio ámbito autonómico como a nivel nacional y comunitario.

Así, durante 2021, INCOEX confirmó un 65 % de incumplimientos en los más de 200 controles de páginas web relacionados con sectores como el de alimentos; telefonía; electrónica; vivienda;...incumplimientos relacionados con información precontractual básica tal como la identificación de la empresa responsable; servicios de atención al cliente; información sobre garantías y desistimiento; publicidad de precios y promociones; cláusulas abusivas,...

Con la experiencia adquirida en los últimos años, INCOEX puede confirmar que en numerosos casos, principalmente la pequeña y mediana empresa que coincide con la existente mayoritariamente en Extremadura, los incumplimientos se deben a un total desconocimiento de los requisitos legales mínimos exigidos por parte del empresario, también de aquellas empresas en las que deposita su confianza para la creación e inclusión de contenidos en su web.

Poner de relieve que el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea, entre otras materias en el ámbito de las personas consumidoras, tal y como justifica en su exposición de motivos, ha actualizado la cuantía de las **MULTAS** previstas en materia de comercio electrónico para cumplir con los requisitos de sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias impuestos por la Unión Europea, y todo ello con la finalidad de dar un nuevo impulso a la protección de las personas consumidoras en la Unión, incorporando nuevas

medidas y modificando el régimen sancionador para lograr su cumplimiento efectivo y garantizar con ello un mercado único justo tanto para los consumidores como para las empresas. De esta forma, esta actualización de las medidas sancionadoras también persigue evitar la competencia desleal que implica la existencia en el mercado único de empresas que no cumplen respecto de las que sí lo hacen.

Nuevamente la experiencia de INCOEX en los últimos años constata que los importes de las sanciones leves (entre 150 y 3000 €) y graves (entre 3001 y 10.000 €) aplicables con anterioridad ya suponían, en muchas ocasiones, un impacto económico muy importante para las empresas que incumplían. Pues bien, desde mayo de 2022, con la actualización llevada a cabo por el Estado de estos importes, en sanciones leves (entre 150 y 10.000 € que afectan a incumplimientos relacionados con la información precontractual) y en graves (entre 10.001 € y 100.000 €, que afectan a incumplimientos relacionados con los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, desistimiento, cláusulas abusivas, prácticas comerciales desleales o engañosas,...), el importe total de sanción que puede imponerse a una empresa tras un control generalizado de su página web, podrá tener un impacto económico decisivo para la continuidad de la pequeña y mediana empresa extremeña.

Y es que no puede obviarse que el control de la web del empresari@ extremeño@ no viene exclusivamente desde INCOEX, nada más lejos de la realidad, consecuencia de su alcance comercial y destinatarios a nivel nacional e incluso europeo, el sector empresarial extremeño está sometido al control del resto de CCAA, del Estado y del resto de países de la UE, quienes podrán aplicar igualmente las sanciones previstas.

Ante esta situación, y teniendo presente que para Extremadura resulta incuestionable el papel y posición determinantes de las empresas en las relaciones de consumo, INCOEX ha incluido en el **II PLAN MARCO DE CONSUMO DE EXTREMADURA** compromisos estratégicos de actuaciones informativas y formativas en este concreto marco del comercio electrónico. Y es que las Administraciones públicas no pueden obviar esta circunstancia, al contrario, si la actividad y recursos que aporta para su ejecución pretenden ser lo más eficaces y eficientes posibles en garantía de la protección de las personas consumidoras, tiene la obligación de adoptar cuantas medidas preventivas sean necesarias para reducir en la mayor medida posible los conflictos en este ámbito.

Por ello, lejos de ser este II PMCE una mera declaración de intenciones, INCOEX se pone a trabajar en este ámbito desde el primer minuto, y fruto de ello es este **proyecto formativo “COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL, una acción eficaz para proteger a las personas consumidoras”** que persigue tanto su continuidad en el próximos años como un incremento en el alcance de sus destinatarios que implique nuevas relaciones de colaboración con otras administraciones y organismos públicos, así como con organizaciones del sector empresarial. La información y formación previas sobre los derechos y obligaciones que ostentan las empresas en el ejercicio de su actividad se erigen en instrumentos esenciales para llevar a cabo esta política de apoyo y colaboración. En definitiva, mediante este tipo de campañas divulgativas y formativas podrá garantizarse que las empresas ejerzan su actividad con plenas garantías de cumplir la normativa que regula el comercio electrónico, informándole sobre sus derechos y obligaciones, logrando así de manera eficaz que existan relaciones de consumo satisfactorias que repercutirán directamente en beneficio de las personas consumidoras.

Finalmente, consecuencia de las implicaciones y compromisos de recursos que conlleva poner en marcha y ejecutar este proyecto, puede afirmarse que INCOEX deja a un lado una posición de reacción y con ausencia de colaboración/coordinación, y apuesta de forma definitiva por una posición de carácter preventiva y divulgativa, también de coordinación/colaboración con otros organismos públicos y privados para alcanzar plena eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Así, es **RESPONSABILIDAD AHORA DE LOS DESTINATARIOS DE ESTE PROYECTO APROVECHAR ESTOS RECURSOS** que la Junta de Extremadura pone a su disposición a través de INCOEX.