

**ANEXO.**  
**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			
COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL SECTOR EMPRESARIAL			
<b>CALENDARIO</b>	22 y 29 noviembre	<b>HORAS LECTIVAS</b>	10 horas
<b>HORARIO</b>	De 8:30 a 14:00		
<b>Nº DE PLAZAS</b>	30		
<b>LUGAR DE CELEBRACIÓN</b>	Punto de Acompañamiento Empresarial, PAE Mérida (C. Pío Baroja, 7, 06800 Mérida, Badajoz)		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulso y optimización de las actuaciones de coordinación y colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y el consejo de consumo de Extremadura.</li> <li>- Mejora efectiva en la prestación de servicios por parte del personal de INCOEX mediante la realización de esta acción formativa dirigida a potenciar la asimilación y actualización de sus conocimientos en el ámbito del comercio electrónico.</li> </ul>		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar la capacitación de los profesionales de los PAE's en cuanto al servicio público que prestan en materia de información a las empresas sobre el cumplimiento de los requisitos legales en el ámbito del comercio electrónico, derechos y obligaciones.</li> <li>2. Mantener una adecuada cooperación y colaboración con otros organismos, públicos y privados, a los efectos de desarrollar programas conjuntos para la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras.</li> </ol>		
<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		
<b>DIRIGIDO</b>	- Profesionales de los Puntos de Acompañamiento Empresarial (PAE's) de Extremadura.		
<b>COORDINADOR DE LA ACTIVIDAD Y DATOS DE CONTACTO</b>	Lucía Gavira Mora. 924004723. E-mail: lucia.gaviromora@salud-juntaex.es		

### 3. JUSTIFICACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA

#### JUSTIFICACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA

La transformación digital está cambiando radicalmente la vida de las personas consumidoras. Según los últimos estudios, el porcentaje de adquirentes en línea se ha incrementado en 2022 hasta alcanzar 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.

El control 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. Durante 2021, el Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX) confirmó un 65 % de incumplimientos en los más de 200 controles de páginas web relacionadas con sectores como el de alimentos; telefonía; electrónica; vivienda;... infracciones relacionadas 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;... En 2022 se mantiene esta tendencia en el porcentaje de incumplimientos.

Por otro lado, 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 por parte del empresari@ de los requisitos legales mínimos exigidos, también de aquellas empresas en las que deposita su confianza para asesoramiento legal o creación de páginas web.

Poner de relieve que la norma estatal Real Decreto-ley 24/2021 ha incrementado 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, así como 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 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 actividad de la pequeña y mediana empresa extremeña.

En este sentido el sector empresarial extremeño no puede obviar que, consecuencia del alcance comercial y destinatarios a nivel nacional e incluso europeo de sus páginas web, éstas se encuentran también sometidas al control del resto de CCAA, del Estado y 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 2021-28 (II PMCE) 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, y lejos de ser este II PMCE una mera declaración de intenciones, INCOEX se pone a trabajar en este ámbito desde el primer momento, 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.

#### PONENTES/DOCENTES PREVISTOS

DATOS DE CONTACTO	Nº HORAS(*)	PERSONAL(**)
<b>Pedro Pablo Benito Boyano</b> ( <a href="mailto:pedropablo.benito@salud-juntaex.es">pedropablo.benito@salud-juntaex.es</a> ; 924004729, empleado público, Jefe de Servicio de Control de Mercados de INCOEX)	5	<input checked="" type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Ajeno
<b>José Luis Pérez Vega</b> ( <a href="mailto:joseluis.perezv@salud-juntaex.es">joseluis.perezv@salud-juntaex.es</a> ; 927005152, empleado público, Agente de Inspección de consumo de INCOEX)	5	<input checked="" type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Ajeno