

Consum al teu costat



Mystery
Shopping
Client Misteriós



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum



Balanç campanya

Mystery Shopping/Client misteriós és una campanya de la Direcció General de Consum que es fa a través d'Internet, per tal de comprovar si es respecten els drets dels consumidors, i consisteix a revisar la web de les empreses i a verificar la compra i la devolució del producte.

Procediment d'inspecció



- 1 Revisió del web de l'empresa.** Vetllar pel compliment de la Llei 34/2002 de serveis de la societat de la informació i del Reial decret 1/2007 de defensa dels consumidors i usuaris.
- 2 Compra i devolució d'un producte.** Compliment de l'RD 1/2007 de defensa dels consumidors i de la Llei 7/2014 de protecció i defensa dels consumidors i usuaris de les Illes Balears.

1

Revisió web



L'objectiu és comprovar que l'empresa existeix, que no hi ha risc d'estafa i que s'hi pot comprar de manera segura. Es revisa que es compleixen una sèrie d'ítems:

Protocolo de la Campaña de compra en páginas web 2016
Normativa de aplicación ley 34/2002, RDL 1/2007 y Reglamento UE 524/2013

Nº	Descripción
1	Se puede acceder de manera fácil a la información de la empresa
1.1	Consta la denominación social de la empresa
1.2	Consta el domicilio completo
1.3	Consta el correo electrónico
1.4	Consta el teléfono
1.5	Constan los datos de inscripción en el Registro Mercantil
1.6	Consta el NIF/CIF de la empresa
2	Publicita los precios de los productos a la venta
2.1	Incluyen los impuestos
3	Se informa de los gastos de envío
4	Se describen las características de los productos a la venta
5	Se informa de los procedimientos de pago
6	Se informa del plazo de entrega
7	Se informa del derecho de desistimiento
7.1	Este es de al menos de 14 días
7.2	Se facilita formulario de desistimiento
7.3	No se piden los motivos por los que se desiste
7.4	Se informa de las excepciones al derecho de desistimiento, en su caso
7.5	Se informa que se reembolsará todo pago, incluidos los gastos de envío, cuando se trate de la modalidad menos costosa de entrega ordinaria
7.6	Se informa que deberá devolver el dinero en los 14 días naturales siguientes desde que recibe el producto. Y que en caso de de retraso injustificado y que pasados estos, puede reclamar el doble de la cantidad adeudada.
7.7	Se informa que solo será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento
8	Se informa de las garantías del producto
9	Se hace referencia a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos
10	Se respeta el fuero del consumidor
11	Se informa con carácter previo de las Condiciones Generales de Contratación
11.1	Estas pueden ser almacenadas y reproducidas por el destinatario
12	Se informa sobre la resolución extrajudicial de conflictos conforme al Reglamento UE 524/2013

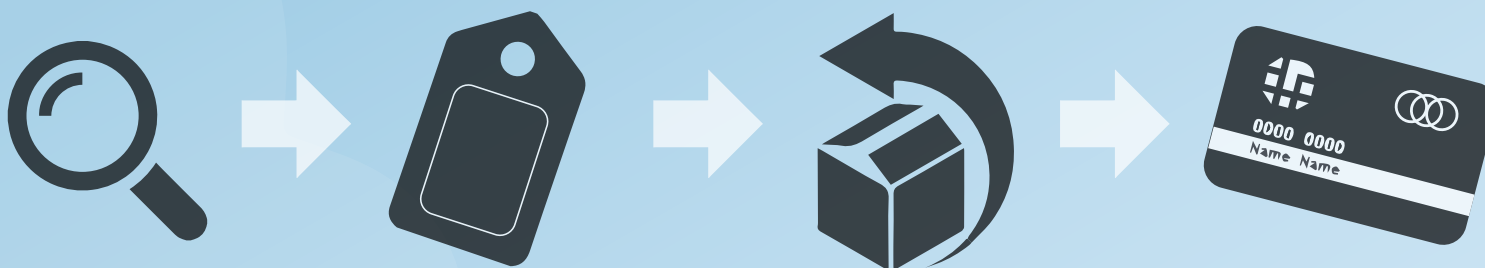
Los datos de contacto personal que se contienen en este documento se almacenan y se transmiten en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2

Revisió de la compra i devolució del producte



Cal revisar que les transaccions es fan de manera correcta. Per a això, comprem un producte que tengui poc valor i seguim aquesta seqüència:





Revisam que el **producte** que hem rebut és realment el que hem encarregat, que és correcte i que funciona perfectament.



En aquest moment, comprovam que l'**etiquetatge** és correcte, que detalla la composició, la marca, el fabricant, etc., i en feim fotografies.



Exercim el dret de **desistiment** i ho comunicam a l'empresa. Esperam la comunicació de l'empresa i, finalment, tornam el producte dins el termini legal establert per llei de 14 dies.



Comprovam que ens han retornat el **pagament**. L'empresa té 14 dies des de la recepció del producte per tornar l'import pagat.

IMPORTANT!: l'empresa ha de tornar l'import del producte + les despeses de tramesa cobrades en el moment en què l'empresa envia el producte.

Dades



Hem revisat més de **70 pàgines web** amb seu a les Illes Balears, Espanya i la Unió Europea.



Les pàgines web són de **sectors diversos** (perfumeria, sabates, informàtica, joguetes, bosses, roba i petits electrodomèstics).



Enguany inclourem també inspeccions a pàgines web d'**aliments no peribles**.



Hem comprat en més de **65 webs**.

Campanya específica *Sweep Day*



Es tracta del mateix tipus de campanya que el *Mystery Shopping* però hi intervenen diferents organismes europeus en matèria de consum per fer “una agranada” de pàgines web en un temps molt determinat.

Resultats

Finalment, si hi ha algun tipus d'incompliment, és aquest el moment en què el comprador "es destapa" i indica que ha fet una inspecció i detalla els incompliments en el requeriment que fa a l'empresa.



- ✓ Hem requerit el **89 %** de les empreses per incompliment en la primera part del procés: no detallar tota la informació necessària i obligatòria; no facilitar el document per desistir i el termini per exercir aquest dret; no tornar les despeses de tramesa, o no informar sobre la garantia dels producte.
- ✓ El **30 %** de les empreses no reintegren al consumidor les despeses de tramesa que li carregaren en el moment de comprar quan finalment el comprador desisteix de la compra dins el termini indicat.
- ✓ Les empreses que no esmenen es proposen per a un **expedient sancionador**.
- ✓ Fins ara s'ha proposat l'inici de **7 expedients sancionadors** a les empreses que no esmenen les deficiències detectades.

Recomanacions



Als consumidors

Han de tenir en compte, fonamentalment 3 coses:

- Que la web en què fan la compra és solvent (hi ha un responsable de l'empresa, un CIF, un domicili social, etc.).
- Que dediquen temps a llegir les condicions generals de la transacció. Cal anar amb compte amb el que compram.
- Que es té dret d'exercir el desistiment de gairebé qualsevol producte adquirit en el termini de 14 dies i que l'empresa, en aquest cas, ha de retornar les despeses de tramesa que els va fer pagar a l'hora d'adquirir el producte.

Als empresaris i al petit comerç

- Tota la informació sobre la legislació que han de complir des de la DG Consum.
- Assessorament en la fórmula de les transaccions via web per garantir una compra segura al consumidor.

Consum al teu costat



**Moltes gràcies per
la vostra atenció**



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum