



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2024

PRODUCTOS ALIMENTICIOS - SERVICIOS

Comercio electrónico de venta de alimentos. Comprobación de sistema de reclamaciones y la existencia de posibles cláusulas abusivas.

Contenido

1. Objetivo y Justificación	2
2. CC.AA participantes	2
3. Normativa	3
4. Resumen	3
5. Actuaciones inspectoras	3
6. Conclusiones generales	6



1. Objetivo y Justificación

El crecimiento del comercio electrónico ha multiplicado la venta de productos alimenticios por internet, creando a su vez una necesidad de revisión de si las obligaciones de información dirigidas a las personas consumidoras se cumplen en el entorno *on-line*. Las empresas que operan en la red deben ofrecer antes de la contratación de un servicio o de la adquisición de un producto, información clara, veraz y accesible sobre el objeto del contrato, además de los procedimientos para presentar reclamaciones o quejas. Esta campaña nacional tiene como fin comprobar si las páginas web de venta de alimentos cumplen con las obligaciones establecidas en la normativa y si incorporan sistemas funcionales para la presentación de reclamaciones o quejas a través de la propia página, revisando también la posible existencia de cláusulas abusivas en los contratos.

Las actuaciones estuvieron dirigidas a diferentes modelos de negocios como fabricantes, almacenes, distribuidores, establecimientos de comercio al por menor, empresas o particulares que incluyen la venta por internet de alimentos. Todos ellos deben cumplir la normativa de aplicación, como por ejemplo el Real Decreto Legislativo 1/2007, que regula los contratos celebrados a distancia en su título III, así como los requisitos relativos a los servicios de atención al cliente y el tratamiento de reclamaciones.

El objetivo de la campaña es asegurar que las páginas web de venta de alimentos incluyen información clara para la presentación de reclamaciones o quejas, garantizan su tramitación y cumplen con las exigencias legales de transparencia y protección de las personas consumidoras. Además se pretende reforzar la seguridad y la confianza en las compras *on-line*, así como la verificación de que no se incluyen cláusulas abusivas en los contratos.

2. CC.AA participantes

Cantabria, Cataluña, Extremadura, Galicia, C. Valenciana



Figura 1: CC. AA. participantes indicadas en azul oscuro en un mapa de España.



3. Normativa

Actuaciones inspectoras

Normativa general:

- 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.
- Reglamento (UE) 524/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

4. Resumen

Para esta campaña se programó el control de **71 páginas web**, realizando finalmente **35**, alcanzando un nivel de consecución del **49,3 %**. Se encontraron un total de **22** páginas web con irregularidades, lo que supone un **62,9 %** respecto al total de páginas web analizadas.

	N.º de páginas web a controlar programadas	N.º de páginas web controladas	% de consecución	N.º de páginas web correctas	N.º de páginas web con irregularidades	% de páginas web con irregularidades
ACTUACIONES INSPECTORAS (información alimentaria)	71	35	49,3%	13	22	62,9%

Tabla 1: Resultados de la campaña.

5. Actuaciones inspectoras

En el control de **35 páginas web** se han detectado **22** con irregularidades, lo que supone un **62,9 %** respecto al número total de páginas web controladas. De las 22 páginas web con irregularidades, se obtuvo un total de **288 incumplimientos**.

Páginas web controladas mediante inspección visual y los porcentajes de páginas web correctas e incorrectas (se controlaron un total de 35 páginas web):

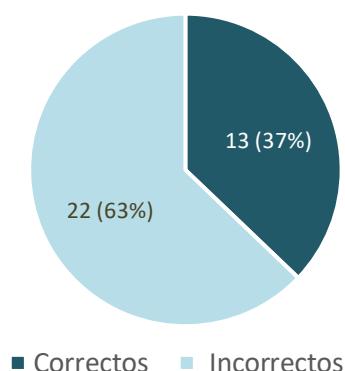


Gráfico 1: Porcentajes de páginas web correctas e incorrectas con respecto del total



El siguiente gráfico muestra las no conformidades detectadas, clasificadas según los diferentes criterios establecidos en la normativa aplicable:

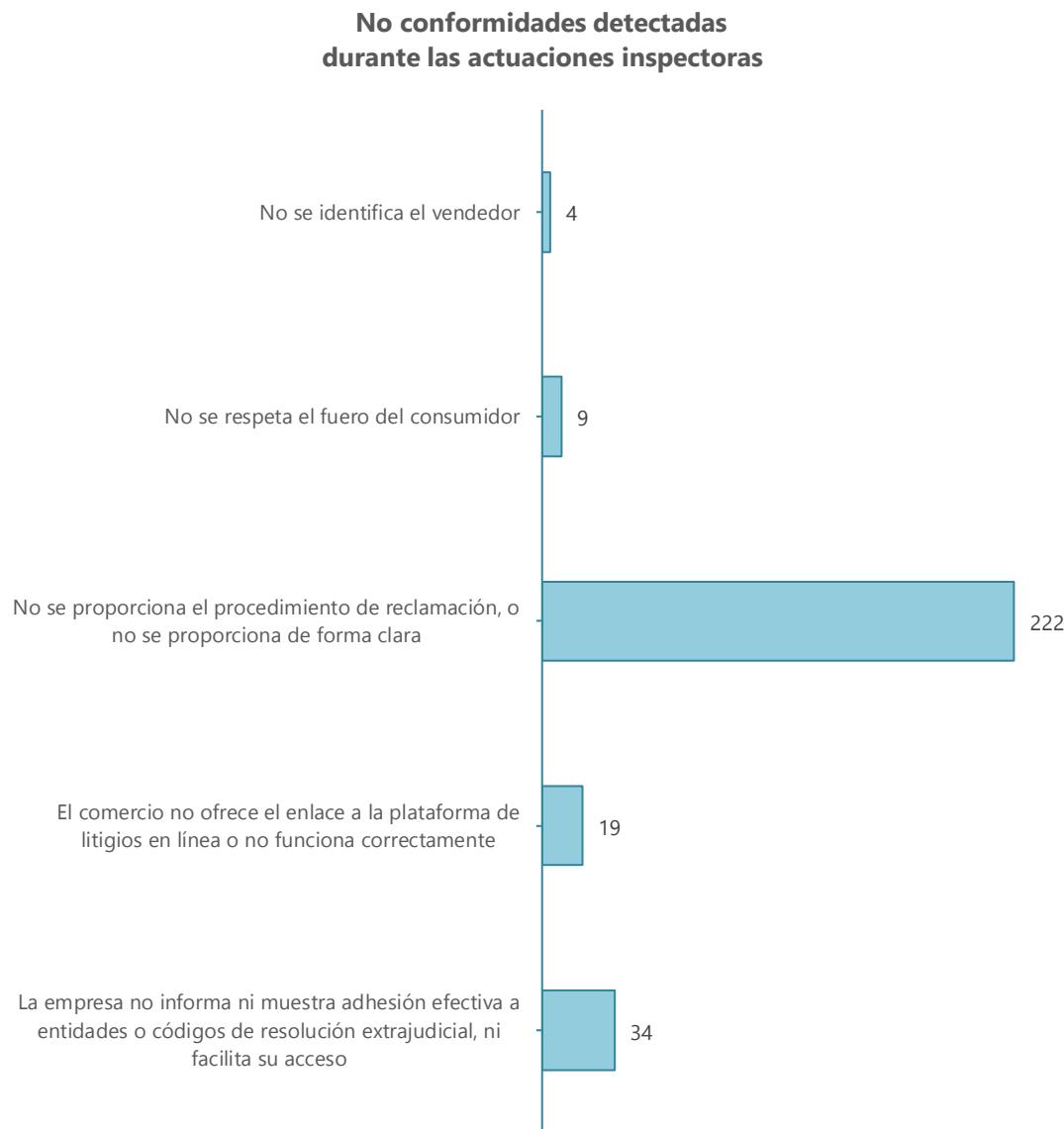


Gráfico 2: Tipos de incumplimientos y el número de veces que se han detectado de los 288 incumplimientos.



En relación con los 222 incumplimientos asociados con reclamaciones, se detectaron distintos tipos de incumplimientos, mostrados en el siguiente gráfico:

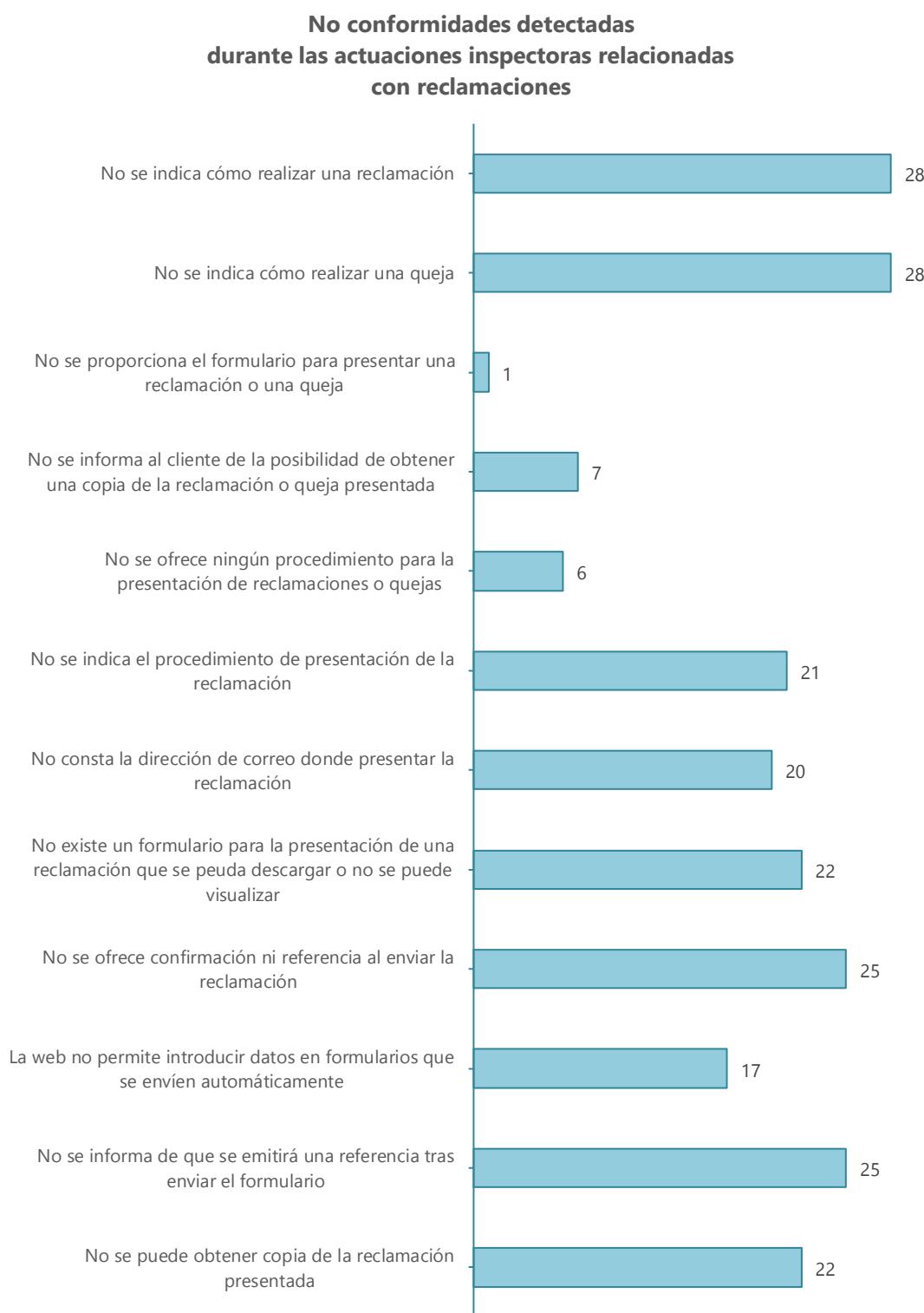


Gráfico 3: desglose de los 222 incumplimientos detectados relacionados con las reclamaciones.



6. Conclusiones generales

Se programó el control de **71 páginas web** de las cuales finalmente se controlaron **35**, alcanzando un nivel de consecución de un **49,3 %**. Del total de las páginas web controladas **22 han presentado algún tipo de incumplimiento**, es decir, un **62,9% del total**.

Las no conformidades más habituales detectadas durante las inspecciones se concentran en el ámbito de las reclamaciones, que representaron un **77,1% de incumplimientos**, en total **222 de incidencias** vinculadas a los procedimientos para presentar reclamaciones o quejas. Dentro de este grupo, destaca que un número considerable de páginas web de comercialización de productos alimenticios no contenían la información adecuada sobre cómo realizar una reclamación o una queja.

Con respecto a las cláusulas abusivas, se verificó que se cumpliese con la obligación de respetar el domicilio del consumidor, es decir, la exigencia legal de que el contrato se presuma celebrado en el lugar de residencia habitual de la persona consumidora. En este ámbito se detectaron **22 incumplimientos**, lo cual representa un **7,6% con respecto del total de incumplimientos**.

En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que durante el año 2024 se observó un **nivel bajo de cumplimiento** en lo relativo a la información otorgada a las personas consumidoras relacionada con el sistema de reclamaciones y quejas, así como la interposición de cláusulas abusivas.

Nota: Información elaborada en el seno de la Conferencia Sectorial de Consumo.