



INFORME DE RESULTADOS

CAMPAÑAS NACIONALES 2024

SERVICIOS

Suministros energéticos: Oferta comercial y contratación de los servicios.

Contenido

1. Objetivo y Justificación	2
2. Autoridades participantes	2
3. Normativa	2
4. Actuaciones inspectoras y resultados	3
5. Conclusiones generales	7

1. Objetivo y Justificación

El objeto de la presente campaña es comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de las ofertas comerciales y la contratación de suministro energéticos, electricidad y gas/calefacción.

Las empresas tienen la obligación de poner en conocimiento del consumidor y usuario, información/publicidad, que debe ser clara y veraz, que permita al consumidor tomar las decisiones de compra más ajustadas a sus necesidades.

En los casos concretos de ofertas de suministros de electricidad y gas, además de la normativa general de aplicación en materia de protección al consumidor, existe normativa específica.

El desarrollo de las actuaciones se centrará en comprobar el cumplimiento de los requisitos generales por parte de las empresas suministradoras, relativos a los datos obligatorios de las características esenciales de los productos/servicios ofertados, precios, derecho a desistimiento, aspectos relevantes de las condiciones generales de contratación, etc.

2. Autoridades participantes

En la presente campaña nacional se han realizado un total de 41 actuaciones de inspección, repartidas en las siguientes comunidades autónomas mostradas en la Ilustración 1: Comunidad Foral de Navarra (3), *Comunitat Valenciana* (15), Castilla y León (17) y Castilla-La Mancha (6).

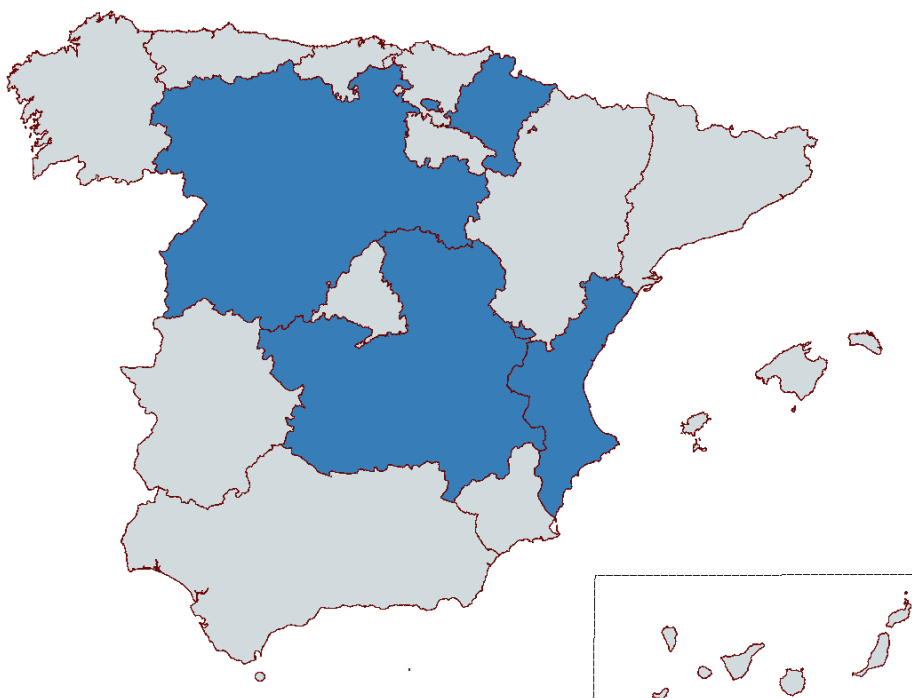


Ilustración 1. Comunidades autónomas participantes en la campaña nacional de suministros eléctricos, indicadas en azul oscuro en un mapa de España.

3. Normativa

En el marco de la campaña nacional se han analizado 27 requisitos conforme a la siguiente normativa:

- 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.



- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

4. Actuaciones inspectoras y resultados

Para esta campaña nacional se programaron un total de 36 actuaciones inspectoras y se llevaron a cabo finalmente 41, alcanzando un nivel de consecución del 113,88 %.

Del total de **41 operadores económicos** inspeccionados, en **31** de ellos se detectó al menos un incumplimiento, lo que supone que un **75,61 %** de los operadores económicos tenían al menos un incumplimiento (ver Tabla 1 y Gráfico 1).

N.º de actuaciones programadas	N.º de actuaciones realizadas	% de consecución	N.º de operadores económicos con incumplimientos	Nº de operadores económicos sin incumplimientos	% de operadores económicos con incumplimientos respecto del total inspeccionado
36	41	113,88 %	31	10	75,61 %

Tabla 1: Resultados globales de la campaña.

Para las actuaciones inspectoras se utilizaron protocolos en los cuales se incluyeron **27 requisitos** con base en la normativa descrita en el apartado 3, evaluando para cada uno de ellos su cumplimiento o incumplimiento.

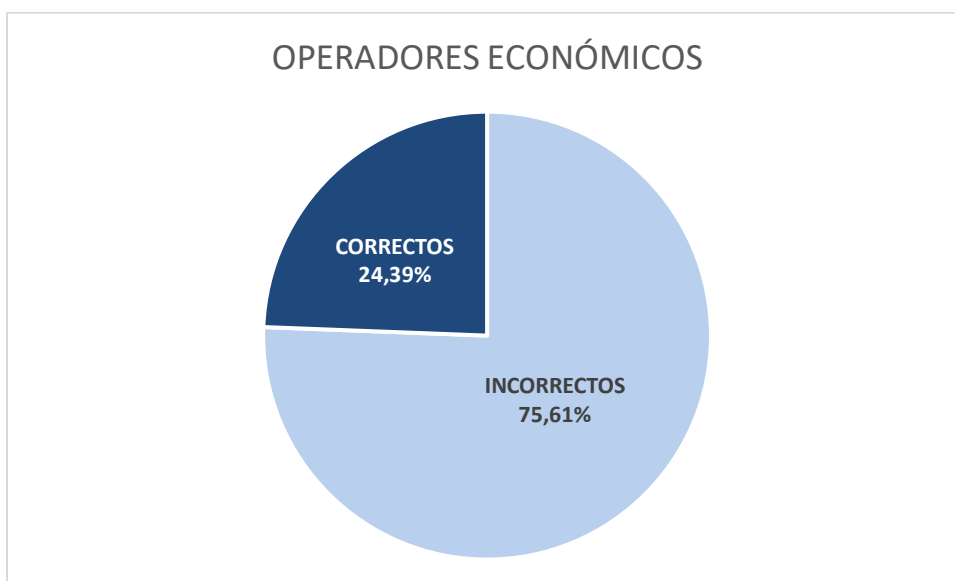


Gráfico 1: Representación de los operadores económicos con y sin incumplimientos de los 41 inspeccionados.

Los incumplimientos en los requisitos, así como su frecuencia de aparición, se visualizan en el Gráfico 2, sumando un total de **222** incumplimientos legales entre todos los operadores económicos.

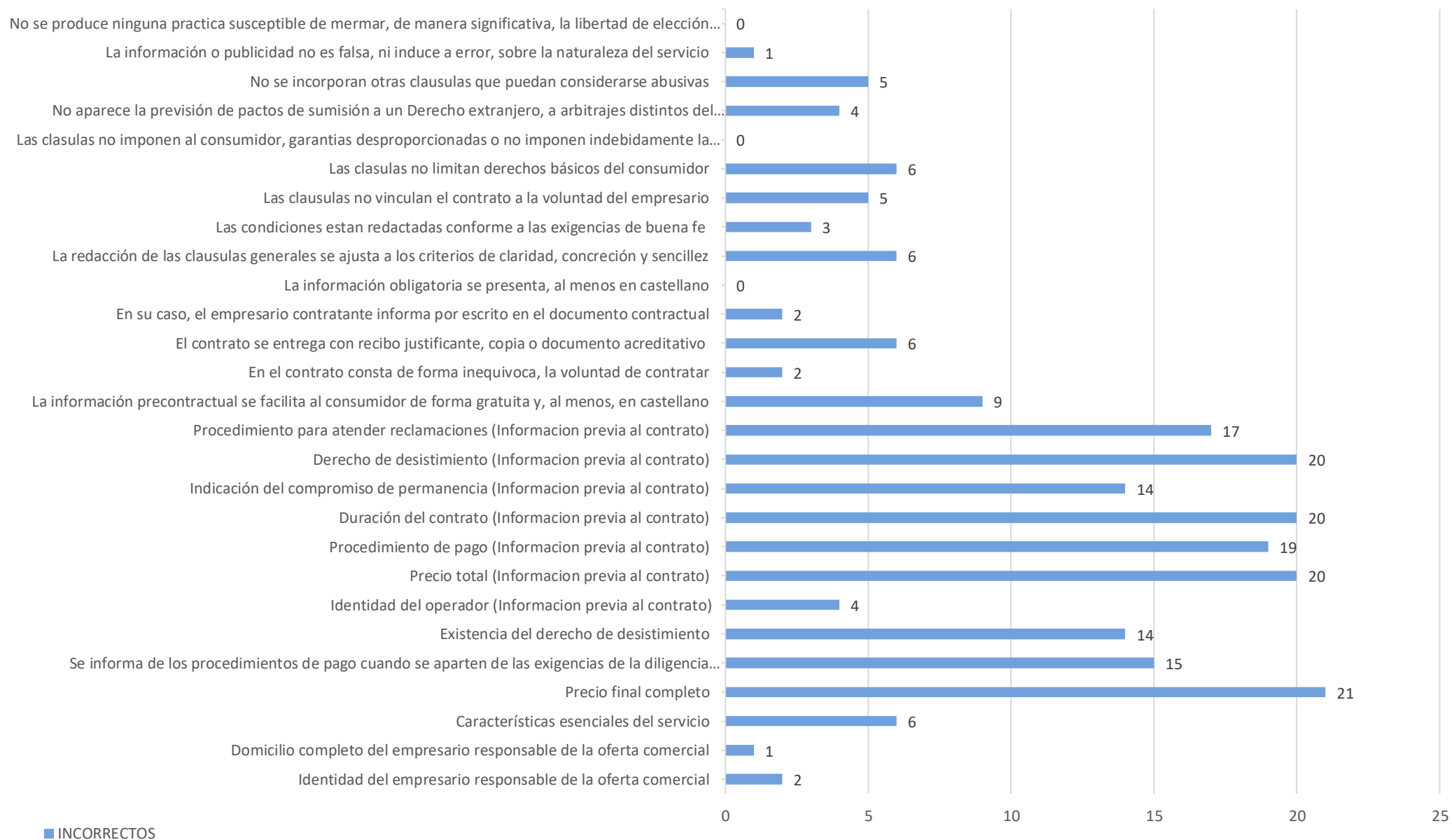


Gráfico 2: Requisitos inspeccionados y frecuencia de incumplimiento



Los resultados detallados se pueden ver en la siguiente tabla (Tabla 2).

REQUISITO	CUMPLIMIENTOS	INCUMPLIMIENTOS	NO PROCEDE
INFORMACIÓN NECESARIA DE LA OFERTA COMERCIAL			
Nombre, razón social del empresario responsable de la oferta comercial.	36	2	3
Domicilio completo del empresario responsable de la oferta comercial.	37	1	3
¿Se describen las características esenciales del servicio de Suministros Energéticos de una forma adecuada a su naturaleza?	32	6	3
Figura el precio final completo, incluidos impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, que sean de aplicación, a la oferta y los gastos adicionales, que se repercutan al consumidor o usuario.	14	21	6
Se informa de los procedimientos de pago y los plazos de entrega y ejecución del contrato, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiéndose por tal el nivel de competencias y cuidados especiales, que cabe esperar de un empresario, conforme a las prácticas honestas del mercado.	23	15	3
Existencia del derecho de desistimiento.	24	14	3
INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN			
¿Se detalla la identidad del operador, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del operador por cuya cuenta actúe?	37	4	0
¿Se especifica el precio total, incluidos todos los impuestos y tasas?	21	20	0
¿Se especifica los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a ejecutar la prestación del servicio?	22	19	0
¿Se informa de la duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución?	21	20	0
De manera expresa, se indica la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador, así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.	10	14	0
Se informa de la existencia del derecho al desistimiento que pueda corresponder al consumidor, el plazo y la forma de ejecutarlo.	21	20	0



Se informa del procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos.	24	17	0
La información precontractual se facilita al consumidor de forma gratuita y, al menos, en castellano.	32	9	0
CONTRATO			
En el contrato consta de forma inequívoca, la voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.	26	2	13
El contrato se entrega con recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor, cuando estas sean utilizadas en la contratación.	17	6	18
En su caso, el empresario contratante informa por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos de su ejercicio.	26	2	13
La información obligatoria se presenta, al menos en castellano.	28	0	13
CLAUSULAS ABUSIVAS			
La redacción de las cláusulas generales se ajusta a los criterios de claridad, concreción y sencillez.	20	6	16
Las condiciones o estipulaciones están redactadas conforme a las exigencias de buena fe y nunca, en contra de los intereses de la persona consumidora contratante.	14	3	24
Se cumple con la obligación de que las cláusulas no vinculen el contrato a la voluntad del empresario.	13	5	23
Se cumple con la obligación de que las cláusulas no limiten derechos básicos del consumidor.	12	6	23
Se cumple con la obligación de que las cláusulas no imponen al consumidor, garantías desproporcionadas o no imponen indebidamente la carga de la prueba.	18	0	23
Se cumple con la obligación de no incorporar en los contratos, la previsión de pactos de sumisión a un Derecho extranjero, a arbitrajes distintos del arbitraje de Consumo, o a Juez o Tribunal diferente del que corresponda al domicilio del consumidor.	22	4	15
Se cumple con la obligación de no incorporar en los contratos con los consumidores, otras cláusulas que puedan considerarse abusivas.	21	5	15
LEY 3/1991, DE 10 DE ENERO, DE COMPETENCIA DESLEAL			
PRACTICAS COMERCIALES DESLEALES			
Se cumple con la obligación de que la información o publicidad no es falsa, ni induce a error, sobre la naturaleza del servicio	18	1	22



Se cumple con la obligación de que no se produce ninguna practica susceptible de mermar, de manera significativa, la libertad de elección o conducta del destinatario con relación al servicio.	19	0	22
TOTAL	608	222	261

Tabla 2. Resultados agregados por requisito

Comunidades autónomas	Nº de operadores económicos inspeccionados	Sí (%)	No (%)	No procede (%)
C. F. de Navarra	3	95,8	1,0	3,1
C. Valenciana	15	39,0	25,4	35,6
Castilla y León	17	77,4	14,4	8,1
Castilla-La Mancha	6	19,6	31,0	49,4

Tabla 3. Resultados agregados por CCAA sobre el cumplimiento de requisitos analizados.

5. Conclusiones generales

A partir de los **830 ítems evaluadas** (608 conformes y 222 no conformes), la campaña nacional de inspección en suministros energéticos arroja un nivel de cumplimiento global del 73,3%. El desempeño es desigual según el momento del proceso: sobresale la fase contractual y las prácticas comerciales, mientras que la información previa a la contratación concentra la mayor parte de las incidencias.

En la fase contractual el cumplimiento ponderado alcanza el 90,7%. Destaca que la información obligatoria figure siempre al menos en castellano (100%) y la voluntad inequívoca de contratar o extinguir y la explicación escrita del derecho de desistimiento superen el 92% de conformidad. Por su parte, las prácticas comerciales desleales muestran un 97,4% de conformidad en los casos evaluados, evidenciando publicidad veraz y ausencia de conductas que menoscaban la libertad de elección; no obstante, este bloque presenta una proporción elevada de situaciones “no procede”, por lo que sus resultados deben interpretarse con cautela.

La información previa a la contratación es la principal área de mejora, con un 60,5% de conformidad. En este tramo se observan déficits que impactan directamente en la transparencia: el precio total con impuestos y tasas sólo se especifica correctamente en torno a la mitad de los expedientes (51,2%); la duración del contrato y sus condiciones de resolución, así como la existencia, plazo y forma del derecho de desistimiento, presentan cifras similares (51,2%); y los procedimientos de pago, entrega y ejecución con fecha comprometida alcanzan el 53,7%. La mención expresa de compromisos de permanencia y penalizaciones por baja registra el peor desempeño dentro del bloque, con 41,7% de conformidad en la muestra disponible.

En la oferta comercial la identificación del empresario responsable —nombre/razón social y domicilio— se comunica de forma consistente, con niveles de conformidad entre 94,7% y 97,4%. Sin embargo, el precio final completo con desglose de impuestos, incrementos/descuentos y gastos adicionales sólo aparece correctamente en el 40,0% de los casos, indicando una insuficiente visibilidad del componente económico desde el primer punto de contacto con el consumidor.

En cuanto a cláusulas abusivas el cumplimiento agregado asciende al 80,5%, con adecuada claridad en la redacción y ausencia de previsiones como la sumisión a derecho extranjero o foros no



competentes. Persisten, sin embargo, incidencias en materias sensibles —evitar limitaciones de derechos básicos y que el contrato no quede vinculado a la sola voluntad del empresario— que requieren atención continuada. Al igual que en prácticas comerciales, este bloque presenta una tasa alta de “no procede”, que aconseja prudencia en la lectura y consolidación de los resultados en futuras campañas.

En conjunto, los datos muestran un desempeño aceptable y buenas prácticas en lo contractual, pero también déficits relevantes de información precontractual y de desglose de precios.

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