

VENTAS

a distancia

con y sin

condiciones

generales

de contratación





INDICE

INTRODUCCIÓN	6
TIPOS DE VENTAS A DISTANCIA	7
▣ TIPOS DE VENTAS	7
▣ QUÉ SON LAS CONDICIONES O CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN VINCULADAS A UN CONTRATO	7
VENTAS A DISTANCIA <u>SIN</u> CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN	10
▣ DEFINICIÓN	10
▣ EXCEPCIONES	11
▣ FASES DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA	12
▣ COMUNICACIÓN COMERCIAL	12
▣ INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL: OFERTA O PROPUESTA DE CONTRATACIÓN	13
▣ CONFIRMACIÓN ESCRITA DE LA OFERTA O PROPUESTA DE CONTRATACIÓN	15
▣ CONSENTIMIENTO EXPRESO	16
• ENVÍOS NO SOLICITADOS: CARACTERÍSTICAS	16
▣ EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PAGO	17
• NO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	17
• SUSTITUCIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO	17
• PAGO MEDIANTE TARJETA	18
▣ DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA SIN CONDICIONES GENERALES	18
• ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?	18
• DERECHO CONTRACTUAL Y LEGAL DE DESISTIMIENTO?	19
• INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	19
• PLAZO PARA HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO	20
• CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	21



- GASTOS VINCULADOS AL DESISTIMIENTO..... 23
- CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO 23
- DEVOLUCIÓN DE SUMAS PERCIBIDAS POR EL EMPRESARIO 23
- ACCIONES DE NULIDAD O RESOLUCIÓN 24
- DERECHO CONTRACTUAL DE DESISTIMIENTO 24
- INDEMNIZACIÓN POR DESGASTE O DETERIORO DURANTE EL PERIODO DE DESISTIMIENTO..... 25
- IMPOSIBILIDAD DE DEVOLVER LA PRESTACIÓN POR EL CONSUMIDOR..... 25
- CANCELACIÓN DEL CRÉDITO AL CONSUMO VINCULADO A LA VENTA A DISTANCIA. 26
- EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA SIN CONDICIONES GENERALES..... 27

VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN 28

- ▣ **INTRODUCCIÓN..... 28**
- ▣ **LA INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN..... 28**
 - CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA COMERCIAL A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB (derecho de información antes de contratar) 29
 - LA PUBLICIDAD EN INTERNET 30
 - CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA COMERCIAL A TRAVÉS DE TELÉFONO (derecho de información antes de contratar) 32
 - LA INFORMACIÓN PREVIA (antes de contratar)..... 34
- ▣ **ACEPTACIÓN DE LA OFERTA POR EL CONSUMIDOR (Durante la contratación)..... 35**
 - ENVÍO DE PRODUCTOS NO SOLICITADOS 36
 - PROCEDIMIENTO PARA CAPTURAR, GUARDAR Y CONSERVAR LA INFORMACIÓN PRESENTADA DURANTE LA CONTRATACIÓN POR INTERNET (pruebas documentales de la contratación) 37
- ▣ **CONFIRMACIÓN DOCUMENTAL DE LA CONTRATACIÓN EFECTUADA (después de contratar)..... 38**
- ▣ **CONTRATOS EXCLUIDOS DE LAS VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES 39**
- ▣ **ENTREGA DEL PRODUCTO O INICIO DEL SERVICIO (Después de contratar) 40**
 - PLAZO DE ENTREGA MÁXIMO; INCUMPLIMIENTO 40
 - QUÉ HACER SI LA MERCANCÍA ENTREGADA VIENE DEFECTUOSA..... 41





▣ DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES	41
• ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR?	41
• OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	42
• DÓNDE DEVOLVER LAS MERCANCÍAS Y NOTIFICAR EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	42
• PLAZO PARA HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO	43
• CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO CORRECTAMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	44
• DEVOLUCIÓN POR LA EMPRESA DE LO ABONADO AL CONSUMIDOR CUANDO EJERZA EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	46
• ATRIBUCIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA EN VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES	46
▫ RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA	46
▫ RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR	48

PAGAR EN COMPRAS A DISTANCIA **48**

• SEGURIDAD EN LOS PAGOS ELECTRÓNICOS	48
• PRINCIPALES MODALIDADES DE PAGO	49
• GUARDAR Y ARCHIVAR DOCUMENTOS DE PAGO	50
• PAGOS ANTICIPADOS	51
• UTILIZACIÓN ILEGÍTIMA DE TARJETAS DE CRÉDITO	51

COMPRAR POR INTERNET EN EL EXTRANJERO **52**

▣ COMPRAR EN LA UNIÓN EUROPEA	52
▣ COMPRAR EN ESTADOS UNIDOS	52
▣ COMPETENCIA TERRITORIAL	53
▣ CÓMO RECLAMAR	53
▣ DISTINTIVO DE CONFIANZA ONLINE	54
• QUÉ ES EL “DISTINTIVO PÚBLICO DE CONFIANZA EN LÍNEA”	54
• QUIÉNES INTERVIENEN	55
• CÓDIGOS DE CONDUCTA	55



NORMAS DE SEGURIDAD PARA COMPRAR Y VISITAR INTERNET 56

ENGAÑOS Y FRAUDES POR INTERNET 60

- ▣ VENTA FRAUDULENTA60
- ▣ SUBASTAS Y VENTAS FICTICIAS.....60
- ▣ COMPRA FRAUDULENTA CON NÚMERO DE TARJETA VÁLIDOS61
- ▣ TRANSFERENCIA EN BANCA ON-LINE.....61
- ▣ SOLICITUD ENGAÑOSA DE TRANSFERENCIA.....62
- ▣ PIRÁMIDES FINANCIERAS62
- ▣ JUEGOS Y CASINOS VIRTUALES62
- ▣ PHISHING63
 - ¿QUÉ ES EL PHISHING?.....63
 - CÓMO EVITARLO.....64
 - RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA66
- ▣ PHARMING66
 - QUÉ ES EL PHARMING.....66
- ▣ TIMOS A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB FALSAS PARA RECARGAR MÓVILES66

LEGISLACIÓN 67

SOLICITUD DE GRABACIÓN DE LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA SEGÚN EL DERECHO DE ACCESO A DATOS PERSONALES 68





INTRODUCCIÓN

Son muchas las ventajas que pueden aportar la utilización de medios de comunicación a distancia para adquirir determinados tipos de productos y servicios, o simplemente consultar las características de los mismos. Entre los atractivos que propicia la adquisición de artículos o servicios por estos medios destacan la comodidad en la transacción, el acceso detallado a la información sobre lo que se compra así como optar a ofertas exclusivas a precios más económicos.

Sin embargo, la seguridad en las transacciones, la protección de los datos personales, el aumento de fraudes junto al desconocimiento de la legislación que asiste al consumidor en esta modalidad de compra, son las asignaturas pendientes que hace que el consumidor desconfíe, en el uso de esta modalidad de contratación.

Con este folleto informativo, la OMIC del Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba pretende ofrecer la información necesaria para realizar con seguridad compras y contrataciones realizadas a distancia con o sin condiciones generales de contratación.



TIPOS DE VENTAS A DISTANCIA

TIPOS DE VENTAS

La normativa reguladora de la venta a distancia es **compleja, poco conocida y dispersa**; por ello es necesario que el consumidor conozca si en este tipo de ventas sus derechos y obligaciones serán distintos según se presenten vinculadas al contrato condiciones generales de contratación o no.

En este sentido, se pueden diferenciar dos tipos de ventas a distancia en función de la existencia o no de las condiciones generales:

- A. Compras a distancia **SIN** Condiciones Generales de Contratación.
- B. Compras a distancia **CON** Condiciones Generales de Contratación.

Por este motivo, y como se presenta a continuación, este folleto está dividido en dos grandes apartados y en función del tipo de venta de que se trate (con o sin condiciones generales).

QUÉ SON LAS CONDICIONES O CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN VINCULADAS A UN CONTRATO

Son cláusulas **predispuestas**, redactadas por la empresa, **no negociadas individualmente**, e incorporadas al contrato, que deben ser aceptadas por el consumidor tal cual están redactadas y **sin posibilidad de cambio**. Es decir la empresa impone sus condiciones y el consumidor no puede negociar la modificación de las mismas.





A efectos de identificación, las condiciones generales de contratación son aquellos documentos que suelen redactarse al dorso de los contratos o anexos al mismo, con un tamaño de letra pequeño, de contenido extenso y con un número variable de cláusulas y condiciones.

CONDICIONES
GENERALES

En el caso de que la empresa incluya estas condiciones generales de contratación en el contrato que figure en su página web, en el momento que el consumidor, hace <<click>> en el icono o botón para aceptar la contratación, está aceptando la **sumisión** a dichas condiciones generales; **las está aceptando junto con el contrato.**

Para evitar sorpresas, una vez que el consumidor se ha interesado por una oferta, y antes de contratar, es conveniente buscar en la página web de la empresa las condiciones generales de contratación, que normalmente están incluidas en **lugares muy poco accesibles**, y una vez localizadas, imprimirlas con el fin de examinarlas con tranquilidad, e incluso guardarlas en soporte duradero, diskette o disco duro, cd, papel, etc.

En caso de no encontrarlas, o si la contratación es telefónica, y antes de contratar, conviene solicitarlas a la empresa para que las envíe por cualquier medio que nos permita su **lectura y conservación** (es importante que guardemos prueba o documento de dicha solicitud). Y en caso de no facilitarlas, **no quedaremos obligados por las mismas, aún cuando se haya efectuado la compra o contratación.**

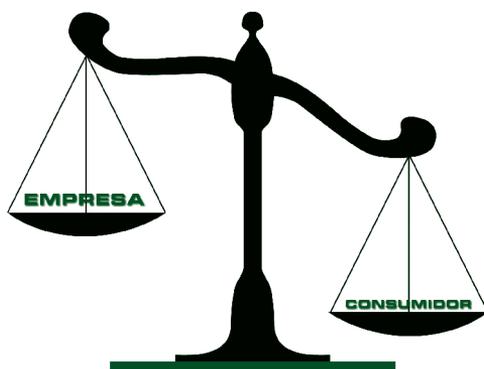
La **Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación**, contiene las normas necesarias para garantizar y proteger los derechos de los consumidores, con el fin de **evitar la desigualdad** entre los contratantes.



En estas Condiciones Generales se pueden dar las denominadas <<Cláusulas Abusivas>>, que son todas aquellas estipulaciones no negociadas expresamente y en contra de las exigencias de la buena fe y que causan, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes y que se derivan del contrato.

Si usted como consumidor, detecta alguna cláusula abusiva, **de las recogidas en el RD Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Libro Segundo, Título II, Capítulo II, “Cláusulas Abusivas”**, puede reclamar a la empresa que la **elimine o modifique**, y caso de no hacerlo, esta cláusula **nunca le obligará** puesto que es nula de pleno derecho aunque tendrá que **reclamar judicialmente** la anulación de la misma y si es procedente, la ineficacia del contrato.

Para la información, detección o consulta sobre dichas cláusulas abusivas puede ponerse en contacto con el **Servicio Municipal de Consumo** y preferentemente antes de contratar.



VENTAS A DISTANCIA SIN CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

DEFINICIÓN

Son ventas o contratos celebrados a distancia, aquellos que se celebren **sin la presencia física simultánea** del consumidor o usuario y empresario, y siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva mediante cualquier **técnica de comunicación a distancia** y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario.

Por ejemplo, se consideran técnicas de comunicación a distancia:

1. Los **impresos**, con o sin destinatario concreto.
2. Las **cartas normalizadas**.
3. La **publicidad en prensa con cupón** de pedido.
4. El **catálogo**.
5. El **teléfono**, con o sin intervención humana, como es el caso de las llamadas automáticas o el audiotexto.
6. La **radio**.
7. El **teléfono con imagen**; el videotexto con teclado o pantalla táctil, ya sea a través de un ordenador o de la pantalla de televisión.
8. El **correo electrónico, Internet y subastas electrónicas**.
9. El **fax**.
10. La **televisión**.



EXCEPCIONES

No se consideran ventas a distancia:

- A. Las ventas celebradas mediante **distribuidores automáticos** o **locales comerciales automatizados**.
- B. Las ventas celebradas en **subastas**, excepto las efectuadas por vía electrónica.
- C. Los contratos sobre **servicios financieros**.
- D. Los contratos celebrados con los operadores de telecomunicaciones debido a la **utilización de los teléfonos públicos**.
- E. Los celebrados para la **construcción de bienes inmuebles**.

Lo dispuesto en los artículos 96.1 y 2, sobre comunicaciones comerciales; 97, sobre información precontractual; 98, sobre confirmación escrita de la información; 101, sobre derecho de desistimiento, y 103, sobre ejecución y pago, del Libro II, Título III, sobre contratos celebrados a distancia del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, **no será de aplicación a:**

- A. Los contratos de suministro de **productos alimenticios**, de **bebidas** o de otros **productos del hogar** de consumo corriente suministrados en el domicilio del consumidor y usuario, en su residencia o en su lugar de trabajo por empresarios que realicen **visitas frecuentes y regulares**.
- B. Los contratos de suministro de **servicios de alojamiento**, de **transporte, de comidas o de esparcimiento**, cuando el empresario se comprometa **al celebrarse** el contrato a suministrar tales prestaciones en una fecha **determinada o en un período concreto**.



FASES DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA

1. **Comunicación comercial.**
2. **Información precontractual:** oferta o propuesta de contratación.
3. **Confirmación escrita de la información precontractual** u oferta o propuesta de contratación.
4. **Consentimiento expreso** de compra o contratación del servicio por el consumidor.
5. **Ejecución** del contrato y pago.
6. **Derecho de desistimiento.**



COMUNICACIÓN COMERCIAL

- En todas las comunicaciones comerciales deberá constar inequívocamente su **carácter comercial**.
- En el caso de **comunicaciones telefónicas**, deberá precisarse explícita y claramente, **al principio de cualquier conversación** con el consumidor y usuario, la **identidad del empresario** y la **finalidad comercial** de la llamada.
- La utilización por parte del empresario de las técnicas de comunicación que consistan en un **sistema automatizado de llamada sin intervención humana o el telefax** necesitará el **consentimiento expreso** previo del consumidor y usuario.

En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre **protección de los menores y respeto a la intimidad**. Además, cuando se utilicen **datos personales procedentes de fuentes accesibles** al público para la realización de comunicaciones comerciales, se



proporcionará al destinatario la información que señala la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, y se ofrecerá al destinatario la **oportunidad de oponerse a la recepción** de las mismas.

Cuando lo dispuesto legalmente en materia de ventas a distancia sin condiciones generales **entre en contradicción** con el contenido de la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, **ésta última será de aplicación preferente**.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL: OFERTA O PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

Antes de iniciar el procedimiento de contratación, de forma gratuita, y con la antelación necesaria, el empresario, respetando el principio de buena fe en las transacciones comerciales así como el de protección de quienes sean incapaces de contratar, **deberá suministrar al consumidor y usuario** mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, de forma veraz, clara, inequívoca, comprensible, con finalidad comercial indudable y adaptada a las circunstancias, **la información relevante y suficiente**, sobre:



1. Las **características esenciales** del contrato, y en particular sus condiciones **jurídicas y económicas**.
2. Las **características esenciales de los bienes o servicios** objeto de compra.
3. **Nombre, razón social y domicilio completo** del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa.

**ATENCIÓN**
INFORMACIÓN RELEVANTE

4. **Precio final completo del producto o servicio, incluidos los impuestos;** ya sea en la oferta comercial, la publicidad o en el presupuesto. **Desglosando**, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.
5. **Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.**
6. **Procedimiento para poner fin al contrato.**
7. **Garantías** ofrecidas.
8. **Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato**, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.
9. **Información y existencia del derecho de desistimiento** del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.
10. **Coste de la utilización de la técnica de comunicación** a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
11. **Gastos de entrega y transporte**, en su caso.
12. **Plazo de vigencia de la oferta y del precio.**
13. En su caso, y cuando proceda, **información sobre la ausencia del derecho de desistimiento** en los supuestos previstos en la página 27 de este folleto, y en el título “EXCEPCIONES” .
14. **Duración mínima del contrato**, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de bienes o servicios destinados a su **ejecución permanente o repetida**.
15. Las circunstancias y condiciones en que el empresario **puede suministrar un bien o servicio de calidad y precio equivalentes**, en sustitución del solicitado por el consumidor y usuario, cuando se quiera prever esta posibilidad.



16. **Forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.**
17. En su caso, indicación de **si el empresario dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.** Como por ejemplo, al Sistema Arbitral de Consumo o al de Confianza Online.

CONFIRMACIÓN ESCRITA DE LA OFERTA O PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

Antes de la ejecución del contrato deberá facilitarse al consumidor y usuario, **por escrito** o, salvo oposición expresa del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación utilizada **la siguiente información:**



- A. **La información prevista en el título anterior (INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL: LA OFERTA O PROPUESTA DE CONTRATACIÓN).**
- B. **La dirección del establecimiento** del empresario donde el consumidor y usuario pueda presentar sus **reclamaciones.**
- C. La información relativa a los **servicios de asistencia técnica** u otros **servicios postventa** y a las **garantías existentes.**
- D. Las condiciones para poner fin al contrato, **en caso de celebrarse con duración indeterminada o con plazo superior a un año.**

EXCEPCIONES: No será exigible la confirmación escrita de la información precontractual u oferta o propuesta de contratación a los contratos relativos a **servicios** cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia que **se presten de una sola vez**, cuya **facturación sea efectuada por el operador de la técnica de comunicación.** No obstante, el consumidor y usuario, en cualquier caso, deberá estar en condiciones de **conocer la dirección geográfica del establecimiento** del empresario donde pueda presentar sus reclamaciones.



CONSENTIMIENTO EXPRESO

Una vez informado correctamente el consumidor, es necesario que exista el **consentimiento expreso** del mismo aceptando la oferta. Pues en ningún caso **la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como aceptación de ésta.**



ENVÍOS NO SOLICITADOS: CARACTERÍSTICAS

1. Si el empresario, **sin aceptación explícita del consumidor** y usuario destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, **se entenderá que dicha oferta es “no solicitada”.**
2. Queda **prohibido suministrar** al consumidor y usuario bienes o servicios no solicitados por él cuando dichos suministros incluyan una **petición de pago** de cualquier naturaleza.
3. En caso de recibir envíos no solicitados, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor receptor de tales bienes o servicios **no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele el precio.**
4. Cuando el consumidor y usuario **decida devolver** un envío no solicitado **no deberá indemnizar por los daños o deméritos** sufridos por el bien o servicio.
5. Cuando el empresario **demuestre y deje claramente de manifiesto** que el envío no solicitado de bienes o servicios **fue consecuencia de un error**, el consumidor o usuario deberá devolver los mismos, con la opción de **ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado.**



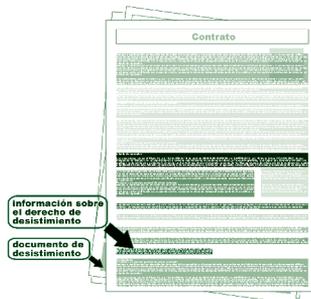
EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PAGO

Salvo que el consumidor y la empresa hayan acordado otra cosa, el empresario deberá **ejecutar el pedido en el plazo máximo de 30 días** a partir del día siguiente al día en que el consumidor y usuario haya prestado su consentimiento para contratar.

NO EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En caso de no suministrar el bien o servicio contratado por el empresario, al no encontrarse disponible, el consumidor y usuario **deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes**, y en cualquier caso en un **plazo de 30 días como máximo**, las **sumas que haya abonado**.

En el supuesto de que el empresario **no realice este abono** en el plazo de 30 días, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el **doblo de la suma adeudada**, sin perjuicio a su derecho de **ser indemnizado** por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.



SUSTITUCIÓN DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO

Si **no estuviera disponible el bien o servicio contratado**, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar **sin aumento de precio** un bien o servicio de **características similares** que tenga la **misma o superior calidad**.

En este caso, el consumidor y usuario **podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución** en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, **sin que le sean exigibles los costes directos de devolución**.



PAGO MEDIANTE TARJETA



Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado **fraudulenta o indebidamente** utilizando el número de una tarjeta de pago, el consumidor y usuario titular de ella **podrá exigir la inmediata anulación del cargo**. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el consumidor titular de la tarjeta y **la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, el consumidor estará obligado** a resarcir los daños y perjuicios ocasionados al empresario como consecuencia de dicha anulación.

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA SIN CONDICIONES GENERALES

El consumidor y usuario que contrate a distancia tendrá **derecho a desistir del contrato** conforme a lo previsto en el **capítulo II, del título I del libro segundo del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**.



¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

ATENCIÓN
INFORMACIÓN RELEVANTE

El derecho de desistimiento de un contrato es la **facultad** del consumidor y usuario de **dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo** a la empresa o profesional en el **plazo establecido** para el ejercicio de este derecho, **sin necesidad de justificar su decisión, ni alegar causa alguna y sin penalización** de ninguna clase (**salvo los gastos de devolución** del producto o servicio contratado).



Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una **penalización** por el ejercicio de su derecho de desistimiento o **la renuncia** del mismo.

DERECHO CONTRACTUAL Y LEGAL DE DESISTIMIENTO?

El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente, y cuando **quede reconocido dicho derecho en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.**

El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y **en su defecto** por lo dispuesto en la legislación vigente al Derecho de Desistimiento.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, **el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual**, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato **y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.** Deberá **entregarle, además, un documento de desistimiento**, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

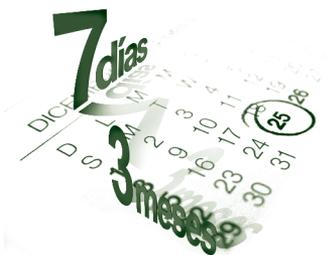
PRUEBA: Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior.



PLAZO PARA HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. El consumidor o usuario dispondrá de un **plazo MINIMO de SIETE DÍAS HÁBILES** para ejercer el derecho de desistimiento.
2. Será la **ley del lugar** donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los días que han de considerarse hábiles.
3. Si el empresario **HA CUMPLIDO** con el **deber de información y documentación** indicado en el título “ INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO “ (página 19), el plazo para desistir comenzará **desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración del contrato** si fuera la prestación de servicios.
4. Si el empresario **NO HUBIERA CUMPLIDO** con el **deber de información y documentación** indicado en el título “ INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO “ (página 19), el plazo para ejercer el derecho de desistimiento será de **3 MESES** a contar **desde que se entregó el bien contratado o celebrado el contrato** en caso de prestación de servicios. **Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de 3 meses**, el plazo de 7 días para ejercer el derecho de desistimiento empezará a contar **desde ese momento**.
5. Para determinar **cuando se inicia el plazo para desistir**, se tendrá en cuenta **la fecha de expedición de la declaración de desistimiento** por el consumidor.

El ejercicio del derecho de desistimiento se considera **válido** cuando se lleve a cabo mediante el **envío del documento de desistimiento** (se recomienda por carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto) o mediante la **devolución de las mercancías** recibidas.



PRUEBA: Corresponde al consumidor **probar** que ha ejercitado su derecho de desistimiento.

IMPORTANTE: Cuando reciba la mercancía **exija el albarán de entrega** de la misma y **antes de firmarlo compruebe que la fecha de entrega** que figura en el albarán que se va a quedar la empresa y en la copia del mismo destinada para el consumidor coinciden con el día en que se entrega la mercancía. En caso contrario, **se recomienda no aceptar la mercancía** hasta que el albarán de entrega venga correctamente fechado. Puesto que si la fecha de entrega es anterior a la fecha actual, el plazo para desistir se **acortará o quedará agotado**.



CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

PRUEBA: Corresponde al consumidor **probar** que **ha ejercido** el derecho de desistimiento, **la fecha** en que se realizó y **el modo** en que lo hizo.

El desistimiento se considera válido cuando se realice mediante el **envío del documento de desistimiento** facilitado por la empresa o mediante la **devolución de las mercancías** recibidas a la empresa.

Para acreditar que se ha ejercido el derecho de desistimiento, es conveniente **que el envío del documento de desistimiento** se formalice a través de alguno de los siguientes medios:



- Por **correo postal certificado con acuse de recibo** (conservar el acuse de recibo y el ticket del pago del envío).
- Por **burofax con acuse de recibo y certificación de texto**, donde su Oficina de Correos certificará el contenido o texto del documento enviado a la empresa (conservar el acuse de recibo y el ticket del pago del servicio).
- Por **fax**, siempre que en el reporte de confirmación del envío del fax **muestre el número del fax** al que se envía el documento y que la transmisión ha sido **correcta**. Es conveniente que guarde el ticket del establecimiento desde donde realiza el envío del fax y que en **el reporte del envío del fax aparece el nombre de la empresa desde donde lo envía** (utilice solo el número de fax que aparezca en el contrato; desconfíe del que le pudiera facilitar la empresa por teléfono en caso de contactar con la misma).
- En el supuesto de que **envíe la mercancía a la empresa** para ejercer el derecho de desistimiento y dentro del plazo previsto por la ley, se realizará **PAGANDO EL SERVICIO DE TRANSPORTE** a la **dirección indicada en el documento de desistimiento o en su defecto a la razón social que aparece en el contrato**. Conservar siempre algún documento que **justifique la fecha, el pago del servicio de transporte (ticket o factura) y la dirección del envío** de la mercancía a la empresa, por ejemplo del resguardo de envío que le entregará la empresa de transportes.

Se desaconseja totalmente hacer uso del derecho de desistimiento por teléfono o por correo electrónico puesto que no se puede probar fehacientemente que se ha ejercido dicho derecho.



GASTOS VINCULADOS AL DESISTIMIENTO

El ejercicio del derecho de desistimiento **no implicará gasto alguno para el consumidor SALVO EL DERIVADO DEL COSTE DIRECTO DE DEVOLUCIÓN DEL BIEN O SERVICIO, que podrá ser exigido por la empresa.** A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor haya recibido la prestación.

Si la empresa no exigiera los gastos de devolución, cuando el consumidor desista del contrato, la devolución de la mercancía podrá realizarse a “portes debidos”.



CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO

1. Si se ejerce el derecho de desistimiento, las partes deberán **restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil.**
2. El consumidor **no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien,** que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o su naturaleza, o por el uso del servicio.
3. El consumidor y usuario **tendrá derecho a que le reembolsen los gastos necesarios y útiles** que hubiera realizado en el bien.

DEVOLUCIÓN DE SUMAS PERCIBIDAS POR EL EMPRESARIO

Una vez ejercido el derecho de desistimiento, el empresario está **obligado a devolver las sumas abonadas** por el consumidor y usuario **sin retención de gastos.**

El **plazo de devolución será como máximo de 30 días** a contar desde la fecha de declaración del desistimiento.



Si transcurridos los 30 días, el empresario **no hubiera devuelto la cantidad adeudada, el consumidor tendrá derecho a reclamarla por duplicada**, sin perjuicio de que además se le **indemnicen los daños y perjuicios** que le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

PRUEBA: Corresponderá al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo de devolución.

ACCIONES DE NULIDAD O RESOLUCIÓN

La falta del ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

DERECHO CONTRACTUAL DE DESISTIMIENTO

Quando en la oferta, promoción, publicidad o en propio contrato **no aparezcan las previsiones específicas sobre el derecho de desistimiento** reconocido contractualmente, **éste se ajustará** a lo expresado en el Libro 2º, título 1, Capítulo II del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto reformado de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, es decir, **a la información relativa al derecho de desistimiento contenida en este folleto informativo.**

Contrato

RECONOCIENDO EL DERECHO A DESISTIR

El presente contrato se celebra en virtud de la oferta de compra de bienes muebles que el consumidor ha aceptado en el momento de la celebración del contrato. El consumidor declara haber leído y entendido el contenido del presente contrato y haber aceptado sus condiciones. El consumidor declara haber leído y entendido el contenido del presente contrato y haber aceptado sus condiciones. El consumidor declara haber leído y entendido el contenido del presente contrato y haber aceptado sus condiciones.



INDEMNIZACIÓN POR DESGASTE O DETERIORO DURANTE EL PERIODO DE DESISTIMIENTO

Quando se ejercite el derecho de desistimiento contractualmente reconocido, el consumidor o usuario **no tendrá en ningún caso obligación de indemnizar por el desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva.**

En ningún caso podrá el empresario exigir el anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento.

IMPOSIBILIDAD DE DEVOLVER LA PRESTACIÓN POR EL CONSUMIDOR

La **imposibilidad de devolver el bien objeto** del contrato por parte del consumidor por **pérdida, destrucción u otra causa no le privará de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento.**

Quando la **imposibilidad de devolución sea atribuible al consumidor,** estará obligado a abonar el **valor de mercado** que hubiera tenido la prestación en el momento de ejercer el derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso procederá abonar éste.

Quando el empresario **hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento** indicado en el título “ INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO “ (página 19), **la imposibilidad de devolución** sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste **hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.**



CANCELACIÓN DEL CRÉDITO AL CONSUMO VINCULADO A LA VENTA A DISTANCIA

Suele ser habitual en ventas a distancia, que la empresa o profesional contratante o por un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, a la vez que oferta sus productos **financie parcial o totalmente la adquisición de los mismos** por medio de un crédito al consumidor, recogiendo los datos necesarios para dicho crédito en el mismo contrato o en otro distinto y anexo al principal.

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento, **y si se financió el pago mediante un crédito, el ejercicio de este derecho implicará al mismo tiempo la resolución del crédito y sin penalización** alguna para el consumidor y usuario (la empresa comunicará la resolución del crédito a la entidad crediticia).

Aunque en este folleto no se entrará a discutir las características, requisitos legales y circunstancias que rodean a los créditos al consumo (**Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo**), si se indicará los derechos básicos del consumidor frente a los contratos vinculados (el de contratación del bien o servicio junto al de financiación del mismo) en esta modalidad de compra. Por tanto:

- Cuando el contrato de compra del bien sea **ineficaz**, también será ineficaz el contrato expresamente destinado a su financiación.
- Cuando exista un crédito al consumo vinculado a una compra a distancia y **el consumidor ejercite correctamente en tiempo y forma el derecho de desistimiento, implicará a la vez la resolución de dicho crédito sin penalización alguna.**
- El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, **podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito.**



- Cuando los bienes objeto del contrato **no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado** en el contrato el consumidor **tendrá derecho a cancelar el crédito** al consumo vinculado.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA SIN CONDICIONES GENERALES.

Salvo que se pacte en contrario, la información expresada anteriormente sobre el derecho de desistimiento, **no será aplicable** en los siguientes contratos:



- A. Contratos de suministro de bienes cuyo **precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero** que el empresario no pueda controlar.
- B. **Contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones** del consumidor y usuario o **claramente personalizados**, o que por su naturaleza, **no puedan ser devueltos** o puedan **deteriorarse o caducar con rapidez**.
- C. Contratos de suministro de **grabaciones sonoras** o de **vídeo**, de **discos** y de **programas informáticos** que hubiesen sido desprecintados por el consumidor y usuario, así como de **ficheros informáticos**, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- D. Contratos de suministro de **prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas**.
- E. Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, **antes de finalizar el plazo de siete días hábiles**.
- F. Contratos de servicios de **apuestas y loterías**.



VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

INTRODUCCIÓN

La incorporación de Condiciones Generales de Contratación a los contratos realizados a distancia, confiere a este tipo de venta, respecto a las ventas a distancia sin condiciones generales, distintos derechos y obligaciones para el consumidor y la empresa.

Cuando en este tipo de contratación, el consumidor acepte la oferta y las condiciones particulares del contrato, debe saber que también acepta unas condiciones generales incorporadas a dicho contrato.

La contratación a distancia con condiciones generales es habitual, por ejemplo, en contratación de telefonía fija y móvil, contratar Internet o televisión. Siendo el canal de venta el teléfono o Internet.

LA INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Sin duda alguna y durante cualquier contratación a distancia, la obtención de la información previa antes de contratar, **es la fase más importante** para el consumidor. Puesto que éste podrá disponer o no, de la información necesaria para tomar una decisión sobre la oferta presentada.

También, sin duda, el desconocimiento total o parcial sobre las condiciones particulares y generales del contrato por el consumidor, y una vez finalizado el proceso de contratación, causan **motivo de numerosas reclamaciones** una vez recibido el producto o utilizado el servicio contratado.



CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA COMERCIAL A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB (Derecho de información antes de contratar)

Para que una oferta comercial, **expuesta en Internet** a través de una página web, **se considere oferta comercial** debe cumplir los siguientes **requisitos**. En caso contrario dude de la misma y no contrate:



- **Datos de la empresa o profesional:** nombre de la persona física o jurídica de la empresa. Domicilio, correo electrónico y cualquier dato que permita la comunicación directa con la empresa. Datos de su inscripción en el Registro Mercantil. Si es un profesional que ejerce una profesión, datos del Colegio y número de colegiado. N.I.F. o C.I.F.
- La oferta comercial se presentará de forma **clara** como propuesta comercial, informando de que la transmisión del pedido por el consumidor **no es gratuita**.
- Se informará de las **características esenciales** del producto o servicio.
- Se presentará el **precio completo**, incluidos los impuestos, y si los hubiese, los **gastos de entrega y transporte** o gastos de envío.
- Se informará de la **forma de pago y modalidades de entrega y ejecución**.
- También indicará el **plazo de validez de la oferta o del precio**. Dicho plazo estará fijado por la empresa o en caso contrario la oferta tendrá validez **hasta que desaparezca de la red**.
- **En caso de no poder suministrar el producto** escogido por el consumidor y cuando la empresa quiera prever esta posibilidad, deberá indicar las **circunstancias y condiciones** en la que ocurra ésto, la **calidad y precio equivalente** del producto que sustituiría al solicitado por el consumidor.

- Cuando sea procedente, **indicación de si el vendedor dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos**, como por ejemplo al Arbitraje de Consumo, o Códigos de Conducta a los que estuviera sometido.
- En **ofertas promocionales** (con descuentos, premios o regalos), deben constar claramente las **condiciones de acceso y participación** a dichas ofertas.

Esta información se entiende cumplida cuando el vendedor la incluya en su página web o sitio de Internet, a través de medios que permitan su acceso a los consumidores de forma **permanente, fácil, directa y gratuita**.



Además, la empresa estará obligada a informar de manera clara, comprensible e inequívoca, en contratación sólo a través de Páginas Web, y antes de iniciar el procedimiento de contratación sobre:

1. Los distintos **trámites** que deben seguirse para celebrar el contrato.
2. Si la empresa, **va a archivar el documento en que se formalice el contrato** y si éste va a ser **accesible**.
3. Los **medios técnicos** que se ponen a disposición del consumidor para **corregir e identificar los errores** en la introducción de datos.
4. La **lengua o lenguas** en que podrá formalizarse el contrato.

LA PUBLICIDAD EN INTERNET

El consumidor, en previsión de posibles problemas que pudieran ocurrir antes, durante o después de la contratación, **deberá conservar toda la información que se publicita** en referencia a la oferta presentada, puesto que ésta es parte del contrato; **es vinculante** y debe cumplirse por la empresa.



Para el consumidor, la publicidad en soporte digital tiene el mismo valor contractual que tendría un folleto publicitario impreso. Por tanto, una captura de pantalla, una impresión de la publicidad online o una URL (dirección de la página web) **pueden utilizarse como prueba.**

En el ámbito de Internet la Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, establece que las **comunicaciones comerciales por vía electrónica** deberán ser identificables como tales, y que si tienen lugar **a través de correo u otro medio de comunicación** incluirán al comienzo del mensaje la palabra “**publicidad**”.

La Ley anterior, combate la práctica del **envío de correos electrónicos no solicitados**, reconocida con el termino “*spamming*”, e indica que **queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico (e-mail) u otro medio de comunicación electrónica equivalente y que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas** por el destinatario de las mismas.



Ante posibles fraudes o engaños, **conviene desconfiar** de ofertas en la red que pongan muchas **trabas para facilitar datos del vendedor** o de la empresa o, que los **precios sean excesivamente baratos.**

El consumidor deberá **evitar transacciones comerciales a través de correo electrónico o e-mail**, no debiendo facilitar sus datos personales y bancarios a través de este medio.

Es conveniente, que sea el consumidor **quien tome la iniciativa de la compra o contratación.** De este modo, tendrá conocimiento de donde y con quien contacta a través de Internet.

El consumidor, extremará su precaución al comprar en sitios o páginas web de empresas que no pertenezcan a la Unión Europea, puesto que estos países **no tienen la obligación de respetar las leyes comunitarias** ni se podrá recurrir a la Red Europea para la Resolución Extrajudicial de Conflictos (consulte la pag. 54).



CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA COMERCIAL A TRAVÉS DE TELÉFONO (Derecho de información antes de contratar)

Son indudables las ventajas de la contratación de productos y servicios vía telefónica (rapidez, comodidad, disponibilidad de acceso de la empresa, etc.). Sin embargo, el consumidor que reciba a una oferta telefónica **deberá cuestionarse lo siguiente:**



1. En el momento en que se efectúa la llamada telefónica presentando la oferta, **no se puede comprobar la identidad de la persona** que nos llama ni su **vinculación a la empresa** que dice representar. Ni tampoco si la oferta presentada **se mantendrá** una vez contrate lo ofertado.
2. Tampoco se tendrá la certeza del **periodo de duración de la oferta y lo que implica la misma.**
3. Ante esta incertidumbre, es posible que pueda haber un fraude, engaño o timo, puesto que si se decide contratar vía telefónica **nos solicitarán nombre y apellidos, dirección, NIF, y los números de la cuenta corriente** para efectuar el pago. Información suficiente para disponer del dinero de nuestra cuenta corriente. Pues facilitamos dichos datos a una persona que no conocemos ni se puede acreditar.



Ante esta situación, y en caso de contratar un servicio, es recomendable escuchar dicha oferta y si nos interesa, no facilitar ningún dato personal ni bancario, o el imprescindible para **solicitar a la empresa que nos envíe a nuestro domicilio: la publicidad o información** de dicha oferta, el **contrato por duplicado**, las **condiciones generales** del contrato y el **documento de desistimiento**. De esta forma, podrá estudiarse el servicio a contratar y la veracidad de la información facilitada por teléfono.

No obstante, **si el consumidor decide formalizar la contratación vía telefónica**, es aconsejable que tenga en cuenta que:

1. Durante el proceso de contratación telefónica, es posible que el agente comercial y de forma inicial, le facilite una **información previa a la contratación**, explicando la oferta comercial y las ventajas de la misma. Y con posterioridad, indicará que **para formalizar la contratación se grabará la conversación telefónica donde manifieste la aceptación de la oferta y facilite sus datos personales y un número de cuenta bancaria**. En este caso, **exija al teleoperador que la grabación telefónica se inicie o incluya las características de la oferta y no solo la aceptación de la contratación**. Puesto que así se asegura la grabación de la oferta ante un futuro incumplimiento.
2. El consumidor **podrá solicitar copia de la grabación telefónica** (solicitud en pag. 68) **haciendo uso del “Derecho de Acceso a sus datos personales”** recogido en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. De este modo, y puesto que **la “voz” es un dato personal**, el consumidor puede notificar a la empresa por carta certificada con acuse de recibo que le sea facilitado su fichero de datos personales en un formato y soporte estándar de audio incluido en la grabación de la contratación telefónica. Debiendo remitírselo en el plazo de 30 días. Para más información consulte: **www.agpd.es** o solicítenos el folleto informativo **“Protección de Datos Personales”**.
3. Cuando el teleoperador indique que **la oferta no podrá ser grabada desconfíe de la misma**. Y si la empresa no facilita el fichero de voz con la grabación de la contratación telefónica, es conveniente denunciar este hecho ante la Agencia de Protección de Datos.
4. Por último, si la empresa facilita la grabación telefónica y ésta **no se corresponde con su voz o/y con la información facilitada por teléfono** es conveniente notificar la **cancelación** de la contratación por escrito y denunciarlo a la Agencia de Protección de Datos.



LA INFORMACIÓN PREVIA (Antes de contratar)

Una vez descritas las características de las ofertas presentadas vía web o telefónicamente, el consumidor que compra o contrata a través de Internet o por teléfono con Condiciones Generales, ha de saber que **la empresa deberá remitirle con la antelación necesaria, y como mínimo 3 días naturales antes de la celebración y aceptación del contrato:**

- De modo veraz, eficaz y completo, información sobre todas y cada una de las **cláusulas del contrato**.
- Además, del **texto completo de las condiciones generales** por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada. De forma que tenga **conocimiento previo sobre la existencia y contenido de las mismas**.
- El **documento de desistimiento**.

El consumidor tendrá en cuenta que, en esta modalidad de contratación, si la empresa presenta **el contrato en su página web, y ésta muestra un enlace a la página donde se presentan las Condiciones Generales de contratación, y ambos son accesibles**, presentando una información veraz, eficaz y completa, **la empresa dará por cumplida su obligación de facilitar la información previa** necesaria antes de la contratación. El consumidor, por tanto, y **salvo que solicite expresamente que le envíen contrato y condiciones generales por escrito a su domicilio**, y pueda probar que realizó dicha solicitud, **quedará suficientemente informado** antes de la contratación.

Durante la fase de información previa, la empresa **deberá informar** al consumidor de los distintos **soportes que podrá elegir** como medio de recepción para **la justificación o confirmación de la contratación efectuada**.



ACEPTACIÓN DE LA OFERTA POR EL CONSUMIDOR (Durante la contratación)

Una vez evaluada la oferta y sus características, el consumidor ha de decidir si la acepta o no.

En ningún caso **la falta de respuesta del consumidor a la oferta realizada** a distancia por una empresa, podrá considerarse como aceptación de la misma.

De este modo, para que la oferta se entienda aceptada por el consumidor, éste **debe mostrar su consentimiento expreso y sin reservas, con o sin la necesidad de firma convencional, y sobre todas y cada una de las cláusulas del contrato y las condiciones generales vinculadas a éste.**

La aceptación de la oferta por el consumidor, supone:

- **Si la contratación es telefónica:** completar el procedimiento de contratación por teléfono, que será cuando facilite su nombre, apellidos, dirección postal y datos bancarios y, comunique su aceptación del contrato y las condiciones generales.
- **Si la contratación es por Internet:** completar el formulario/s presentados en la página web y donde se inscribirán nombre, apellidos, dirección postal y datos bancarios; además se aceptarán el contrato y las condiciones generales mediante un <<clíc>> en el icono o botón correspondiente.

El consumidor debe ser **sumamente prudente** a la hora de facilitar datos por teléfono o rellenar un formulario de compra por Internet, pues al final aceptaremos las obligaciones que constan en el contrato, sus condiciones generales, la oferta o promoción si existiera, así como los medios y soportes en los que recibirá toda la información.



El consumidor **podrá manifestar o asegurar que la contratación se ha realizado** cuando pueda probar que su aceptación de la oferta ha llegado a la empresa. Por lo que deberá **guardar, imprimir o capturar** aquella información incluida en documentos, pantallas, formularios etc. que se dan durante el proceso o procedimiento de contratación o compra.

A efectos de validez de la contratación, el consumidor debe saber que **el contrato se formaliza en el momento que se acepta la oferta y se emite o solicita el pedido**. Cuando el producto solicitado llegue a nuestro domicilio o se inicie el uso del servicio contratado, **el contrato producirá o habrá producido sus efectos**; se ejecutará.

El consumidor ha de saber, que **su consentimiento para grabar telefónicamente el procedimiento de contratación**, puede constituir un **medio de prueba** que recoja la aceptación de la oferta, el contrato y sus condiciones generales.



ENVÍO DE PRODUCTOS NO SOLICITADOS

Si pese a no haber manifestado la aceptación de una oferta, se recibe una mercancía no solicitada, **no se estará obligado a devolverla ni se podrá reclamar el precio**. Y si se decide devolver, la empresa no podrá exigir indemnización por los daños que pueda haber sufrido lo enviado.

Cuando la empresa comunique que el envío fue por error evidente (por ejemplo por error en la dirección, persona etc.) el consumidor deberá **conservar la mercancía a disposición de la empresa durante un mes desde que ésta le comunica el error**, y teniendo el derecho a percibir una **indemnización del 10 por ciento del valor del producto**, además de **retenerla hasta que le sea satisfecha**. Y si transcurrido este tiempo no le hubiera sido abonada, podrá hacer suyo el bien definitivamente.



PROCEDIMIENTO PARA CAPTURAR, GUARDAR Y CONSERVAR LA INFORMACIÓN PRESENTADA DURANTE LA CONTRATACIÓN POR INTERNET (Pruebas documentales de la contratación)

Las ofertas comerciales, contratos, condiciones generales, correos electrónicos, formularios, pantallas de confirmación de pedidos, información o datos de la empresa, publicidad, y en general cualquier prueba válida en derecho, deberán ser **guardadas por el consumidor durante el transcurso de la contratación por Internet o por teléfono**. Puesto que constituyen pruebas que podrán aportarse en caso de reclamación.

El procedimiento para conservar esta información en caso de contratar a través de Internet consistirá en, una vez tengamos en la pantalla del ordenador la ventana del navegador de Internet que contiene la información contractual:

1. **Imprimir la información**, ya sea a través de algún botón existente en la página web o a través del navegador de Internet. Si no se imprimiera toda la información que se presenta en pantalla consulte las “preferencias o características de impresión” para que salga toda la información o cambie la resolución de su monitor para que en la misma pantalla se presente más información. Revise que los documentos impresos coinciden con la información presentada en pantalla.
2. **Guardar la información de la página web** a través de las opciones de guardar de su navegador de Internet. Una vez guardado el archivo, es conveniente abrirlo para ver la información que se guardó e imprimir dicha información.
3. **Además de la impresión o guardado de la información de la página web**, cuando sea posible, podrá “capturar” la pantalla que ese momento esté visualizando. Aunque es recomendable hacerlo aunque la guarde e



imprima. Para la captura, tendrá que pulsar el botón “Impr Pant” o “imp pnt” situado normalmente en la esquina superior derecha de su teclado. De esta forma, se consigue tomar una **instantánea o fotografía** (archivo de imagen) de esa pantalla. Dicha imagen quedará copiada temporalmente en el ordenador. Para visualizarla y guardarla, se abrirá un programa de edición de imágenes o un editor de textos, y se dará al botón pegar. Presentándose dicha captura.

CONFIRMACIÓN DOCUMENTAL DE LA CONTRATACIÓN EFECTUADA (después de contratar)

Una vez contratado el servicio o producto, **la empresa ha de confirmar que el consumidor aceptó y consintió la contratación** de la oferta facilitada por teléfono o mediante la página web.

De este modo, **la empresa está obligada a justificar por escrito al consumidor la recepción de la aceptación de la oferta y contratación efectuada:**

- A. Mediante el envío al consumidor inmediatamente tras la contratación, de **la justificación de la contratación efectuada por escrito** o, salvo por oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, y **donde constarán todos los términos de la misma**. Siendo la empresa la que demuestre el cumplimiento de este envío.
- B. Mediante **confirmación por un medio equivalente al utilizado para el procedimiento de contratación**, por ejemplo si se hizo a través de un formulario de una página web que figure dicha aceptación en la pantalla del formulario, o en una pantalla o ventana a parte, y siempre que el consumidor pueda guardar o archivar dicha confirmación.

- C. Mediante **cualquier soporte y medio que el consumidor haya escogido** de los facilitados por la empresa durante la fase de información previa antes de la contratación.

El consumidor debe saber que la empresa **podrá acreditar** que **el consumidor ha recibido la confirmación o aceptación de la empresa sobre la solicitud de pedido o contratación** hecha desde Internet o por teléfono, simplemente, cuando durante la entrega del producto solicitado o servicio contratado, **se entregue junto a alguno de éstos el albarán de entrega y factura.**



Una vez la empresa confirma al consumidor la recepción de la aceptación de la oferta, **se inicia la ejecución del contrato**, debiendo la empresa y el consumidor cumplir lo que acordaron.

CONTRATOS EXCLUIDOS DE LAS VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES

- Contratos referidos a **servicios financieros** consistentes en servicios de inversión, instituciones de inversión colectiva, **seguro y reaseguro**, bancarios o prestados por entidades sujetas a supervisión prudencial, relativos a **fondos de pensiones** y a operaciones a plazo y de opción, los celebrados mediante **máquinas o locales automáticos, en subasta** y los relativos a la construcción y venta de bienes inmuebles y demás relativos a derechos reales sobre los mismos, así como los de **arrendamiento de bienes inmuebles** regulados por leyes especiales.
- **Los arrendamientos de temporada**, si les será de aplicación la legislación vigente en materia de ventas a distancia con condiciones generales de contratación.



ENTREGA DEL PRODUCTO O INICIO DEL SERVICIO (Después de contratar)

PLAZO DE ENTREGA MÁXIMO; INCUMPLIMIENTO

Si no figura en el contrato plazo de entrega, el plazo para el suministro del bien será como **máximo de 30 naturales días** desde la recepción en la empresa de la aceptación de la oferta por el consumidor. Y si figurara un plazo de entrega inferior a 30 días, la empresa deberá cumplirlo.

Transcurrido el plazo máximo de entrega de 30 días, **si el bien no ha sido entregado**, el consumidor podrá optar por **resolver el contrato** con indemnización de daños y perjuicios o **solicitar su cumplimiento** inmediato. Dicha petición deberá ser **notificada** por el consumidor, de forma que pueda probar que la realizó (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo dirigidos a la empresa).

Cuando el consumidor anule el contrato por incumplimiento del plazo de entrega y lo notifique al vendedor, indicará también que **proceda a la devolución de los importes entregados a cuenta si los hubiera**, así como el pago de los **gastos demostrables** que el contrato hubiera ocasionado.

En caso de que la empresa no conteste al consumidor, podrá reclamar a través de Hoja de Quejas y Reclamaciones y presentarla en la OMIC, solicitar Arbitraje de Consumo en la JAC o demandar judicialmente a la empresa.

Se considerará **abusiva** la cláusula de contrato que deje la fijación del plazo de entrega a la **voluntad exclusiva del vendedor**.

A la entrega del producto se facilitará **factura y garantía del producto**; firmándose **albarán de entrega** (el consumidor comprobará en que fecha recibe el producto).



QUÉ HACER SI LA MERCANCÍA ENTREGADA VIENE DEFECTUOSA

En este caso tendrá reclamar a la empresa en base a la **garantía legal** de **dos años** que tienen los productos y bienes duraderos que adquiera o también según la **garantía comercial adicional** que se oferte. Ambas reguladas por **Libro 2º, título V, “Garantías y servicios postventa” del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto reformado de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**

Para más información, solicítenos el **folleto informativo** sobre garantías.

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES

¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR?



En los contratos a distancia con condiciones generales, el consumidor al no poder examinar físicamente el producto solicitado, o en caso de contratar un servicio, reflexionar sobre las características y condiciones del mismo y una vez contratado, dispone de la **posibilidad de desistir del contrato y devolver el producto o cancelar el servicio, sin gasto alguno**, incluidos los correspondientes a la devolución del bien y **sin explicar o justificar los motivos** por los que desiste.

OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El empresario contratante **deberá informar al consumidor por escrito en el documento contractual**, de manera clara, comprensible y precisa, **del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio**, incluidas las **modalidades de restitución** del bien o servicio recibido. **Deberá entregarle**, además, **un documento de desistimiento**, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.



DÓNDE DEVOLVER LAS MERCANCÍAS Y NOTIFICAR EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Los productos y servicios que el consumidor opte devolver haciendo uso del derecho de desistimiento, en los plazos y condiciones establecidos para ello, así como el envío del documento que notifica a la empresa el uso de este derecho, se hará a **la dirección que figura en el documento de desistimiento** y en caso de no haber sido entregado éste, a **la dirección de la empresa** que figure en la oferta comercial o en la publicidad emitida o la que figura en el contrato o, en las Condiciones Generales o, en su defecto la que aparece en la factura o albarán de entrega que hubieran sido emitidos por la empresa.

La **fórmula o modalidad de devolución** o restitución del bien será la **dispuesta en el documento de desistimiento**. Y en caso de no disponer de dicho documento, la modalidad de envío de la mercancía a la empresa **será escogida por el consumidor**, y puesto que no se deben pagar los gastos de envío, **se hará a portes debidos y con acuse de recibo**, conservando el resguardo del envío que acredite el mismo, en caso de reclamación posterior del producto o el importe del mismo por la empresa.



PLAZO PARA HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

A. El consumidor o usuario dispondrá de un plazo **MINIMO de SIETE DÍAS HÁBILES** para ejercer el derecho de desistimiento.

➔ **Si es un producto:** siete días (hábiles) desde que lo **recibió** en la dirección que hubiera indicado.

➔ **Si es un servicio el que se contrata:** siete días (hábiles) desde que se **celebró** el contrato (aceptación de la oferta facilitada por teléfono o mediante página web por el consumidor).

B. Será la **ley del lugar** donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los **días que han de considerarse hábiles**.

C. Cuando el empresario **SI** hubiera cumplido con el deber de **información y documentación para este tipo de ventas**, es decir, deber de información previa, confirmación de la contratación, y entrega del contrato, las condiciones generales y documento de desistimiento, **el plazo para desistir comenzará desde la recepción del bien** objeto del contrato o desde **la celebración del contrato** si fuera la prestación de servicios.

D. Si el empresario **NO** hubiera cumplido con el deber de **información y documentación para este tipo de ventas**, es decir, deber de información previa, confirmación de la contratación, y entrega del contrato, las condiciones generales y documento de desistimiento, o cuando el cumplimiento **sea defectuoso o incompleto respecto a la justificación documental de los términos del contrato**, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento será de **3 MESES** a contar desde que **se entregó el bien** contratado o **celebrado el contrato** en caso de prestación de servicios. Si el deber de información y documentación **se cumple durante el citado plazo de 3 meses**, el plazo de 7 días para ejercer el desistimiento empezará a contar **desde ese momento**.



E. Para determinar cuando se inicia el plazo para desistir, se tendrá en cuenta la **fecha de expedición de la declaración de desistimiento** por el consumidor. Es decir, desde el momento o fecha en que se remita carta certificada con acuse de recibo o burofax, por ejemplo. Y no cuando llegue a la empresa dicha notificación.

Cuando reciba la mercancía **exija el albarán de entrega** de la misma y **antes de firmarlo compruebe que la fecha de entrega** que figura la copia del albarán que se quedará la empresa y en la copia del mismo destinada para el consumidor coinciden, con el día en que se entrega la mercancía. En caso contrario, **se recomienda no aceptar la mercancía** hasta que el albarán de entrega no venga correctamente fechado; si la fecha es anterior puede que agote el plazo para desistir.



CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO CORRECTAMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

PRUEBA: Corresponde al consumidor **probar** que **ha ejercido** el derecho de desistimiento, **la fecha** en que se realiza y **el modo** en que lo hizo.

El desistimiento se considera válido cuando se realice mediante el **envío del documento de desistimiento** facilitado por la empresa o mediante la **devolución de las mercancías recibidas** a la empresa.

Para acreditar que se ha ejercido el derecho de desistimiento es conveniente **que el envío del documento de desistimiento** se formalice a través de alguno de los siguientes medios:



- Por **correo postal certificado con acuse de recibo** (conservar el acuse de recibo y el ticket del pago del envío).
- Por **burofax con acuse de recibo y certificación de texto**, donde su Oficina de Correos certificará el contenido o texto del documento enviado a la empresa (conservar el acuse de recibo) y el ticket del pago del envío.
- Por **fax**, siempre que en el reporte de confirmación del envío del fax **muestre el número del fax** al que se envía el documento y que la transmisión ha sido **correcta**. Es conveniente que guarde el ticket del establecimiento desde donde realiza el envío del fax y que en **el reporte del envío del fax aparece el nombre de la empresa desde donde lo envía** (utilice solo el número de fax que aparezca en el contrato; desconfíe del que le pudiera facilitar la empresa por teléfono en caso de contactar con la misma).
- En el supuesto de no aceptar la mercancía cuando llegue a su domicilio o cuando se devuelva ésta en caso de haber sido entregada, para ejercer el derecho de desistimiento y dentro del plazo previsto por la Ley, debe hacerse a **portes debidos a la dirección indicada en el documento de desistimiento o en su defecto a la razón social que aparece en el contrato**. Conservar siempre algún documento que **justifique la fecha y la dirección del envío** de la mercancía a la empresa, por ejemplo del resguardo de envío que le entregará la empresa de transportes.

Se desaconseja totalmente hacer uso del derecho de desistimiento por teléfono o por correo electrónico puesto que no se puede probar fehacientemente que se ha ejercido dicho derecho.



DEVOLUCIÓN POR LA EMPRESA DE LO ABONADO AL CONSUMIDOR CUANDO EJERZA EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento no implicará penalidad alguna para el consumidor. No deberá pagar los gastos de devolución, **aunque si deberá indemnizar a la empresa por los desperfectos que se hubieran ocasionado al bien enviado**. Y en caso de contratar un servicio, **abonar el coste consumido del mismo**.

Una vez ejercido el derecho de desistimiento, y devuelto el bien a la empresa, ésta deberá **remitir las cantidades abonadas en un plazo máximo de 30 días** desde que reciba el bien enviado por el consumidor.

La devolución se hará en la forma en que se hizo el pago, si fue en metálico así, y si fue por tarjeta mediante anulación del cargo.

En caso de que el precio haya sido **total o parcialmente financiado mediante crédito** concedido al consumidor por parte de la empresa o por parte de un tercero, por ejemplo un banco, consulte la información contenida en el título de este folleto: **“CRÉDITO AL CONSUMO EN COMPRAS REALIZADAS A DISTANCIA”** en la página 26.



ATRIBUCIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA EN VENTAS A DISTANCIA CON CONDICIONES GENERALES

RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

1. Probar la **existencia y contenido** de la información facilitada previamente a la contratación.

2. Probar **la entrega de las Condiciones Generales o, de su publicación en la página web e inscripción de las mismas en la Sección del Registro de Condiciones Generales de la Contratación de los Registros de Bienes Muebles, a cargo de los Registradores Mercantiles de cada provincia.** En la página web deberán constar los datos correspondientes a la inscripción de las condiciones generales en el citado Registro. De forma que se pueda probar por la empresa que dichas condiciones generales son las mismas que las que se dieron a conocer por vía web y que no han variado desde la fecha de su publicación en la página web.
3. La **justificación documental por escrito** de la contratación una vez efectuada.
4. La **renuncia expresa del derecho de desistimiento** por el consumidor.
5. La **fecha de entrega del producto y aceptación** del mismo por el consumidor.
6. **La correspondencia entre** la información, entrega y justificación documental y el momento de sus respectivos envíos.
7. Probar la **entrega de factura o recibo justificante de la contratación** efectuada.
8. **A efectos probatorios**, y sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, será válido cualquier documento que contenga la información anterior aun cuando **no se haya extendido en soporte papel, y como son las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes y, en particular, los documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción**, será aceptada en su caso, como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable.



RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

1. El consumidor tendrá que probar **que realizó el pedido** conforme a la oferta presentada.
2. Tendrá que probar que **notificó en plazo y de forma adecuada el derecho de desistimiento**.
3. Probar que **envió la mercancía, y la fecha en que lo hizo**, a la empresa en caso de que hiciera uso del derecho de desistimiento.
4. **En caso de incumplimiento de contrato por parte de la empresa**, el consumidor deberá probar éste y en relación a la oferta comercial presentada, publicidad, contrato o condiciones generales.

PAGAR EN COMPRAS A DISTANCIA

SEGURIDAD EN LOS PAGOS ELECTRÓNICOS

El medio de pago en las compras y contrataciones por Internet, correo electrónico o teléfono es uno de los temas que más preocupan a los consumidores. Especialmente ante casos donde sus datos bancarios y de tarjetas de crédito puedan ser utilizados de forma delictiva. Aunque habría que indicar que muchas veces la percepción de inseguridad no corresponde a la realidad, siendo el comercio electrónico seguro para realizar compras; a diferencia del uso del teléfono, donde no conocemos la identidad de la persona que está al otro lado de la línea. Además, hay que tener en cuenta que la seguridad absoluta no existe.



PRINCIPALES MODALIDADES DE PAGO



- **TARJETAS DE DÉBITO:** vinculada a una cuenta corriente bancaria y podemos disponer del dinero en cuenta. El cargo se produce en el mismo momento de la compra.
- **TARJETAS DE CRÉDITO:** la cantidad de dinero disponible a través de la tarjeta está pactada con la entidad de crédito. El cargo se realiza durante la compra.
- **TARJETAS DE COMPRA o TARJETAS REGALO:** No está asociada a ninguna entidad financiera, sino a una entidad comercial, que concede una línea de crédito al consumidor. Por regla general son bastantes seguras ya que las conceden grandes comercios que conocemos.
- **PAGO CONTRARREMBOLSO:** se realiza a través del servicio de correo postal o mensajería y una vez llega el paquete o bulto, se abona el importe y con posterioridad se abre. Esto presenta el inconveniente de que el paquete puede no contener lo que se contrató y nada se puede hacer, salvo reclamar a la empresa que cumpla con la oferta. Para evitar este inconveniente se puede utilizar un método de envío contrarrembolso que permita examinar el contenido del paquete antes de proceder al pago. En este caso tendríamos que llegar a un acuerdo con la empresa y que la entidad que entregue el paquete acepte su apertura antes del pago, y devolución del mismo en caso de que no venga el producto solicitado o éste sea otro. Se recomienda se informe en su Oficina de Correos o en la empresa de mensajería sobre este procedimiento de envío. No obstante, será la empresa la que deba demostrar que el contenido del envío es el pactado.
- **DOMICILIACIÓN DE RECIBOS BANCARIOS:** para su cargo en la cuenta del consumidor por importe de la compra o servicio. Y para que esto ocurra, no basta con facilitar los 20 dígitos del número de cuenta, sino que, además, debe firmarse o autorizarse la domiciliación en la enti-





dad bancaria a través de un formulario o a través de algún documento facilitado por la empresa autorizando la realización de los cobros.

Además, siempre podrá devolverse el cobro (deshacer el cargo en la cuenta) en 15 días desde que se realice el cargo del importe en la cuenta. Y en caso de no firmarse el recibo, la domiciliación bancaria o documento de la empresa que autorice la emisión y cobro del importe a cargar, se podrá deshacer el cargo en cualquier momento.

■ **TRANSFERENCIA BANCARIA:** a través de las páginas web de la entidad financiera a la que pertenezca, o en ventanilla.

En este caso, recuerde siempre dejar constancia en la transferencia del nombre de la empresa vendedora y el objeto del pago; conservando el documento que acredite dicha transacción.

■ **TARJETAS MONEDERO:** que pueden cargarse con una determinada cantidad económica.

GUARDAR Y ARCHIVAR DOCUMENTOS DE PAGO

El consumidor **guardará** todos los **documentos que autoricen o justifiquen el pago (durante un periodo de 5 años)**, ya sea mediante la impresión de la página donde lo haya realizado, o en un archivo mediante captura de pantalla, o en cualquier soporte duradero o, justificantes de pago contrareebolso o de entrega del producto en su domicilio (albaranes, facturas, etc.). Puesto que estos justificantes, son necesarios para defender nuestra postura o reclamar en caso de que no estemos conforme con la compra o nos reclamen cantidades económicas en las que no estemos de acuerdo.

El consumidor deberá **comprobar** en facturas, albaranes y demás documentos **el importe** que figura en los mismos, así como **las fechas en que se emiten y aceptan o firman**.



Especialmente, se vigilará que la fecha de entrega de los productos que figuren en el albarán de entrega de las mercancías, coincida con **la fecha real** en que se entregan al consumidor. Y también, tendrá especial relevancia **la primera factura** en caso de contratar algún servicio (telefonía o acceso a Internet) pues en ella se indica la fecha inicial en la cual comienza la prestación y cobro del servicio contratado.

PAGOS ANTICIPADOS

Únicamente se podrá exigir al consumidor el pago anticipado en el caso de que se trate de un pedido que se haya elaborado con **algún elemento diferenciador, a medida, gusto o necesidad específica** y siempre que el producto difiera del presentado en la oferta.

UTILIZACIÓN ILEGÍTIMA DE TARJETAS DE CRÉDITO

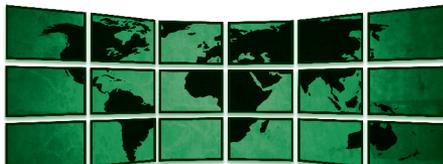
En el caso de utilización ilegítima de tarjetas de crédito, es decir, que el consumidor conozca que se le ha cargado en cuenta un pago por una compra en Internet o teléfono **no realizada**, pero que figura nuestro número de la tarjeta de crédito, y **sin que la tarjeta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente**, su titular puede exigir **la inmediata anulación del cargo al vendedor o a la entidad emisora de la tarjeta**. Por tanto, si el consumidor **niega la transacción**, le corresponderá al vendedor probar que se ha realizado, correspondiéndole la carga de la prueba. Pero si demuestra que la anulación es indebida, el consumidor será responsable de los daños y perjuicios causados al vendedor.





COMPRAR POR INTERNET EN EL EXTRANJERO

En la actualidad las compras online y el comercio electrónico ha traspasado todas las fronteras conocidas. Hoy puede comprarse en cualquier parte del mundo y casi cualquier cosa. Y ante esta posibilidad de acceder a un comercio globalizado y a cualquier empresa del mundo, el consumidor deberá considerar las diferentes normativas de los distintos países donde adquiere los productos. Puesto que se arriesga a no recibir lo que adquiera.



COMPRAR EN LA UNIÓN EUROPEA

Comprar en países de la Unión Europea supone para el consumidor el poder reclamar a través del **Centro Europeo del Consumidor en España**, tener normativa **común** a la española y no sufrir costes adicionales por **aranceles en aduanas**.

COMPRAR EN ESTADOS UNIDOS

Cuando se adquieran productos en esta zona deberá tener en cuenta los **gastos de envío, su política arancelaria (aduanas)**, así como la garantía del producto, que será distinta de la aplicada en la Unión Europea o España.

Lo normal en **compras de pequeño importe** es que no existan problemas, pero en caso de existir y en caso de reclamar, posiblemente existan mayores complicaciones que en compras dentro de la Unión Europea.



CÓMO RECLAMAR EN VENTAS A DISTANCIA CON O SIN CONDICIONES GENERALES

COMPETENCIA TERRITORIAL

A efectos de posibles reclamaciones judiciales, interposición de hojas de quejas y reclamaciones o arbitrajes de consumo, la Ley establece que los contratos celebrados “**electrónicamente o telefónicamente**” en los cuales **una de las partes sea un consumidor**, se entienden celebrados en el lugar en que tenga **residencia habitual el consumidor o lugar de prestación del servicio**.

CÓMO RECLAMAR

1. **Enviando documento escrito dirigido a la empresa** por carta certificada con acuse de recibo o burofax. Y en caso de no recibir respuesta o recibida ésta y en caso de no estar de acuerdo con la misma **reclame a través de Hoja de Quejas y Reclamaciones ante la OMIC**, Oficina Municipal de Información al Consumidor (más información en www.consumo.ayuncordoba.es , en la sección “OMIC”).
2. **Solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo** de su Ayuntamiento y en caso de que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo (más información en www.consumo.ayuncordoba.es , en la sección “JAC”).
3. **Acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia** (más información en www.consumo.ayuncordoba.es , en la sección “OMIC”).





Nota: en caso de que el importe de la compra sea inferior a 900 euros, podrá formular demanda judicial en la que no es obligatorio personarse con abogado ni procurador. Consúltenos en este caso.

4. **Reclamaciones transfronterizas a través del Centro Europeo del Consumidor en España**, que es competente para

actuar en las reclamaciones transfronterizas europeas, es decir: realización de consultas o reclamaciones de residentes en España relacionadas con la adquisición de bienes o contratación de servicios en cualquier país de la UE que no sea España. Para más información consulte la página web: <http://cec.consumo-inc.es/>



5. También, el consumidor podrá **reclamar sobre publicidad interactiva y/o la contratación de productos o servicios con consumidores realizada íntegramente (desde el inicio hasta la celebración del contrato) a través de Internet o de cualquier otro medio electrónico de comunicación a distancia**, y que supuestamente infrinjan las normas éticas contenidas en el “**Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Intereactiva**”. Y que está disponible, así como el procedimiento para reclamar, en el siguiente enlace: www.confianzaonline.es.

Aquellas empresas que se ajusten a éste código de conducta en el comercio electrónico podrán presentar en su página web el Distintivo de Confianza Online (para más información lea el siguiente apartado).



DISTINTIVO DE CONFIANZA ONLINE

QUÉ ES EL “DISTINTIVO PÚBLICO DE CONFIANZA EN LÍNEA”

Es un **logotipo o marca**, aprobado por el Real Decreto 292/2004 de 20 de febrero, que los **promotores de los códigos de conducta a los que se haya concedido el derecho a utilizarlos y los prestadores de servicios**



adheridos a esos códigos, podrán usar tanto gráficamente como por su denominación en todas sus manifestaciones internas y externas, incluida la publicidad.

El distintivo pretende **servir de guía para que los consumidores y usuarios puedan discernir**, dentro del conjunto de sellos y códigos elaborados por empresas privadas, de aquellos que **incorporan garantías que proporcionen un elevado nivel de protección de sus derechos**.

QUIÉNES INTERVIENEN

Por una parte, las **entidades promotoras de los códigos** de conducta que pueden ser corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores.

De otra parte, los **prestadores de servicios de la sociedad de la información**, que han de mostrar el distintivo y cumplir con el código de conducta.

CÓDIGOS DE CONDUCTA

Este código de conducta está destinado a regular las relaciones entre prestadores de servicios de la sociedad de la información, y consumidores y usuarios, ofreciendo unas **garantías concretas** que **mejoren o incrementen las reconocidas por el ordenamiento jurídico** y unos compromisos específicos en relación con los problemas concretos planteados por los consumidores y usuarios del sector.

Además, **ofrece como medio de resolución de controversias, el Sistema Arbitral de Consumo** u otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos que figure en la lista que publica la Comisión europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores.

El Instituto Nacional del Consumo, concede el derecho a la utilización y





administración del “**distintivo público de confianza en línea**” a aquellas empresas que se comprometen a cumplir con los códigos de conducta. Para obtener más información al respecto, consulte el siguiente enlace www.consumo-inc.es (distintivo público de confianza en línea).

NORMAS DE SEGURIDAD PARA COMPRAR Y VISITAR INTERNET

Antes de realizar alguna compra o contratación por Internet, o simplemente navegar, el consumidor deberá tener en cuenta las siguientes indicaciones:



1. **ACTUALIZAR EL SOFTWARE** del ordenador regularmente. Concretamente el Sistema Operativo, el navegador de Internet que se tenga y aquellos programas que se encargan de la seguridad del ordenador: antivirus, fireware, spyware etc...
2. **COMPROBAR PERIÓDICAMENTE EL NIVEL DE SEGURIDAD** con el que está conectado (scan de puestos, antivirus, firewall, datos sensibles en al configuración de cuentas...)
3. **DESCARGAR SOFTWARE** desde Internet es siempre un riesgo, por lo que se procurará que sea siempre de sitios seguros y de fuentes de confianza.
4. **CONFIGURAR EL NAVEGADOR DE INTERNET** con el nivel de seguridad más alto que se pueda.
5. **DESCONFIAR DE ENLACES O LINKS** de las páginas, puesto que pueden llevarnos a páginas que no queremos visitar.
6. **CONFIGURAR LA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO** de manera que sólo se puede enviar o recibir correos electrónicos en modo texto.



7. SEGURIDAD EN LAS COMPRAS, PROTOCOLO

S.S.L.: Nuestro navegador detectará si una empresa está empleando el protocolo de seguridad S.S.L. (Secure Socket Layer: capas de comunicación seguras) ya que se puede apreciar un icono en forma de candado o llave en la barra inferior de la ventana del explorador de Internet. Además, en la barra de direcciones del dicho explorador, en la dirección de la página se ha añadido una “S” de forma que en lugar de “http:\” se puede leer “https:\”



8. PROTECCIÓN DEL PC: Navegar por Internet tiene muchas ventajas, pero es importante tener bien protegido el ordenador. Según la importancia de la información que éste contenga, deberemos aplicarle algunas medidas de seguridad:

- Realizar copias de seguridad.
- Instalar un antivirus y actualizarlo.
- No instalar software de fuentes no conocidas.
- No compartir discos o impresoras en Internet.
- Apagar el ordenador siempre que no se esté utilizando.
- Extremar el cuidado en sistemas con IP fijas (en líneas ADSL).
- Instalar el software de firewall o cortafuegos personal, preferentemente con sistema de detección de intrusos.
- Uno de los elementos que protegen nuestro ordenador de posibles intrusiones es la contraseña. Es muy aconsejable usarla y procurar que no la sepa nadie que no deba tener acceso a ella. Para que resulte realmente efectiva deben tenerse en cuenta algunas recomendaciones:



- ➔ No escribir contraseñas en papel ni en documentos del ordenador.
- ➔ Cambiar de contraseña periódicamente.





- ➔ Elegir contraseñas difícilmente deducibles, evitando que coincidan, por ejemplo, con la fecha de nacimiento o el número de teléfono
- ➔ No utilizar las mismas claves para sitios web peligrosos o desconocidos que para entidades con un alto nivel de seguridad.
- ➔ Para proteger toda la información y los programas que han ido introduciéndose en el ordenador debemos realizar copias de seguridad y mantenerlas siempre actualizadas.

PROTECCIÓN DE LA NAVEGACIÓN: Al conectarse a Internet es conveniente que, además de cuidar los aspectos básicos de protección del ordenador, se tengan en cuenta unas cuantas medidas de prudencia para poder realizar una navegación más segura:



- ➔ Utilizar versiones actualizadas de los navegadores.
- ➔ Navegar por sitios web conocidos.
- ➔ No dejar desatendidos los ordenadores mientras estén conectados.
- ➔ No aceptar la ejecución de programas cuyo download o descarga se active de forma no solicitada.
- ➔ Conocer la existencia de virus.
- ➔ Además, otro de los temas importantes para considerar que realizamos una navegación segura es la protección de nuestros datos, ya sean personales, de contacto, financieros o de cualquier otro tipo. Para ello se aconseja:
 - Mantener el anonimato en cuanto a datos personales y profesionales en los formularios de

petición de datos de sitios web. Proporcionar datos reales sólo cuando sea imprescindible para obtener un servicio (por ejemplo: cuando se realice una compra o cuando tenga que recibirse un envío postal).

- Introducir datos financieros sólo en sitios web seguros (en concreto, el uso de PIN bancarios debe restringirse únicamente a la página del banco o caja que ha originado el PIN).
- Si su sistema de claves corresponde a una tarjeta de coordenadas desconfe siempre que se las soliciten todas en un mismo formulario.
- No utilizar las mismas contraseñas en los sistemas de alta seguridad que en los de baja seguridad.
- No proporcionar datos personales en sitios web que no garanticen el cumplimiento de la legislación vigente (LOPD) y/o que no tengan un sitio web seguro (SSL).
- Usar cuentas de correo alias (en lugar de la original) para acceder a determinados servicios que exigen la introducción de una dirección de correo electrónico que exista.
- Al usar ordenadores públicos o compartidos con terceras personas, cuidar las medidas de protección básicas: desconexión de sesiones, borrado de la memoria caché, archivos temporales...
- Extremar el cuidado al proporcionar información sensible a solicitantes no autorizados o cuya identidad no pueda ser verificada fehacientemente.





ENGAÑOS Y FRAUDES POR INTERNET

Sin duda, las principales causas de estafas y fraudes por Internet, es decir, sin la presencia física del estafador, son la buena fe del usuario y la falta de información del mismo. Por este motivo, a continuación se presentan los distintos tipos de estafas y fraudes que hasta la fecha, pues suelen cambiar o variar en el tiempo, se están presentando a través de este canal comercial y de comunicación.



VENTA FRAUDULENTA

Es sin duda la más común. Se ofrece, bien directamente a través de tiendas en la Red o indirectamente a través de intermediarios (marketplace, distribuidores, o simplemente otros consumidores), la venta de bienes o servicios que una vez adquiridos y pagados (total o parcialmente), y por medio de tarjeta electrónica o transferencia bancaria, **nunca se reciben por que resultan ser inexistentes o se reciben pero difieren sustancialmente** de aquello que se ofertaba.

Estas situaciones vienen acompañadas por una total falta de respuesta por parte del vendedor ante nuestra reclamación o, incluso, su desaparición sin más del “sitio” en el que se alojaba.

SUBASTAS Y VENTAS FICTICIAS

Aprovechando las páginas que proporcionan al usuario de Internet la posibilidad de anunciar productos para su venta, intercambio o subasta se pueden ofrecer productos a los que se pone un precio de salida a fin



de que los interesados pujen su adjudicación. **Enviado el dinero, normalmente a una cuenta bancaria, o el producto que se intercambia, el artículo adquirido no es enviado.**

En el anuncio se suele facilitar un teléfono de contacto o una dirección de correo electrónico que suele dejar de existir una vez que el oferente se ha hecho con el dinero o producto.

COMPRA FRAUDULENTA CON NÚMERO DE TARJETA VÁLIDOS

Consiste en adquirir productos y servicios en Internet utilizando como medio de pago **los datos válidos de tarjetas de crédito que no pertenecen al adquirente sino a un tercero a quien suplanta.** Los datos, normalmente número de tarjeta y fecha de caducidad, se obtienen de las formas más variadas, por haberse empleado en canales de Internet poco seguros o, más frecuentemente, a través de recibos que los contienen o en cualquiera de los muchos momentos en que las perdemos de vista.

TRANSFERENCIA EN BANCA ON-LINE

Mediante el **apoderamiento de las claves de acceso a las cuentas bancarias** que permiten la operativa on-line en entidades bancarias virtuales se efectúan transferencias bancarias sin consentimiento expreso del titular.

La forma de proceder, consiste en que el impostor abre una cuenta a la que transferir las cantidades de la cuenta a la que accede por procedimiento de captación o interceptación de las comunicaciones, pero también mediante comunicaciones telefónicas o por correo electrónico con el titular de la cuenta en las que haciéndose pasar por empleado de





la entidad se le solicitan los datos reservados. Y una vez conseguida la transferencia, los fondos son retirados inmediatamente.

SOLICITUD ENGAÑOSA DE TRANSFERENCIA

Mediante el envío de **comunicaciones masivas o de ofertas genéricas**, las más comunes son las de empleo, se ofrece la inclusión en registros o en convocatorias previo abono de una pequeña cuota, siendo la oferta puramente ficticia.

PIRÁMIDES FINANCIERAS

Envío masivo de correo electrónico invitando a adquirir una importante cantidad de productos, programas, cursos, etc., que después se han de **revender a terceros**.

JUEGOS Y CASINOS VIRTUALES

Suele existir buena fe por parte del organizador en lo que atañe al desarrollo de las partidas, control de apuestas, bolas, posibilidad de premio de los jugadores, y la entrega del premio ganado, pero también es cierto que la **facilidad para el fraude es evidente por falta de control externo de estas actividades**; muchas de ellas realizadas desde terceros países.



PHISHING

¿QUÉ ES EL PHISHING?

Se conoce como “phishing” (del inglés fish - pescar) **a la suplantación de identidad (en Internet, pero también por teléfono)** que persigue apropiarse de datos confidenciales de los usuarios. En la Red se utiliza el **envío masivo de correos electrónicos que simulan proceder de entidades de prestigio y apremian al internauta a actualizar datos personales** (nombres de usuario y contraseña de cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, etc.) a través de una página que imita a la original. Al introducir los datos en la página falsa, éstos son **“pescados”** por los ciberdelicuentes para utilizarlos de forma fraudulenta.



EL MECANISMO DE ESTE TIMO ONLINE EN AUJE ES EL SIGUIENTE:

- El usuario recibe un email de un banco, entidad financiera o tienda de Internet en el que se le explica que por motivos de seguridad, mantenimiento, mejora en el servicio, confirmación de identidad o cualquier otro, **debe actualizar los datos de su cuenta**. El mensaje **imita exactamente el diseño** (logotipo, firma, etc.) utilizado por la entidad para comunicarse con sus clientes.
- El mensaje puede integrar un formulario para enviar los datos requeridos, aunque lo más habitual es que incluya **un enlace a una página donde actualizar la información personal**.
- Esta página es **exactamente igual que la de la entidad**, algo sencillo copiando el código fuente (HTML), **y su dirección (URL) es parecida e incluso puede ser idéntica** gracias a un fallo de algunos navegadores.
- **Si se rellenan y se envían nuestros datos, éstos caerán directamente en manos del estafador**, quien puede utilizar la identidad de la víctima para operar en Internet.





El phishing puede producirse de varias formas, desde un simple **mensaje a su teléfono móvil, una llamada telefónica, una web que simula una entidad, una ventana emergente**, y la más usada y conocida por los internautas, **la recepción de un correo electrónico**.

Un ejemplo claro de phishing telefónico es el ocurrido cuando se recibe una llamada telefónica en la que el emisor suplanta a una entidad privada o pública para que usted le facilite datos privados. Como es el caso ocurrido con la Agencia Tributaria, que advirtió de que algunas personas estaban llamando en su nombre a los contribuyentes para pedirles datos, como su cuenta corriente, que luego utilizan para hacerles cargos monetarios.

CÓMO EVITARLO



A pesar del elevado número de víctimas de este fraude, para no caer en él bastaría con saber que **ningún banco lleva a cabo tareas de verificación de las cuentas usuario o de cualquier otro tipo de datos personales mediante el correo electrónico**. Además, los mensajes falsos suelen pecar de excesiva vehemencia, “amenazando” a los usuarios con graves consecuencias si no responden cuanto antes (las páginas web falsas duran muy pocos días para no ser localizadas). Aun así, dada la creciente sofisticación de este fraude, no está de más tener en cuenta algunos consejos ofrecidos por **Anti-Phishing Working Group**, www.antiphishing.org, para reconocer y rechazar los mensajes fraudulentos:

- Tener presente a las compañías con las que se tiene **alguna relación**.
- Mirar con **atención** los mensajes que soliciten información financiera.
- A no ser que vaya **firmado digitalmente**, no se puede estar seguro de que no sea falso.
- Considerar si el **asunto y la redacción** del mensaje son propios de la entidad que pretende representar.

- Los e-mails falsos incluyen **mensajes alarmantes** para hacer reaccionar al usuario, y requieren información como el nombre de usuario, contraseña o número de la tarjeta de crédito.
- Normalmente **no son personalizados**, al contrario que los mensajes legítimos de cualquier compañía.
- Si se sospecha del mensaje, **no utilizar el enlace que incluye para acceder a una página web** (al colocar el ratón sobre el enlace se puede comprobar si la dirección a la que apunta es en realidad la que pretende ser o es sólo parecida). En lugar de ésto, llamar por teléfono a la compañía o acceder al sitio web tecleando la dirección en el navegador.
- **Evitar rellenar los formularios que incluyen los email**: sólo se debe comunicar información sensible a través de un sitio web seguro. En los sitios seguros la dirección comienza por “ **https://** ” y en la parte de abajo del navegador aparece un **candado cerrado o una llave**. Al pinchar sobre el candado se muestran los datos del certificado de autenticidad, que deben coincidir con los de la página visitada.
- Entrar regularmente en el banco online para **comprobar el estado de las cuentas**.
- Instalar la **última versión del navegador** utilizado, así como las **actualizaciones de seguridad**.
- Utilizar direcciones de correo electrónico **desechables** a la hora de contratar (estas direcciones de correo, “**de usar y tirar**”, se autodestruyen tras un tiempo).
- **Evitar las cadenas de mensajes masivos** que se presentan en la Red y entre amigos, puesto que es una de las principales vías de entrada de **programa espía** que los estafadores incluyen en los correos.



RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Cuando un cliente de una entidad financiera resulte estafado por phishing debe tener en cuenta que la entidad argumentará siempre que es el consumidor el que facilitó los datos bancarios (claves, números de cuenta, etc.) por lo que éste es el responsable de la pérdida de su dinero por ser engañado o negligente.

Sin embargo, la seguridad de la banca online no es infalible; es vulnerable. Y según Ley, la entidad financiera, que actúa como depositaria, es quien debe salvaguardar los fondos de sus clientes y **responder ante la reclamación por pérdida de los mismos**. Y con posterioridad, deberá exigir la responsabilidad civil subsidiaria derivada del delito a los estafadores.

PHARMING

QUÉ ES EL PHARMING

El phishing se ha ido sofisticado; mediante el pharming los ciberdelicuentes utilizan un código malicioso capaz de suplantar el sistema de resolución de nombres de dominio (DNS); es decir, la URL (dirección de la página web) **del banco o caja electrónica** tecleada es exactamente igual a la auténtica de la entidad. **Apareciendo una página web idéntica a la original.**

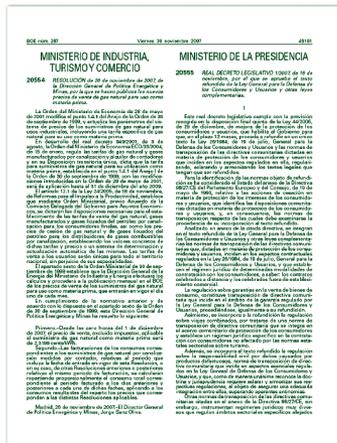
TIMOS A TRAVÉS DE PÁGINAS WEB FALSAS PARA RECARGAR MÓVILES

Una variante del phishing igual de perniciosa consiste en utilizar páginas web falsas para **robar datos a los usuarios que pretenden recargar su móvil online.**



LEGISLACIÓN

- **Lea General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.** Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- **Contratos celebrados a distancia sin condiciones generales.** Título III del 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.
- **Contratación electrónica y telefónica con condiciones generales.** Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre.
- **Condiciones Generales de Contratación.** Ley 7/1998 de 13 de abril.
- **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información 34/2002 de 11 de julio y Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.**
- **Protección de Datos Personales.** Ley 15/1999 de 13 de diciembre y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- **Ley General de Publicidad 34/1988 de 11 de noviembre.**
- **Garantías y servicios postventa.** Libro 2º, título V del RD Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto reformado de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.





Modelo de Solicitud de grabación de la contratación telefónica (Según el derecho de acceso a datos personales)

EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS CONTENIDOS (SU VOZ) DURANTE LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA REALIZADA. ENVIAR LA SOLICITUD POR CARTA CERTIFICADA CON ACUSE DE RECIBO AL OPERADOR. MAS INFORMACIÓN EN LA WEB DE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS www.agpd.es

DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO O TRATAMIENTO

(Datos del operador de Internet que le está prestando el servicio. Estos datos figuran en los márgenes de las facturas. Indique: Nombre comercial o razón social, dirección postal y CIF)

DATOS DEL SOLICITANTE

(Datos del consumidor. Indique: Nombre, apellidos, NIF, dirección postal). **NO OLVIDE ADJUNTAR FOTOCOPIA DEL DNI**

Por medio del presente escrito manifiesta su deseo de ejercer su derecho de acceso, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999 y el RD 1720/2007, de 21 de diciembre. SOLICITANDO:

1. Que se le facilite gratuitamente el acceso a sus ficheros en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiéndose que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición de acceso, ésta se entenderá denegada. En este caso se interpondrá la oportuna reclamación ante la Agencia de Protección de Datos para iniciar el procedimiento de tutela de derechos, en virtud del artículo 18 de la Ley Orgánica y 17 del Real Decreto.
2. Que si la solicitud del derecho de acceso fuese estimada, se remita por correo la información a la dirección arriba indicada en el plazo de diez días desde la resolución estimatoria de la solicitud de acceso.
3. Que expresamente se ejerce el presente ejercicio de acceso a los ficheros que contengan datos de voz de mi persona, ya que la misma es un dato de carácter personal a tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal en su artículo 3, apartado a).
4. Que además esta información comprenda de modo legible e inteligible todos los datos que sobre mi persona estén incluidos en sus ficheros, y los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los datos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron. Concretamente los datos de voz, especificados en el apartado anterior, se requiere que sean facilitados en formato que puedan ser reproducidos por medio de cualquier aplicación estándar existente en el mercado de forma que realmente se posibilite el acceso a su contenido.

En Córdoba a de de 200

(nombre, apellidos, NIF y firma)

MODELO ORIENTATIVO

