

VENTAS _____ FUERA de ESTABLECIMIENTO MERCANTIL ■■■■■

Un comercial visita su domicilio sin previo aviso para venderle un...

O asiste a una reunión de ventas en un hotel donde le presentan un...

Finalmente, firma un contrato y al tiempo llega a su domicilio un paquete...

Y lo que solicitó, por ejemplo, no es de su agrado...

¿Qué puede hacer?



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
LEGISLACIÓN APLICABLE	3
INFORMACIÓN BÁSICA QUE HA DE FACILITAR EL VENDEDOR DURANTE LA VENTA	4
TIPOS DE CONTRATOS A LOS QUE SE APLICA	4
TIPOS DE CONTRATOS EXCLUIDOS	5
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO Y DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO	6
¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?	7
CAUSAS DE ANULACIÓN DEL CONTRATO POR EL CONSUMIDOR	7
¿HASTA CUÁNDO PUEDE EL CONSUMIDOR HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO?	9
¿CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO CORRECTAMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?	11
GASTOS VINCULADOS DEL DESISTIMIENTO	12
CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO	12
DEVOLUCIÓN DE LAS SUMAS PERCIBIDAS POR EL EMPRESARIO	13
RESPONSABILIDAD SOLIDARIA	13
ACCIONES DE NULIDAD O RESOLUCIÓN	13
DERECHO CONTRACTUAL DE DESISTIMIENTO	14
INDEMNIZACIÓN POR DESGASTE O DETERIORO DURANTE EL PERIODO DE DESISTIMIENTO	14
IMPOSIBILIDAD DE DEVOLVER LA PRESTACIÓN POR EL CONSUMIDOR	15
CRÉDITO AL CONSUMO EN COMPRAS REALIZADAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	15
¿QUÉ HACER SI LA MERCANCÍA ENTREGADA VIENE DEFECTUOSA?	16
¿CÓMO RECLAMAR EN CASO DE CONFLICTO?	17



INTRODUCCIÓN

Con este folleto, el **Servicio Municipal de Consumo (SMC)** informa a los consumidores y usuarios acerca de los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

La Ley establece un conjunto de medidas que protegen al consumidor en esta modalidad de compra, por entender que este tipo de contratos, los cuales se suscriben a iniciativa del empresario, presentan circunstancias que impiden comparar la calidad, el precio de la oferta, los productos y servicios, existiendo de este modo la posibilidad de prácticas comerciales abusivas.

Los derechos concedidos por esta Ley son irrenunciables para el consumidor. **Sin embargo, se entienden válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el consumidor.**

LEGISLACIÓN APLICABLE

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios* y otras Leyes complementarias. Título IV. Contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.



INFORMACIÓN BÁSICA QUE HA DE FACILITAR EL VENDEDOR DURANTE LA VENTA

- Su identidad y dirección.
- Las características del producto.
- Los precios, incluidos los impuestos.
- Los gastos de entrega y transporte.
- El plazo de validez de la oferta.



TIPOS DE CONTRATOS A LOS QUE SE APLICA

La Ley se aplica a los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor en alguna de las circunstancias siguientes:

- Los celebrados fuera del establecimiento** mercantil del empresario, bien los celebre el mismo empresario o bien un tercero que actúe por su cuenta, por ejemplo en: locales alquilados, salas, zonas habilitadas en hoteles...
- Los celebrados en la **propia vivienda del consumidor** o de otro consumidor o en **su centro de trabajo, salvo que la visita haya sido solicitada expresamente por el consumidor**, por ejemplo: venta telefónica, por Internet, por correo postal, catálogo, etc.
- Los celebrados en un **medio de transporte público**.

PRUEBA: Todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento mercantil se presumen sometidos a las disposiciones comprendidas en el Título IV del Real Decreto Legislativo que regula este tipo de venta. Corresponde al empresario la prueba de lo contrario.

TIPOS DE CONTRATOS EXCLUIDOS

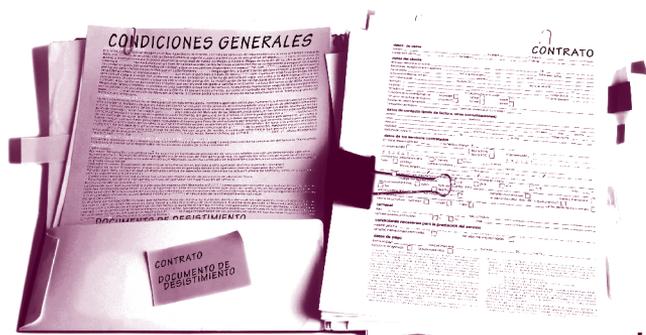
- A. **Contratos celebrados a distancia**, donde los contratantes, físicamente, no están presentes de forma simultánea y donde la oferta y aceptación se realizan por medio de una **técnica de comunicación a distancia** organizada por el empresario.
- B. Contratos sujetos a **comunicaciones comerciales por vía electrónica**.
- C. Los contratos con coste total **inferior a 48.08 euros** por contrato y acto de compra.
- D. Los contratos de **construcción, venta y arrendamiento de bienes inmuebles**.
- E. Los contratos de **seguro**.
- F. Los que tengan por objeto **valores mobiliarios**.
- G. Los **documentados notarialmente**.
- H. Los relativos a productos de **alimentación, bebidas y otros bienes consumibles de uso corriente**, suministrados por empresarios que realicen **desplazamientos frecuentes y regulares**.
- I. **Aquellos contratos en los que coincidan las tres circunstancias siguientes:**
 - Que se realicen sobre la base de un **CATÁLOGO** que el consumidor haya tenido ocasión de consultar en ausencia del empresario.
 - Que se haya previsto **una continuidad de contacto entre el empresario y el consumidor** en lo referente a la operación que se realiza o a otra posterior.
 - Que el catálogo y el contrato **mencionen claramente** el derecho del consumidor a **rescindir libremente el contrato** durante un plazo que ha de ser, como mínimo, de **siete días**; o que establezcan, el derecho del consumidor a devolver las mercancías durante un plazo igual al anterior, que empezará a contarse a partir de la **fecha de recepción de la mercancía**.



INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO Y DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. El contrato o la oferta contractual debe formalizarse por **escrito en doble ejemplar**, uno para el consumidor y otro para la empresa, fechados y firmados de puño y letra por el consumidor.
2. Junto al contrato, además, se entregará un **documento de desistimiento**, identificado como tal, que exprese el nombre y la dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a los que se refiere.
3. El contrato informará sobre el derecho de desistimiento, en **caracteres destacados** e inmediatamente **encima** del lugar reservado para la firma del consumidor, aparecerá una **referencia clara, comprensible y precisa** al derecho del consumidor a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias del ejercicio de este derecho, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.
4. Una vez firmado el contrato, **el empresario entregará al consumidor uno de los ejemplares** del contrato y el documento de desistimiento. **Exijalo**. De lo contrario, no es recomendable formalizar el contrato con la empresa.

PRUEBA: Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones anteriores.



¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?



El derecho de desistimiento de un contrato es la **facultad** del consumidor y usuario de **dejar sin efecto el contrato** celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el **plazo establecido** para el ejercicio de ese derecho, **sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización** de ninguna clase. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una **penalización** por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

CAUSAS DE ANULACIÓN DEL CONTRATO POR EL CONSUMIDOR

El consumidor podrá anular el contrato celebrado o la oferta realizada cuando se den las siguientes circunstancias:

- A. La empresa **no informa en el contrato**:
- **Del derecho que tiene el consumidor a desistir**, o cuando esta información **no sea clara, precisa o comprensible**.
 - **De los requisitos y consecuencias** de ejercer el derecho de desistimiento.
 - De las **modalidades de restitución** del bien o servicio recibido.
- B. Cuando la empresa **no entregue el documento de desistimiento**, o entregado éste **no exprese el nombre y dirección** de la persona a quien debe enviarse así como los datos de identificación del contrato y los contratantes.
- C. Cuando la empresa **no entregue el contrato** al consumidor o usuario, o éste **no se presente fechado y firmado** de puño y letra por el consumidor.

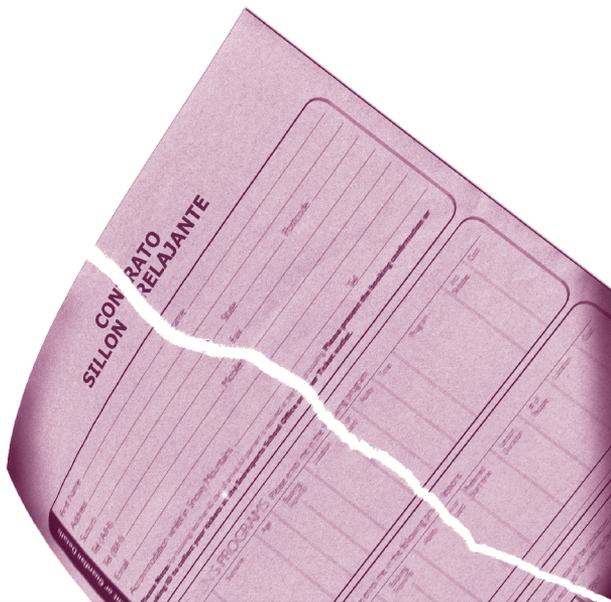
- D. Cuando en el documento contractual **no aparezca, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma** del consumidor y usuario, la referencia al derecho de desistir del contrato.
- E. Cuando la referencia al derecho de desistir y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio que figuran en el contrato **no sea clara, comprensible y precisa**.

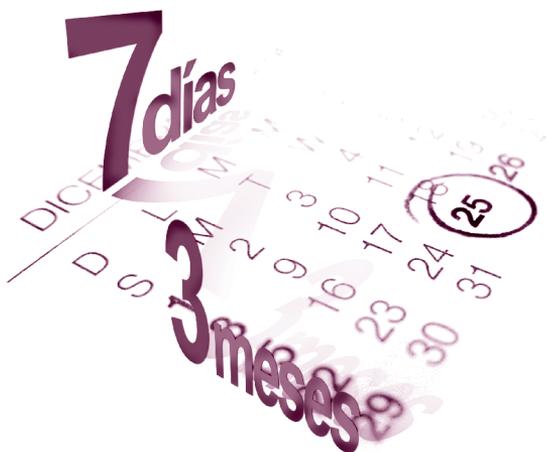
**RECUERDE
FORMALICE LA
ANULACIÓN DEL
CONTRATO POR**



La anulación del contrato por el consumidor deberá formalizarse **mediante documento enviado a la empresa. Se recomienda notificación por correo postal (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto)**, de forma que se pueda probar que se envió a la misma.

En **ningún caso podrá anularse el contrato por el empresario** salvo que el incumplimiento sea exclusivo del consumidor.





¿HASTA CUÁNDO PUEDE EL CONSUMIDOR HACER USO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

1. El consumidor **puede anular el contrato sin necesidad de alegar causa alguna**, hasta transcurridos **SIETE DÍAS NATURALES** desde la recepción del producto o celebración del contrato.
2. Si el empresario **ha cumplido con su deber de información y documentación** indicado en el título “INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO Y DERECHO DE DESISTIMIENTO” (página 6), 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**.
3. Si el empresario **no hubiera cumplido con el deber de información y documentación** indicado en el título “INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO Y DERECHO DE DESISTIMIENTO” (página 6), 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.**



**RECUERDE
FORMALICE LA
ANULACIÓN DEL
CONTRATO POR**



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.

Para determinar **cuándo se inicia el plazo para desistir**, se tendrá en cuenta **la fecha de expedición de la declaración de desistimiento** por el consumidor.

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

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 no venga correctamente fechado.



¿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).
- 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 asegurarse de que en **el reporte del envío del fax aparece el nombre de la empresa desde donde lo envía** (utilice sólo 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, 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**. Conserve siempre algún documento que **justifique la fecha y la dirección del envío** de la mercancía a la empresa, por ejemplo, el 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 DEL DESISTIMIENTO

El ejercicio del derecho de desistimiento **no implicará gasto alguno para el consumidor**. A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor haya recibido la prestación.

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 1303 y 1308 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 LAS 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 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.



RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

El empresario, mandatario, comisionista o agente que hayan actuado en la venta **responderá solidariamente del cumplimiento de las obligaciones** establecidas en la legislación que regula este tipo de ventas.

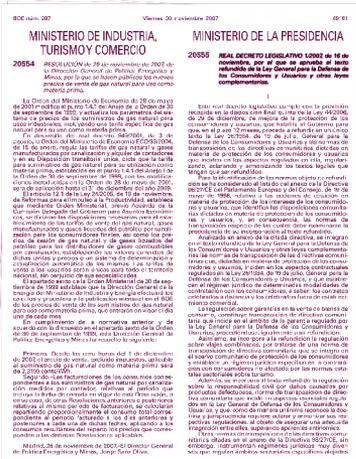
ACCIONES DE NULIDAD O RESOLUCIÓN

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

Cuando en la oferta, promoción, publicidad o en propio contrato **no aparecen 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.



INDENIZACION POR DESGASTE O DETERIORO DURANTE EL PERIODO DE DESISTIMIENTO

Cuando 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 una 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.**

Cuando 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.

Cuando el empresario **hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento** indicado en el Título “INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO Y DERECHO DE DESISTIMIENTO” (página 6), **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.**

CRÉDITO AL CONSUMO EN COMPRAS REALIZADAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Suele ser habitual, en compras fuera de establecimiento mercantil, que la empresa, el profesional contratante o 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.

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 indicarán los derechos básicos del consumidor frente a los contratos vinculados (compra del bien 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 y 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.



¿QUÉ HACER SI LA MERCANCÍA ENTREGADA VIENE DEFECTUOSA?

En este caso **puede reclamar a la empresa** en base a la **garantía legal de dos años** que tienen los productos y bienes duraderos que adquiera y a la **garantía comercial adicional**, regulada en el 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**.

¿CÓMO RECLAMAR EN CASO DE CONFLICTO?

Las vías son:

1. **Enviar documento escrito dirigido a la empresa** (burofax, carta certificada con acuse de recibo). Si no recibe respuesta o no está de acuerdo con la misma **reclame a través de Hoja de Quejas y Reclamaciones ante los Servicios de Consumo**: Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o Delegación Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía.
2. **Solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo** de su Ayuntamiento cuando la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
3. **Acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.**

■ **Nota:** en caso de que el importe de la compra sea inferior a 900 euros, podrá formular demanda judicial en la que no le haría falta abogado ni procurador. Consúltenos en este caso.

