

Introducción y definiciones para ventas a distancia y fuera de establecimiento mercantil [<< volver al menú del contrato con el consumidor](#)

Introducción

La dinámica y relación entre el consumidor y usuario y las empresas está cambiando. El mercado, sus sistemas de venta y comercialización se modifican, y así, **la normativa se adapta** a las nuevas conductas y modalidades de venta.

El comercio electrónico, la contratación telefónica y las ventas en el domicilio del consumidor **van en aumento**

. Los datos de

facturación

de las empresas mejoran con las ventas a distancia y los

costes

asociados a estas modalidades de comercialización son inferiores. La tendencia es abrumadora.

Por ese motivo,

aquellas empresas que cumplen con la normativa

en materia de ventas a distancia y fuera de establecimiento mercantil, es decir,

que informan y dan la opción de arrepentirse al consumidor

, aumentan la tasa de repetición en sus ventas;

sin confianza el consumidor no contrata

(y si lo hace, abandonará pronto). Cuando la compra no es acertada, entre otros factores, por omisión o distorsión de la información, el consumidor no solo no repite, sino que

publicita su insatisfacción, desatención y vulneración

de los derechos que le reconoce la normativa (y el sentido común).

Si usted es gestiona una empresa o trabaja en ella

, y dispone de una tienda online, un call-center o dispone de un sistema de ventas donde visita a los consumidores en sus domicilio para que contraten, este Servicio Municipal de Consumo, le invita a que adapte sus sistemas de ventas a lo indicado por la normativa e informe al consumidor y usuario de forma correcta con el fin de que las relaciones y transacciones comerciales sea eficaces y duraderas.

Descargue el FORMULARIO O MODELO de DESISTIMIENTO en formato PDF para facilitar al consumidor su redacción, impresión y envío a su empresa: [Formulario o modelo para que el](#)

consumidor o cliente notifique a su empresa el desistimiento de un contrato celebrado a distancia (por teléfono, internet, fax o correo postal) o fuera de establecimiento mercantil (por ejemplo en su domicilio)

Definiciones **Venta a distancia:** contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Venta fuera de establecimiento mercantil

: Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario. O aquellos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.

También son aquellos contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

Tienen también la consideración de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil los ocurridos durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario. **Técnicas de comunicación a**

distancia : entre otras, tienen consideración de técnicas de comunicación a distancia el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

Bienes: cosas muebles corporales, excepto los vendidos por la autoridad correspondiente tras un embargo u otra medida similar. El agua, el gas y la electricidad se considerarán "bienes" cuando estén envasados para su comercialización en un volumen delimitado o en cantidades determinadas.

Contrato de venta

: todo contrato en virtud del cual el empresario transmita o se comprometa a transmitir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios.

Contrato de servicios

: todo contrato, con excepción de un contrato de venta, en virtud del cual el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor y usuario y éste pague o se comprometa a pagar su precio.

Contrato complementario

: un contrato por el cual el consumidor y usuario adquiera bienes o servicios sobre la base de otro contrato celebrado con un empresario, incluidos los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, y dichos bienes o servicios sean proporcionados por el empresario o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario.

Establecimiento mercantil

: toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

Bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario

: todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor y usuario.

Soporte duradero

: todo instrumento que permita al consumidor y usuario y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

Servicio financiero

: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión privada, de inversión o de pago.

Contenido digital

: los datos producidos y suministrados en formato digital.

Garantía comercial

: todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el "garante") frente al consumidor y usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien o prestar un servicio relacionado con él, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad del bien con el contrato, enunciados en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.