



área de gobierno de salud,
seguridad y emergencias

MADRID

Fecha de actualización 04/09/2017



Compras en su domicilio

Recomendaciones a la persona consumidora



Instituto Municipal de Consumo

AL ACORDAR LA VISITA

Si usted recibe la llamada de una empresa que solicita visitarle en su domicilio para entregarle un regalo a cambio de contestar unas preguntas o informarle de algo, debe saber que:

- Es probable que el comercial que le visite le ofrezca también que contrate la adquisición de algún artículo.
- La adquisición suele ir acompañada de un contrato de crédito, destinado a financiar el precio de los productos adquiridos; en tal caso, tendrá que dar al comercial sus datos bancarios para la domiciliación de los recibos.
- Tal financiación implica que tendrá que abonar mensualmente la cuota establecida a lo largo del periodo de aplazamiento del pago.

ANTES DE CONTRATAR

Si el comercial le ofrece que puede adquirir algún artículo, debe usted saber que tiene derecho a:

- Que informe claramente de las principales características de las colecciones de libros u otros artículos que se ofrezcan.
- No informar al comercial sobre los recursos económicos de que disponga (por ejemplo, la pensión que pueda percibir).
- No contratar aquellos artículos o servicios que no sean de su interés, y a no dar sus datos bancarios si no tiene decidido contratar.
- Que todos los artículos adquiridos, así como los regalos que no tengan carácter perecedero, gozan de la garantía legal de dos años establecida para los bienes de consumo duradero vendidos en un establecimiento comercial.
- Que en el contrato está identificada la empresa con la que contrata, y que se menciona su domicilio social.
- Que en el contrato no debe figurar su conformidad con los artículos y regalos si aún no se le han entregado o no ha podido comprobar que no tienen tara o defecto alguno.
- Que le entreguen un ejemplar del contrato suscrito, así como del de financiación. Además, deben entregarle el denominado “documento de desistimiento”, que a veces se denomina también “de revocación”.

SI QUIERE ANULAR EL CONTRATO

En el caso de que usted reconsidere su decisión de contratar y desee anular el contrato suscrito, debe saber que:

- Puede hacerlo sin necesidad de alegar motivo alguno para dejar sin efecto el contrato.

- El plazo de que dispone es muy breve, ya que es de 14 días naturales a contar desde el día siguiente al de recepción del artículo o artículos adquiridos, o al de la celebración del contrato si se trata de la contratación de algún servicio.
- Debe hacerlo por escrito, enviando el documento de desistimiento firmado al domicilio de la empresa, mediante correo certificado u otra declaración inequívoca de su decisión de que el contrato quede sin efecto. Si en el contrato figura un fax de la empresa, puede enviar un burofax a dicho número adjuntando el documento de desistimiento.
- Si la carta certificada le es devuelta o el burofax no se llega a realizar por deficiencia en los datos comunicados por la empresa, usted debe conservar la documentación que ha intentado remitir, como prueba de que ha ejercido su derecho de desistimiento en la forma y plazo legalmente establecidos.
- El desistimiento correctamente ejercido implica la resolución del crédito, sin que usted pueda ser penalizado/a por ello si ha contratado el crédito con la empresa vendedora u otra entidad relacionada con ella.
- En ningún caso debe hacer gestión telefónica alguna para desistir del contrato, pues corre el riesgo de que transcurra el plazo sin haber ejercido correctamente su derecho y que el contrato haya de ejecutarse.
- La empresa no puede exigirle compensación económica alguna por desistir del contrato, ni siquiera por los gastos de transporte de los artículos que usted haya recibido en ejecución del contrato anulado.
- Tiene usted reconocido este derecho de desistimiento en los contratos que pueda suscribir en excursiones organizadas por alguna empresa con la finalidad de comercializar o promocionar bienes de consumo y, en general, en los contratos que celebre en presencia de la persona empresaria aunque fuera del establecimiento comercial de éste.
- Puede desistir también en el caso de que el contrato se celebre en un establecimiento mercantil si la contratación se produce después de que la persona empresaria haya mantenido contacto personal e individual con usted en un lugar distinto de su establecimiento.

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo