

COMPRAR FUERA DE ESTABLECIMIENTO CON SEGURIDAD

El consumidor tiene la posibilidad de adquirir los bienes y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o preferencias.

Sin embargo, las técnicas de venta utilizadas en la contratación que se realiza fuera del establecimiento mercantil de la empresa no siempre permiten que el consumidor pueda reflexionar adecuadamente antes de suscribir el contrato.

Ello puede inducirle a que adquiera productos que no tenía previsto contratar y sobre los que no dispone de suficientes elementos de información, incluido el relativo a su precio.

La comodidad que puede suponerle contratar en su propio domicilio con un comercial de la empresa no debe ser obstáculo para que el consumidor tome sus decisiones de consumo de modo plenamente consciente y pueda ejercer adecuadamente los derechos que tiene legalmente reconocidos.



Edición 2014



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

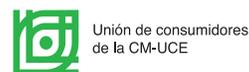
www.madrid.es

www.madrid.es/consumo

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

010Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid



INFORMACIÓN BÁSICA DE CONSUMO

VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO

CARACTERÍSTICAS Y RECOMENDACIONES



¿QUÉ SON?

Se trata de contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor en un lugar distinto del establecimiento mercantil del primero.

¿DÓNDE SE CONTRATA?

En lugar de desplazarse a una tienda, el consumidor contrata en su propio domicilio con un comercial de la empresa.

Se considera que contrata también fuera de establecimiento cuando lo hace:

- ✓ En un acto o excursión organizados por el empresario.
- ✓ O contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario siempre que dicha contratación sea consecuencia de un contacto personal anterior entre el consumidor y el empresario ambos fuera del establecimiento mercantil.

¿QUÉ PECULIARIDAD TIENE?

La rapidez con la que se producen estas ventas no suele permitir que el consumidor pueda comparar la calidad y el precio de los productos y servicios que se le ofrecen en este momento con los de otros similares que tiene a su disposición en establecimientos comerciales o a través de internet.

GARANTÍAS

- ✓ Si el producto que ha recibido es defectuoso, puede usted reclamar conforme a la garantía legal de 2 años que posee, y a la garantía comercial que la empresa pueda ofrecer adicionalmente a la legal.
- ✓ En el caso de que le envíen un bien o servicio que usted no haya solicitado expresamente, no está obligado a devolverlos ni debe efectuar pago alguno si decide quedárselos.

ANTES DE LA VISITA

Algunas empresas tratan de que el consumidor les autorice recibirles en su domicilio ofreciéndole algún regalo.

Hay que tener en cuenta que lo más probable es que ello encubra la verdadera finalidad comercial de la visita.

DURANTE LA VISITA

Los catálogos que el comercial le enseñará corresponderán en la mayoría de los casos a productos que habrá de adquirir para la obtención de alguno de los regalos.

Usted no debe sentirse obligado a comprar algo que no necesite ni le interese, a pesar de la insistencia del comercial. Deje un tiempo para reflexionar ya que, en todo caso, puede volver a citar al comercial para una nueva visita si finalmente decide contratar.

Antes de que asuma compromiso alguno, los comerciales deben informarle sobre las características principales de los productos ofrecidos. Antes de tomar una decisión usted tiene derecho a examinar directamente los que puedan interesarle, ya que se trata de una venta presencial.

AL FIRMAR EL CONTRATO

Si se decide voluntariamente a comprar, asegúrese de que conoce tanto el importe de cada cuota mensual como el precio total del contrato que va a suscribir.

En el contrato debe indicarse la identidad, dirección completa y número de teléfono de la empresa.

En el caso de que usted desee que le financien la compra, tendrá que firmar un contrato de compraventa con la empresa a la que adquiere el producto que le interesa y otro con la que le financia el pago de dicho contrato.

AL RECIBIR LA MERCANCÍA

Compruebe que la mercancía que le entregan es conforme con el contrato y verifique que es correcta la fecha que figure en el albarán, puesto que su derecho a dejar sin efecto el contrato queda recortado si es otra anterior a la de su entrega efectiva por la empresa.

DESISTIMIENTO

- ✓ A partir de la recepción del producto, el consumidor dispone de 14 días naturales para ejercer en ese plazo lo que se denomina derecho de desistimiento, mediante el cual puede dejar sin efecto el contrato sin tener que justificar ni dar motivo alguno para ello y sin sufrir penalización alguna por parte del comerciante.
- ✓ El plazo para desistir se amplía a los 12 meses posteriores al periodo de desistimiento inicial si el vendedor hubiese incumplido su deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento.
- ✓ En caso de desistir del contrato, el consumidor sólo debe abonar el coste directo de devolución de la mercancía.
- ✓ El consumidor no está obligado a resarcir económicamente al empresario por la disminución de valor del bien derivada del uso de éste para comprobar sus características y funcionamiento.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el momento en el que recoge sus datos de carácter personal, la empresa debe ofrecer al consumidor la posibilidad de oponerse de modo expreso a que se le envíen todo tipo de comunicaciones u ofertas comerciales al margen del contrato que va a suscribir.

Tiene también derecho a que la empresa no pueda ceder sus datos personales a terceros si el afectado no ha autorizado expresamente tal posibilidad.

