

REVISTA n°13 2011

REVISTA
Kontsumo

ALDIZKARIA

El tema es:

Venta fuera del establecimiento

Venta fuera del establecimiento

VENTA FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

El jueves día 3 de febrero, el matrimonio formado por Arantxa Cañada y Juantxo Mendizabal se fue de excursión a Zaragoza a través de una invitación recibida en el Hogar del Jubilado de Lasarte. Durante la excursión varios comerciales les ofrecieron comprar diferentes productos: una manta térmica, una almohada relajante y un reloj despertador musical.

Tienen dudas sobre la compra así que llaman a su hija que es abogada, para que les oriente. Ésta les dice que tienen que darles una factura con los datos de la empresa y las condiciones del contrato.

Tras una gran insistencia por parte de los vendedores allí presentes, el matrimonio decide comprar una almohada relajante y un reloj despertador musical, con melodías de los años 60, siguiendo las indicaciones de su hija abogada.

Una vez en casa, Arantxa y Juantxo analizan con detenimiento su compra y se dan cuenta que la almohada no es tan cómoda como parecía y que, entre las melodías de los años 60, no vienen las canciones que tanto les gustaban.

Tras muchas dudas, Arantxa decide revisar las hojas que les entregaron al realizar la compra y llamar al teléfono que allí constaba, para remitir a la empresa vendedora la disconformidad con la compra realizada.

Así, el sábado a primera hora, llaman al vendedor y le preguntan si tienen posibilidad de devolver el producto. El comercial que les atiende no es el mismo con el que realizaron la compra y les dice que tienen que hablar directamente con el que les vendió el producto, ya que en la empresa aún no hay constancia de dicha compra.

En estos momentos, la pareja empieza a preocuparse y el lunes deciden pedir asesoramiento en la OMIC más cercana, la de Lasarte. La técnico allí presente les habla 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 (artículos 107 al 113). Según esta ley, las personas consumidoras tienen derecho a desistimiento, es decir, a devolver el producto, pero tiene que comunicárselo a la empresa en los 7 días siguientes a la obtención del producto.



Venta fuera del establecimiento

También les explica que tienen que hacerlo por escrito, para que quede constancia de la fecha en la que han realizado la petición. Además, les recuerda que la empresa tiene derecho a exigir al cliente que se haga cargo de los gastos de envío relativos a la devolución.

Tras la larga conversación con la técnico de la OMIC, ese mismo día Arantxa decide mandar un fax al número que tiene en la factura, solicitando la devolución del producto y el reembolso del dinero pagado, según el Real Decreto Legislativo 1/2007. Además llama a la empresa para dar a conocer su decisión y avisarles del envío del fax.

El viernes a primera hora de la mañana, Juan txo llama a la empresa solicitando hablar con el Director de la empresa, para conocer en qué punto se encuentra la tramitación de su devolución. En un principio le dan largas diciéndole que esta reunido y que llame otro día, pero Juan txo se mantiene firme diciéndoles que necesita hablar con el hoy mismo para mostrarle su disgusto con la situación.

Después de cinco llamadas a lo largo de toda la mañana, finalmente consigue hablar con el Director de la empresa. Juan txo le explica su disconformidad con las características del producto y le exige según el Real Decreto Legislativo 1/2007 la devolución del dinero pagado por ello. Le dice que sino se le devuelve el dinero, se verá obligado a realizar una reclamación.

Tras una larga conversación, el Director decide tramitar la devolución del dinero, pero eso sí, pide a Juan txo que envíe por correo los productos y que sea él quien se haga cargo de los gastos de envío, tal y como está recogido en el contrato.

El Director se compromete a realizar la transferencia del dinero el lunes a primera hora y así lo cumple. Juan txo el lunes a media mañana revisa la cuenta y al observar que ya le ha sido devuelto el dinero, recoge los productos de casa y se los envía a la empresa por correo ordinario.

Como moraleja de esta historia podemos decir que a esta pareja la compra ha salido cara. No comprobaron la calidad de los productos ni que las características correspondían con las explicaciones de los comerciales, así que aunque han podido recuperar su dinero, han tenido que pagar por devolver el producto, ya que así quedó reflejado en el contrato.



Venta fuera del establecimiento

RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA:

- **Nunca se debe comprar de forma impulsiva.** Hay que reflexionar sobre el producto: si realmente se necesita y si se quiere adquirir.
- **Es recomendable comprar a comerciantes que vendan en zonas fijas o con cierta periodicidad,** ya que siempre será más fácil la mediación en caso de que ocurra cualquier problema.
- **Antes de firmar el contrato** hay que asegurarse de que el producto cumple con las condiciones descritas por la empresa o persona vendedora.
- **Debe leerse bien el contrato antes de firmarlo,** y asegurarse de que cumple las condiciones fijadas por la ley, que son las que se especifican en este módulo temático. No firmar nada que no se entienda.
- **No hay que fiarse de una persona vendedora** que nos entregue un contrato en el que únicamente conste como dirección postal un apartado de correos.
- **Comprobar a cargo de quién corren los gastos de envío y,** en su caso, de la devolución del producto.
- **Desconfiar de productos milagro** que prometen remedios para cualquier mal de la salud.
- **En la venta a domicilio,** asegurarse de la identidad de la persona que viene a vender y comprobar que realmente trabaja para la empresa que dice representar.



REVISTA n°13 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIETAKARIA

Te puede pasar a ti

Venta fuera del establecimiento

TE PUEDE PASAR A TI

Tras una venta domiciliaria, Itziar se echa para atrás. Y, en lugar de enviar el documento de revocación (que desconoce que lo tiene que enviar, aunque está en el documento contractual), les llama por teléfono para hacerlo saber. La empresa le da largas: que llame en otro momento...que espere algún día más y pruebe mejor el producto. En fin, se pasan los siete días, y cuando vuelve a llamar le dicen que no tiene nada que hacer, que le van a denunciar si no paga, etc. Ante ello, envía un escrito de reclamación mediante un burofax. Resulta que el burofax enviado al domicilio que aparece en el documento contractual, le es devuelto sin haber sido entregado, con el aviso de 'destinatario desconocido'. ¿Qué puede hacer?



En principio lo que hay que decir es lo siguiente:

- En cuanto nos encontramos ante un contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil, la persona consumidora tiene un plazo de siete días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento.
- El documento contractual, entre otros aspectos, debe recoger dicho derecho, así como los requisitos y consecuencias de su ejercicio. Por lo tanto, si el desistimiento se ha dirigido a la dirección que aparece en dicho documento, a pesar de no pertenecer a un domicilio de la empresa, o ser un domicilio desconocido como es nuestro caso, esto no puede ser obstáculo para negar que el desistimiento se ha hecho de forma correcta.
- Es cierto que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, pero también es cierto que la norma prevé que será la persona consumidora quien deba probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a los requisitos exigidos. Para ello ha de probar que ha ejercitado el desistimiento dentro de los siete días naturales, o que ha realizado la devolución del bien en dicho plazo.

Venta fuera del establecimiento

- En nuestro caso, sería necesario que esta persona acreditase que ejerció el desistimiento en ese plazo. Al ser de forma verbal, si no existe reconocimiento de la empresa, mucho nos tememos que ese ejercicio no es válido.
- Tampoco serviría el desistimiento realizado documentalmente, ya que, aunque formalmente se ha ajustado a los requisitos (envío del documento a la dirección facilitada, independientemente de su recepción), se ha realizado fuera de plazo.
- En principio, esta persona puede continuar con la reclamación, siendo consciente de que, dadas las circunstancias, la normativa no le ampara.

Arts. 68, 72, 110 y 111 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (posteriormente modificado).



REVISTA n°13 2011

REVISTA

Kontsumo

ALDIETARIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

Ciertas operaciones de consumo se realizan en sitios distintos a los establecimientos habituales. Estas son las ventas fuera de establecimientos comerciales y pueden realizarse en casa de la persona compradora (venta a domicilio) o en cualquier otro espacio que sea distinto al de la empresa o persona vendedora.

En este tipo de ventas las personas consumidoras también tienen derechos que están recogidos en el 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 (artículos 107 al 113).

¿Qué contratos quedan excluidos de esta categoría?

La Ley no es aplicable a los siguientes tipos de contratos:

- Contratos a los que sea aplicable la normativa sobre venta a distancia y comercio electrónico.
- Contratos inferiores a 48,08€.
- Contratos relativos a bienes inmuebles, o que tengan por objeto algún otro derecho sobre los mismos.
- Contratos de seguro.
- Contratos que tengan por objeto valores mobiliarios.
- Contratos documentados notarialmente.

- Contratos relativos a productos de alimentación, bebidas y otros bienes consumibles de uso corriente en el hogar, suministrados por proveedores que realicen desplazamientos frecuentes y regulares.



Contratos en los que concurren las tres circunstancias siguientes:

- Que se realicen sobre la base de un catálogo que la persona consumidora haya tenido oportunidad de consultar en ausencia de la persona vendedora.
- Que se haya previsto una continuidad en el contacto entre la empresa y la persona consumidora en lo referente a la venta realizada o a otra posterior.
- Que el catálogo y el contrato mencionen claramente el derecho de la persona consumidora a rescindir libremente el contrato durante un plazo que ha de ser, como mínimo, de siete días. O que establezcan, en la misma forma, el derecho de la persona consumidora a devolver las mercancías durante un plazo igual, que empezará a contarse a partir de la fecha de recepción.

Tienes derecho a...

¿Dónde suelen realizarse este tipo de ventas?

Las situaciones más habituales en las que se realizan ventas fuera del establecimiento comercial suelen ser las siguientes:



- **Venta domiciliaria:** se trata de aquellas que se realizan profesionalmente mediante una visita al domicilio o al lugar de trabajo de la persona consumidora. Da igual que el producto o servicio vendido se entregue o no en el momento de la venta.
- **Ventas de reunión:** este tipo de ventas se produce cuando un grupo de personas son convocadas por una de ellas, a petición de una empresa o persona vendedora.
- **Excursiones:** una de las ventas fuera del establecimiento comercial más empleada es la que se realiza en excursiones organizadas por ofertantes y en hoteles. Los destinatarios principales de este tipo de ventas son las perso-

nas mayores. Se hacen en excursiones de un día, a un precio muy bajo, y en el que se suele incluir el transporte, la comida y un regalo atractivo pero de poco valor. Antes de la excursión es frecuente que las personas compradoras potenciales hayan sido captadas mediante folletos publicitarios, y los artículos que se ofrecen durante estas excursiones acostumbran a ser:

- Productos para el hogar (cuberterías, electrodomésticos...).
- Productos textiles (sábanas, edredones...).
- Complementos (relojes de pulsera, bisutería...).

¿Qué documentos deben entregarse a la persona consumido-

El contrato o la oferta contractual debe formalizarse siempre por escrito y en doble ejemplar. Además, debe acompañarse de un documento de desistimiento e ir fechados y firmados de puño y letra por la persona consumidora.

En el espacio superior de la parte del documento reservada para la firma de la persona consumidora debe constar, en caracteres destacados, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho a desistir del contrato, así como los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

Tienes derecho a...

Una vez suscrito el contrato, la persona vendedora debe entregar a la persona consumidora uno de los ejemplares y el documento de desistimiento. Siempre corresponde a la empresa o parte vendedora probar el cumplimiento de estas condiciones.

¿Cómo se ejerce el derecho de desistimiento?

La persona consumidora puede ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de 7 días naturales, sin que sea necesario alegar causa alguna y sin penalización. No obstante, si el documento de desistimiento se ha entregado a la persona consumidora después de que haya recibido el producto o de la celebración del contrato, el plazo de 7 días contará a partir de la recepción de dicho documento.

¿Cuáles son las consecuencias de desistir del contrato?

Al desistir del contrato, ambas partes deben devolverse las prestaciones correspondientes. Es decir, la persona consumidora deberá devolver el producto adquirido y la empresa la suma de dinero, en caso de haberla recibido. La empresa o persona vendedora debe devolver esa suma de dinero lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días desde el

desistimiento, y sin retención de gastos. En el caso de que la empresa se excediera en el plazo, la persona consumidora tendría derecho a pedir el doble de la suma que pagó.



¿Qué ocurre si el contrato ha sido financiado con un crédito?

Siempre que el desistimiento del contrato se haga dentro del plazo de 7 días naturales, quedan rescindidos igualmente, sin penalización para la persona compradora, los créditos o contratos de financiación que le hayan sido concedidos por la parte vendedora o una tercera parte para la adquisición del producto.

Tienes derecho a...

¿Debe la persona consumidora correr con los gastos de envío?

Sólo deberá pagar los gastos generados por el envío a domicilio del producto cuando la persona compradora haya sido informada de ello previamente, y así conste en el contrato.

- 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 (artículos 107 al 113).

- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

