

CUIDADO CON LAS VENTAS A DOMICILIO



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO

Concejalía de Empleo
y Desarrollo Local





Desde tu Ayuntamiento y en concreto desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor queremos conseguir un alto grado de protección de los Consumidores de Astillero y Guarnizo, no solo con el servicio prestado en la OMIC sino con el derecho a la educación en materia de consumo. Para ello hemos realizado varios cursos formativos y la edición de esta guía de consumo.

Quien no ha recibido la visita de algún vendedor en su domicilio para ofertarle algún producto o servicio.

La venta "puerta a puerta" de servicios de luz y gas ya no está permitida por la normativa, venta por otra parte que generó muchas reclamaciones, pero hay otras muchas ventas que están permitidas con lo que hay que tener mucho cuidado y mucha información para evitar tener problemas.

Son las personas mayores las más vulnerables en este tipo de ventas y es a quienes especialmente está dirigida esta guía.

Con ella queremos daros algunas claves y consejos para evitar problemas a la hora de adquirir servicios o productos en ventas realizadas en el domicilio.

Esperamos que estos consejos y la información os sirvan de ayuda, tanto a nivel preventivo como para una compra ya realizada y con este objetivo ponemos a vuestra disposición esta guía que confiamos sea de vuestro agrado.

Y para cualquier reclamación o duda que os pueda surgir, sabed que la Oficina del consumidor del Ayuntamiento de Astillero estarán siempre a vuestra disposición para prestáros la ayuda que necesitéis.

Javier Fernández Soberón
Alcalde de Astillero



INDICE

CONTRATOS CELEBRADOS EN EL DOMICILIO DEL CONSUMIDOR..... 5

¿TODAS LAS VENTAS QUE SE PRODUZCAN EN CASA TRAS LA VISITA DE UN COMERCIAL SON VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL CON LOS DERECHOS QUE ESO IMPLICA?..... 7

¿CÓMO HA DE SER EL CONTRATO?..... 8

DERECHO DE DESISTIMIENTO QUE TIENEN QUE TENER ESTE TIPO DE CONTRATOS 8

 ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO? 8

 ¿EN EL CONTRATO DEBE FIGURAR ESE DERECHO? 9

 TRAS UNA COMPRA REALIZADA EN MI CASA, SI DECIDO ECHARME PARA ATRÁS ¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA HACERLO?10

FORMA DE DESISTIR..... 10

 ¿QUÉ OCURRE SI DESISTO? 13

 ¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE LA EMPRESA CUANDO YO DESISTA? 13

 ¿QUÉ OCURRE SI EL CONTRATO HA SIDO FINANCIADO CON UN CRÉDITO? 13

 ¿QUÉ OBLIGACIONES TENGO SI DESISTO DEL CONTRATO? 14

 SUPUESTOS DE VENTA A DOMICILIO NO TENGO DERECHO A DESISTIR 15

CONSEJOS Y PRECAUCIONES.....16

En este fo
un comer
Este tipo
contrato c
Dentro de
tintos tipc

- Contra
en un
micilio

Ejempl

- Contra
produ

Ejemp serie 0

**Nos vamc
domicilio.**
aplican al

CONT

Es uno de
Este tipo c
una serie
ventas por
del establi
psicológic
te de que

En este folleto vamos a hablar sobre un tipo de ventas que se producen cuando un comercial llega a una casa, oferta algún producto y se formaliza el contrato.

Este tipo de compras que hacemos en casa, tras la visita del comercial se llama contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil.

Dentro de los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil hay distintos tipos, por ejemplo:

- Contratos celebrados con la presencia física simultánea entre ambas partes en un lugar distinto del establecimiento, como ocurre con las ventas a domicilio.

Ejemplo: *Abro la puerta en casa y es un comercial que me ofrece una batería de cocina a buen precio y decido comprarla*

- Contratos celebrados durante una excursión organizada para promocionar productos o servicios.

Ejemplo: *En una excursión de mayores hay una demostración de una serie de productos de una empresa y allí se pueden firmar contratos adquiriendo algún producto de dicha empresa.*

Nos vamos a centrar en los contratos celebrados en la vivienda, las ventas a domicilio. No obstante los derechos que recogeremos en el folleto también se aplican al resto de contratos fuera de establecimiento mercantil.

CONTRATOS CELEBRADOS EN EL DOMICILIO DEL CONSUMIDOR

Es uno de los tipos de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.

Este tipo de contratos que hacemos en casa tras la visita de un comercial tienen una serie de derechos para los consumidores que no existen en otro tipo de ventas porque el **legislador ha entendido que en este tipo de contratos fuera del establecimiento, el consumidor y usuario podría estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del empresario.**

Muchísimas ventas en el establecimiento no implican eso que implica.

No obstante algunas ventas están protegidas por la ley fuera de establecimiento.

- Contratos de suministro de luz y gas
- A los contratos de los niños y adolescentes, irónicamente, irónicamente, irónicamente
- Contratos de suministro de agua
- Contratos sobre servicios de salud
- A los contratos de servicios profesionales sanitarios de salud, incluidos productos sanitarios en instalaciones
- A los contratos de valor monetario como el casino y las apuestas



Normalmente es el consumidor el que se desplaza para comprar algo, mientras que en este tipo de ventas es el comercial el que acude a la vivienda del consumidor para ofrecerle sus productos.

Aunque la persona que le toque a la puerta sea educada, encantadora y hasta conciente, obra con cautela, esa persona podría engañarte.

Un contrato que se realiza en el domicilio del consumidor está permitido pero también es cierto que por sus características se puede prestar a abusos, sobre todo en personas especialmente vulnerables como pueden ser las personas mayores.

Ejemplos de este tipo de ventas son:

Viene un comercial a venderme una enciclopedia

Viene un comercial a venderme una cama

Viene un comercial de telefonía a ofertarme unos servicios

IMPORTANTE CONTRATOS DE LUZ Y GAS EN DOMICILIO

Hasta hace poco hubo muchos contratos realizados en las viviendas por comercializadoras de gas y de luz.

Generó muchos problemas y desde hace más de un año están PROHIBIDOS ese tipo de contratos de suministro de luz y gas cuando el contrato se hace en casa.

Las **compañías de luz y gas** no pueden realizar publicidad no solicitada en visitas a domicilio, ni podrán realizar la contratación en los domicilios de los clientes de forma directa. De esta manera, **la contratación del suministro eléctrico a través de la técnica llamada "puerta a puerta" queda prohibida** para los clientes domésticos, a no ser que haya sido el mismo cliente el que haya solicitado esta acción a la comercializadora.

Si las compañías realizan estas técnicas de contratación de la luz "a puerta fría", se enfrentarán a la **posible inhabilitación para actuar como comercializadora** durante el plazo máximo de un año e, incluso, al traspaso de sus clientes a una comercializadora de referencia.

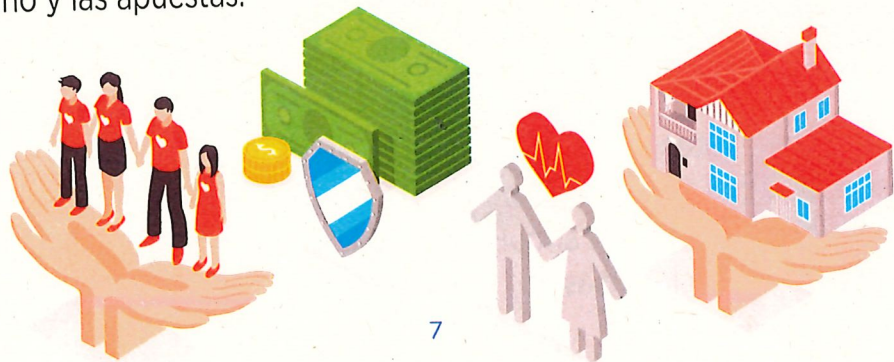
Si viniera un comercial a mi casa a ofrecerme el cambio de luz o de gas podré denunciar ante Inspección de Consumo, porque está prohibido que se haga en el domicilio de consumidor.

¿TODAS LAS VENTAS QUE SE PRODUZCAN EN CASA TRAS LA VISITA DE UN COMERCIAL SON VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL CON LOS DERECHOS QUE ESO IMPLICA?

Muchísimas ventas que realizamos en nuestro domicilio son ventas fuera de establecimiento mercantil y por lo tanto con la protección para el consumidor que eso implica.

No obstante algunas ventas que se producen en el domicilio del consumidor no están protegidas por esta normativa. Por ejemplo entre otros NO SON VENTAS fuera de establecimiento mercantil:

- Contratos de seguros.
- A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.
- Contratos de servicios financieros.
- Contratos sobre venta o alquiler de inmuebles...
- A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.
- A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.



¿CÓMO HA DE SER EL CONTRATO?

El contrato que nos presente el comercial que me venda algo en mi casa tendrá que constar por escrito, en doble ejemplar acompañado de un documento de desistimiento e ir fechados y firmados de puño y letra por el consumidor y usuario.

El contrato deberá contener en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor una referencia clara, comprensible y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

IMPORTANTE

LEER BIEN ANTES DE FIRMAR NADA, Y SI TIENE ALGUNA DUDA NO FIRME

DERECHO DE DESISTIMIENTO QUE TIENEN QUE TENER ESTE TIPO DE CONTRATOS

¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

Consiste en la posibilidad que el consumidor tiene de dejar sin efecto el contrato celebrado notificándose a la otra parte sin necesidad de explicar el motivo por el cual ya no quiero ese producto o servicio y sin tener que asumir ninguna penalización por hacerlo.

No en todas las compras que hagamos tenemos derecho a desistir (es decir echar para atrás el contrato) , pero en este tipo de contratos celebrados en el domicilio si tenemos ese derecho .

En la actualidad existen algunos vendedores agresivos que, visitando los hogares, especialmente aquellos ocupados por personas ancianas, les engañan y les hacen firmar contratos de adquisición de los más diversos artículos, desde colchones relax a enciclopedias.

Para imp
fija un pl
título co

Este pur
derecho

¿EN E

Efectivar
diatamer
rencia cl
a los req

La norm.
contrato
se exige

“En carac
la firma c

Eso perr
las conse

Para impedir que los consumidores se vean obligados a cumplir estos contratos, fija un plazo de **catorce días naturales, contados a partir de la recepción del artículo comprado, para revocar el contrato sin necesidad de alegar causa alguna.**

Este punto es importantísimo y es conveniente que conozcamos que es este derecho y como ejercerlo.

¿EN EL CONTRATO DEBE FIGURAR ESE DERECHO?

Efectivamente el contrato deberá contener en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor una referencia clara, comprensible y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

La normativa es clara en este punto, no es suficiente que en algún lugar del contrato aparezca la referencia a que hay un derecho de desistimiento, lo que se exige es claro:

“En caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor y de forma precisa y comprensible”.

Eso permite al consumidor tener claro que tiene ese derecho, en que consiste y las consecuencias de su ejercicio.



TRAS UNA COMPRA REALIZADA EN MI CASA SI DECIDO ECHARME PARA ATRÁS ¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA HACERLO?

El **plazo** para el ejercicio del derecho de desistimiento es de catorce días naturales y empezará a contar desde la recepción del documento de desistimiento, si este es posterior a la entrega del producto contratado o a la celebración del contrato si su objeto es la prestación de servicios.

PRECAUCIÓN: algunas empresas dicen aceptar telefónicamente la revocación del contrato y luego dan largas para que venza el plazo de catorce días, sin que a su término el consumidor pueda demostrar que ejerció su derecho dentro del mismo.

El **plazo de desistimiento se ampliará hasta doce meses** en el caso de que el vendedor no hubiera facilitado por escrito al comprador la información obligatoria previa a la ejecución del contrato.

FORMA DE DESISTIR

Ya tenemos claro que en este tipo de ventas tenemos (salvo algunas excepciones) derecho a desistir del contrato, es decir a romperlo.

Vamos a ver ahora como hemos de desistir.

En principio no se exige formalidad alguna para el ejercicio del derecho de desistimiento. Eso sí puede el consumidor comunicar al empresario su derecho de desistimiento utilizando el modelo de formulario que se lo ha de haber facilitado previamente.

Por tanto el consumidor puede desistir bien utilizando el formulario que le haya dejado el comercial o hacerlo en un papel por su cuenta. Si lo haces por tu cuenta han de estar los datos correctos (tanto de la empresa como los tuyos) la fecha en que se hizo el contrato y la fecha en la que desistes.

Pero, esto es importante, ha de poder justificar que **ha ejercido dicho derecho, la clave es que pueda acreditar que lo hizo**. Si lo hace por teléfono no tendrá esa justificación.

- Hay que gr
hemos des
- Vamos a ve
hacer.

PARA

Tras la d
sistir no
cirle que
la empre
el produ
de la co

Vini
vendier
ya sé

A los

Sé que

Me

Si no
den

- Hay que guardar siempre una justificación que nos permita demostrar que hemos desistido dentro del plazo legal.
- Vamos a ver con ejemplos que NO tenemos que hacer y qué SI tenemos que hacer.

PARA DESISTIR **NO** HAY QUE HACER:

Tras la compra realizada en mi domicilio si quiero desistir no debo llamar por teléfono a la empresa y decirle que desisto. Si hago eso corro el riesgo de que la empresa me diga que sí, que ya vendrán a buscar el producto y se pasen los 14 días legales para desistir de la compra.

Ejemplo:

Vinieron a mi casa unos comerciales y me vendieron un colchón. Firmé un contrato, pero yo ya sé que tengo 14 días para desistir del contrato.

A los siete días decido que el colchón no cumple con mis expectativas y decido rescindir el contrato.

Sé que tengo catorce días y llamo por teléfono a la empresa para decirles que quiero desistir.

Me contestan que tranquila que en unos días vendrán a por el colchón.

Si no vienen y posteriormente reclamo que yo ya desistí dentro del periodo legal no podré probar que lo hice.



PARA DESISTIR HAY QUE HACER:

- COMUNICAR DE FORMA QUE QUEDE CONSTANCIA A LA EMPRESA MI VOLUNTAD DE DESISTIR:
 - Bien con un documento que haga yo. En dicho documento deberán figurar mis datos (nombre, DNI, dirección, localidad), la fecha de la compra, la fecha actual y la firma, indicando que quiero desistir del contrato y dirigiendo la carta a la empresa que me ha vendido el producto.
 - Bien con el documento de desistimiento que venga en el contrato. Se rellena dicho documento con mis datos, y deberá ir firmado y con fecha, enviándolo a la dirección que aparece en el propio documento de desistimiento.
- SIEMPRE TENGO QUE GUARDAR UNA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE QUE HE REALIZADO EL DESISTIMIENTO DENTRO DEL PLAZO LEGAL.
- Si lo mando por carta certificada (el acuse de recibo)
- Si lo mando por correo electrónico (guardar dicho correo)



La forma más segura de justificar documentalmente es por medio de burofax. El burofax es un servicio que nos permite enviar documentos de manera urgente y que acredita el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. Podemos remitir documentos que requieran una prueba ante terceros y **tiene carácter probatorio ante los Tribunales**. Se hace en correos.

¿QUÉ C

Si decides c
de la empre

¿QUÉ O CUAND

Si ejercitas e
los pagos q
tes de que h
tu desistimie

Tra
me
envi

Dicha
emp



¿QUÉ OC FINANCI

En muchas o
casa a vender
midor paga a
y firman un c
del colchón, c

¿QUÉ OCURRE SI DESISTO?

Si decides desistir del contrato, se **extinguen las obligaciones** tanto tuyas como de la empresa en relación a la ejecución del contrato.

¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE LA EMPRESA CUANDO YO DESISTA?

Si ejercitas el derecho de desistimiento, la empresa **debe reembolsarte todos los pagos** que hayas realizado sin demoras indebidas y, en cualquier caso, **antes** de que hayan transcurrido **14 días naturales** desde la fecha en que recibió tu desistimiento.

Ejemplo:

Tras una visita de un comercial compré un aspirador que me costó 150 euros. A los doce días desistí del contrato enviando una carta certificada con dicho desistimiento a la empresa

Dicha carta llegó a la empresa hace diez días. Por tanto la empresa deberá ingresarme esos 150 euros como tarde en cuatro días.



¿QUÉ OCURRE SI EL CONTRATO HA SIDO FINANCIADO CON UN CRÉDITO?

En muchas ocasiones cuando algún comercial viene a casa a vender un producto, ejemplo colchón, el consumidor paga algo simbólico (pueden ser 60 o 90 euros) y firman un contrato de financiación del precio total del colchón, que puede ser muy alto.



Eso quiere decir que en esa venta el consumidor ha firmado dos contratos:

- El de la compra del colchón
- El de la financiación del mismo

Después de haber firmado esos dos contratos si desisto de la compra del colchón tengo que saber que siempre que el desistimiento del contrato se haga dentro del plazo de 14 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.

Por tanto, tenemos que tener claro que en caso de que la compra haya sido financiada total o parcialmente mediante un crédito concedido por el vendedor o a través de éste, **el ejercicio del derecho de desistimiento implicará la resolución del crédito sin penalización para el comprador.**



Ejemplo.

Tras la visita de un comercial a mi casa he comprado una cama articulada. El precio era caro (2000 euros) y a la vez que firme la compra de la cama firmé una financiación.

Cuando yo mandé un escrito a la empresa diciendo que quiero romper el contrato (desistir), al desistir del contrato de la compra de la cama estoy a la vez rompiendo (desistiendo) del contrato de financiación que haya firmado.

¿QUÉ OBLIGACIONES TENGO SI DESISTO DEL CONTRATO?

Vamos a recapitular:

Tras una compra que se produjo en mi domicilio tras la visita de un comercial, decidí echarme para atrás y desistí de forma fehaciente dentro del plazo de 14 días.

Una ve

1. Devolutiva la pr dos i pio c y te
2. Solo has n rístic

Si dur tengo que l

SUPUI QUE N

Hay algun online o p días, vam

Antes van

La ley dice supuesto : tamente e, miento exp de que es ejecutado,

Lo que quiere decir ese artículo es lo siguiente:

En el caso de un contrato de prestación de servicios (como puede ser la telefonía e internet) si yo contrato hoy y antes de los 14 días tengo ya el servicio, no tendré derecho a los 14 días para desistir, pero la ley **les obliga a las empresa a que nos informen de una manera clara de que desde el momento en que tenga el servicio ya no podré desistir.**

Si esa información no nos la dan podríamos desistir en el plazo de 14 días.

Y es la empresa la que tendrá que probar que nos dio esa información.

EJEMPLO:

Vamos a imaginar que viene un comercial a mi casa y me ofrece cambiarme de compañía de internet y de móvil. Acepto y al día siguiente viene ya la nueva compañía a ponerme el ROUTER.

Si yo a los 10 días quiero desistir y la empresa se niega o me quiere cobrar una penalización, la empresa deberá probar que me informó que si se ejecutaba el contrato perdería los 14 días para desistir.

Cuidado con lo que firmemos: Puede que nos den a firmar un contrato y allí esté la clausula en la que dice que perdemos el derecho a desistir.

NUNCA FIRMAMOS ANTES DE LEER. A VECES HACEMOS LO CONTRARIO FIRMAMOS Y LUEGO LEEMOS.



CONSEJOS Y PRECAUCIONES:

1. SI FUISTE CLIENTE HACE AÑOS DE ALGUNA EMPRESA A LA QUE COMPRASTE COSAS TE PUEDE OCURRIR QUE VUELVA UN COMERCIAL A TU CASA SABRIENDO QUE YA FIRMASTE UNA VEZ Y TE CUENTAN QUE DEBES SEGUIR COMPRANDO COLECCIONES O LO QUE FUERA PUESTO QUE TE COMPROMETISTE CON EL CONTRATO INICIAL **NO SUELE SER VERDAD.**
2. NO FIRMES SALVO QUE TENGAS MUY MUY CLARO TODO LO QUE ESTÁS FIRMANDO. SI TIENES UNA DUDA NO FIRMES.
3. SI EL COMERCIAL TE INDICA QUE SOLO HOY ES LA OFERTA DESCONFÍA.
4. NUNCA ENSEÑES A UN COMERCIAL NINGUNA FACTURA TUYA (TE PUEDE DECIR QUE ES DE TU COMPAÑÍA Y TE VA A HACER UNA OFERTA. SI ES DE TU COMPAÑÍA YA TENDRÍA QUE TENER TUS DATOS).
5. NO DES TU NÚMERO DE CUENTA BANCARIA.
6. **RECUERDA: TE PUEDEN CONTAR MUCHAS COSAS PERO LO QUE TE VA A OBLIGAR ES LO QUE TU FIRMAS (Y A VECES NO ES LO QUE TE HAN CONTADO).**
7. PIDE COPIA DE TODO LO QUE FIRMES. SI NO HAY COPIA NO FIRMES NADA.
8. SI PAGAS ALGO EN LA COMPRA SIEMPRE HAS DE TENER JUSTIFICACIÓN DE LO QUE HAS PAGADO.
9. SI RECIBES UNA VISITA QUE NO HAYAS SOLICITADO DE UNA COMERCIALIZADORA DE GAS O DE LUZ DENUNCIARLO.



SUBVENCIONADO POR
LA DIRECCIÓN GENERAL DE
COMERCIO Y CONSUMO



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN,
INDUSTRIA, TRANSPORTE Y COMERCIO
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

CU
LAS
A D

