

COMPRES FORA DE L'ESTABLIMENT MERCANTIL

Són contractes subscrits fora de l'establiment mercantil els celebrats amb la presència física simultània de la persona consumidora i usuària i l'empresari en un lloc diferent de l'establiment mercantil de l'empresari (ex.: venda a domicili, hotels, excursions organitzades per l'empresari...).

No s'aplica la normativa en matèria de contractes subscrits fora de l'establiment mercantil als contractes següents:

- Contractes de serveis socials, inclosos l'habitatge social, la cura dels infants i el suport a les famílies i persones necessitades, temporalment o permanentment, inclosa l'atenció a llarg termini.
- Contractes de serveis relacionats amb la salut que presti un professional sanitari a pacients per a avaluar, mantenir o restablir el seu estat de salut, incloses la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, amb independència que els serveis es prestin a instal·lacions sanitàries.
- Contractes d'activitats de joc per doblers que impliquin apostes de valor monetari en jocs d'atzar, incloses les loteries, els jocs de casino i les apostes.
- Contractes de serveis financers.
- Contractes de creació, adquisició o transferència de béns immobles o de drets sobre aquests.
- Contractes per a la construcció d'edificis nous, la transformació substancial d'edificis existents i el lloguer d'allotjaments per al seu ús com a habitatge.
- Contractes relatius als viatges combinats, vacances combinades i circuits combinats.
- Contractes d'aprofitament per torns de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi.
- Contractes que s'han de subscriure davant un fedatari públic.
- Contractes per al subministrament de productes alimentaris, begudes o altres béns de consum corrent a la llar, subministrats físicament per un empresari mitjançant lliuraments freqüents i regulars a la llar o lloc de residència o de feina de la persona consumidora i usuària.
- Contractes de serveis de transport de passatgers, però en aquest cas, si el contracte comporta obligacions de pagament, cal donar informació precontractual de les característiques del servei, el preu total, la durada del contracte i la durada de les obligacions de la persona consumidora.
- Contractes subscrits mitjançant distribuïdors automàtics o instal·lacions comercials automatitzades.
- Contractes subscrits amb operadors de telecomunicacions a través de telèfons públics per a la utilització d'aquests telèfons, o subscrits per a l'establiment d'una única connexió de telèfon, Internet o fax per part d'un consumidor i usuari.

INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL

Abans que la persona consumidora i usuària quedi vinculada per un contracte fora de l'establiment comercial, l'empresari l'ha d'informar de tots els aspectes relatius al contracte: les característiques principals dels béns o serveis, la identitat de l'empresari, adreça de l'establiment, número de telèfon i adreça electrònica, el preu total del bé o servei i despeses addicionals, si s'escau, els procediments de pagament, lliurament i execució, la durada del contracte, el sistema de tractament de reclamacions, les condicions per a exercir el dret de desistiment si existeix, etc. L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora la informació precontractual en paper o, si aquest hi està d'acord, en un altre suport durador.

CONTRACTE

L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora una còpia del contracte signat o la seva confirmació en paper o, si aquest hi està d'acord, en un suport durador diferent.

La manca de resposta a l'oferta de contractació no es pot considerar una acceptació. Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor, li subministra el bé o servei ofert, el consumidor i usuari receptor no està obligat a la devolució o custòdia, i l'empresari que va enviar el bé o va subministrar el servei no sol·licitat no podrà reclamar cap pagament.

EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini màxim per al lliurament dels béns és de 30 dies naturals des de la subscripció del contracte, tret que les parts pactin un altre termini.

Si l'empresari no lliura els béns en aquest termini, la persona consumidora li atorgarà un termini suplementari adequat a les circumstàncies. En el supòsit que el termini sigui essencial i la persona consumidora ho hagi indicat a l'empresari, podrà resoldre el contracte immediatament.

Una vegada resolt el contracte, l'empresari ha de retornar les quantitats abonades per la persona consumidora. En cas de retard injustificat, la persona consumidora pot reclamar que se li torni el doble de l'import pagat, sens perjudici dels danys i perjudicis soferts.

DRET DE DESISTIMENT

El dret de desistiment d'un contracte és la facultat de la persona consumidora i usuària de deixar sense efecte el contracte, sense necessitat de justificar la seva decisió ni penalització per l'exercici d'aquest dret.

En les compres fetes fora de l'establiment comercial, com les vendes en el transcurs d'una excursió o vendes a domicili, el consumidor té dret a desistiment.

Excepcions al dret de desistiment:

- La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi estat completament executat, quan l'execució hagi començat, amb consentiment previ exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement per part seva que és conscient que, una vegada que l'empresari hagi executat completament el contracte, haurà perdut el seu dret de desistiment.
- El subministrament de béns o la prestació de serveis el preu dels quals depengui de fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pugui controlar i que es puguin produir durant el període de desistiment.
- El subministrament de béns confeccionats de conformitat amb les especificacions del consumidor i usuari o clarament personalitzats.
- El subministrament de béns que es puguin deteriorar o puguin caducar amb rapidesa.
- El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per a ser retornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament.
- El subministrament de béns que després d'haver-los lliurat, i tenint en compte la seva naturalesa, s'hagin mesclat de manera indissociable amb altres béns.
- El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals s'hagi acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no es puguin lliurar abans de 30 dies, i el valor real de les quals depengui de fluctuacions del mercat que l'empresari no pugui controlar.
- Els contractes en els quals el consumidor i usuari hagi sol·licitat específicament a l'empresari que el visiti per a efectuar operacions de reparació o manteniment urgent. Si en aquesta visita l'empresari presta serveis addicionals als sol·licitats específicament pel consumidor o subministra béns diferents de les peces de recanvi utilitzades necessàriament per a efectuar les operacions de manteniment o reparació, el dret de desistiment s'ha d'aplicar als serveis o béns addicionals esmentats.
- El subministrament de gravacions sonores o de vídeo precintades o de programes informàtics precintats que el consumidor i usuari hagi desprecintat després del lliurament.
- El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes, amb l'excepció dels contractes de subscripció per al subministrament d'aquestes publicacions.
- Els contractes subscrits mitjançant subhastes públiques.
- El subministrament de serveis d'allotjament per a fins diferents dels de servir d'habitatge, transport de béns, lloguer de vehicles, menjar o serveis relacionats amb activitats d'esbarjo, si els contractes preveuen una data o un període d'execució específics.
- El subministrament de contingut digital que no es presti en un suport material quan l'execució hagi començat amb el consentiment previ exprés del consumidor i usuari amb el coneixement per part seva que en conseqüència perd el seu dret de desistiment.

El dret de desistiment pot exercitar-se durant un període de 14 dies naturals. S'ha de notificar a l'empresari per escrit la voluntat de desistir del contracte en el termini establert. El termini comença a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte de serveis o del lliurament dels béns en els contractes de venda.

Si l'empresari no ha facilitat a la persona consumidora i usuària la informació sobre el dret de desistiment, el període de desistiment s'amplia a 12 mesos. En el moment que s'informi correctament del dret de desistiment, el termini serà de 14 dies naturals des de l'endemà de la data de recepció de la informació.

La càrrega de la prova de l'exercici del dret de desistiment recau en la persona consumidora.

Una vegada exercit el dret de desistiment, les parts s'han de restituir recíprocament les prestacions.

L'empresari ha de reemborsar tots els pagaments rebuts de la persona consumidora, inclosos, si s'escau, els costos de lliurament, sense demores indegudes i, en tot cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què se l'hagi informat de la decisió de desistiment del contracte del consumidor i usuari.

En cas de retard injustificat per part de l'empresari respecte de la devolució de les sumes abonades, la persona consumidora pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzada pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

La persona consumidora i usuària només ha de suportar els costos directes de devolució dels béns, excepte si l'empresari ha acceptat assumir-los o no l'ha informat que li correspon assumir aquests costos.

Cal tenir una precaució especial amb els finançaments o els pagaments a termini.

NORMATIVA

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista.

Llei 11/2014, de 15 d'octubre, de comerç de les Illes Balears.