

COMPRAS A DISTANCIA

La relación de consumo a distancia se produce cuando el contrato celebrado con la persona consumidora y usuaria se formaliza en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y de la persona consumidora, y en la que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia, como el correo postal, la televisión, Internet, el teléfono o el fax.

No se aplica la normativa en materia de contratos a distancia:

- Contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporalmente o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.
- Contratos de servicios relacionados con la salud, que presta un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluyendo la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia que los servicios se presten en instalaciones sanitarias o no.
- Contratos de actividades de juego por dinero que implican apuestas de valor monetario en juegos de azar (incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas).
- Contratos de servicios financieros.
- Contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre estos bienes.
- Contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para usarlos como vivienda.
- Contratos relativos a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.
- Contratos de aprovechamiento por turnos de bienes de uso turístico, de adquisición de productos de vacaciones de larga duración, de reventa y de intercambio.
- Contratos que se tengan que suscribir ante un fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar con el suministro de información jurídica comprensible que el consumidor y usuario suscribe el contrato únicamente con la reflexión previa suficiente y con conocimiento del alcance jurídico de su decisión.
- Contratos para el suministro de productos alimentarios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo de la persona consumidora.
- Contratos de servicios de transporte de pasajeros, pero, en este caso, si este contrato comporta obligaciones de pago, hay que dar información precontractual de las características del servicio, el precio total, la duración del contrato y la duración de las obligaciones de la persona consumidora.
- Contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.
- Contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de estos teléfonos, o formalizados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Las empresas no pueden contactar por teléfono para hacer ofertas si no tienen el consentimiento de la persona consumidora. En todas las comunicaciones comerciales a distancia tiene que constar inequívocamente su carácter comercial. Cuando el usuario recibe la primera oferta comercial del emisor, tiene que ser informado tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como obtener el número de referencia de esta oposición.

Antes de que la persona consumidora y usuaria quede vinculada por cualquier contrato a distancia, el empresario le tiene que informar de todos los aspectos relativos al contrato: las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, dirección del establecimiento, número de teléfono y dirección electrónica, el precio total del bien o servicio, del procedimiento y la fecha de entrega del producto o de prestación del servicio, de la duración del contrato y de las obligaciones derivadas de este, del sistema de tratamiento de reclamaciones, de las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento, así como de los gastos que se pueden derivar, etc. Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales o sobre los costes de devolución de los bienes, la persona consumidora no tiene que abonar estos gastos o costes.

CONTRATO

El empresario tiene que facilitar a la persona consumidora la información mencionada y la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable desde la suscripción del contrato a distancia, y a más tardar en el momento de la entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio.

Si el contrato se suscribe por medios electrónicos e implica obligaciones de pago, el empresario tiene que velar porque la persona consumidora, cuando haga el pedido, confirme de forma expresa que es consciente que su actividad implicará una obligación de pago. Si no se hace así, la persona consumidora no quedará vinculada por el contrato o pedido. También se tiene que informar si hay restricciones de entrega y modalidades de pago admitidas.

Si el contrato se suscribe mediante técnicas de comunicación a distancia donde hay limitaciones de espacio y tiempo (como pantallas de teléfono o TV), el empresario tiene que facilitar en este soporte como mínimo la información relativa a las características principales del bien o servicio, su identidad, precio total, derecho de desistimiento, duración del contrato y condiciones de resolución, y el resto de información que falta la tiene que proporcionar de manera oportuna (mediante un número de teléfono gratuito o enlace a un web).

Si el empresario contacta por teléfono con la persona consumidora para suscribir un contrato a distancia, al inicio de la conversación, tiene que poner en su conocimiento su identidad y el objeto comercial de la llamada. En este caso, tiene que confirmar la oferta por escrito o, salvo oposición expresa de la persona consumidora, en cualquier soporte de naturaleza duradera. La persona consumidora sólo quedará vinculada por la oferta si realiza una aceptación expresa por escrito (en papel o por correo electrónico, fax, SMS).

La falta de respuesta a la oferta de contratación no se puede considerar una aceptación. Si el empresario, sin la aceptación expresa de la persona consumidora y usuaria, le suministra el bien o servicio ofrecido, ésta no está obligada a devolverlo, ni se le puede reclamar ningún pago por el bien o servicio suministrado y no solicitado.

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Salvo pacto en contrario, el plazo máximo de entrega es de 30 días naturales desde la formalización del contrato. Si el empresario no cumple, la persona consumidora tiene que otorgar un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si el empresario no libra el bien en este nuevo plazo, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato. Si el plazo es esencial y el consumidor lo ha indicado así, puede resolver el contrato inmediatamente.

En caso de no ejecución del contrato porque no está disponible el bien o servicio contratado, se tiene que informar a la persona consumidora y usuaria y tiene que poder recuperar las sumas abonadas sin ninguna demora indebida y en un plazo como máximo de 14 días. En caso de retraso injustificado respecto de la devolución de las sumas abonadas, la persona consumidora puede reclamar que se le pague el doble del importe debido, sin perjuicio de su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos.

Si el bien o servicio contratado no está disponible, cuando la persona consumidora ha sido informada expresamente de esta posibilidad, el empresario puede suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma calidad o una de superior. La persona consumidora podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio contratado inicialmente.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad de la persona consumidora y usuaria de dejar sin efecto el contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ningún tipo.

Excepciones al derecho de desistimiento:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido ejecutado, o cuando la ejecución haya empezado, con consentimiento previo expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento que es consciente que, una vez el empresario haya ejecutado completamente el contrato, habrá perdido su derecho a desistir.
- El suministro de los bienes o servicios el precio de los cuales depende de las fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar y que se puedan producir durante el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes confeccionados de acuerdo con las especificaciones hechas por la persona consumidora o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que se puedan deteriorar o caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para el retorno por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados después de la entrega.
- El suministro de bienes que después de su entrega, y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- El suministro de bebidas alcohólicas el precio de las cuales haya sido acordado en el momento de suscribir el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y el valor real de las cuales dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- Los contratos en los cuales la persona consumidora haya solicitado específicamente al empresario que lo visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente. Si en esta visita el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes diferentes de las piezas de repuesto utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento se aplica a estos servicios o bienes adicionales.
- El suministro de grabaciones sonoras o de video precintados o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por la persona consumidora después de la entrega.
- El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas salvo los contratos de suscripción para el suministro de estas publicaciones.
- Los contratos celebrados mediante subasta pública.
- El suministro de servicios de alojamiento para fines diferentes de los de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos.
- El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material (es decir, CD o DVD) cuando la ejecución haya empezado con el previo consentimiento expreso de la persona consumidora.

La persona consumidora y usuaria tiene derecho a desistir del contrato por escrito en el plazo de 14 días naturales desde la formalización del contrato en la contratación de servicios o desde la recepción de los bienes en los contratos de venta. Si el empresario no ha informado al consumidor sobre el derecho de desistimiento, el plazo se amplía a doce meses después de la fecha de expiración del plazo de desistimiento inicial.

Si el empresario facilita esta información en el plazo de doce meses, el plazo de desistimiento finaliza a los 14 días naturales de la fecha en que la persona consumidora y usuaria recibe la información.

La persona consumidora tiene que comunicar al empresario su voluntad de desistir por escrito. Puede hacerlo mediante el modelo que consta en la Ley o por otro tipo de declaración inequívoca que indique su decisión de desistir del contrato. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recae en el consumidor y usuario.

La persona consumidora tiene que devolver o entregar el bien al empresario en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique el desestimiento, y tiene que soportar únicamente los costes directos de devolución del bien, excepto si el empresario ha aceptado asumirlos o no lo ha informado que le corresponde asumir estos costes.

El empresario tiene que reembolsar todo pago recibido de la persona consumidora, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que ha sido informado de la decisión de desistimiento del contrato. En caso de retraso injustificado el consumidor puede reclamar que se le pague el doble del importe debido, sin perjuicio de su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos.

Son nulas de pleno derecho las cláusulas que imponen al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia a estos. En el supuesto de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización tiene que ser proporcional al número de días no efectivos del compromiso acordado.

En los contratos vinculados a financiación, el ejercicio del derecho de desistimiento implica al mismo tiempo la resolución del crédito sin ninguna penalización para la persona consumidora.

NORMATIVA

- Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista (versión consolidada).