



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM
/

VENDES FORA DE L'ESTABLIMENT MERCANTIL

1. INFORMACIÓ GENERAL

En els darrers anys ha augmentat considerablement la venda de béns i serveis a distància. Per això, és important que els consumidors i usuaris sàpiguin quins drets tenen quan trien aquesta forma de contractació.

2. DRETS DELS CONSUMIDORS

2.1. Supòsits de contractes subscrits fora de l'establiment mercantil

Es consideren contractes subscrits fora de l'establiment mercantil els següents:

- Els contractes subscrits amb la presència física simultània de l'empresari i del consumidor i usuari en un lloc diferent de l'establiment mercantil de l'empresari.
- Els contractes en els quals el consumidor i usuari ha fet una oferta en les mateixes circumstàncies que les que preveu l'apartat anterior.
- Els contractes subscrits a l'establiment mercantil de l'empresari o mitjançant l'ús de qualsevol mitjà de comunicació a distància immediatament després que hi hagi hagut contacte personal i individual amb el consumidor i usuari en un lloc que no sigui l'establiment mercantil de l'empresari, amb la presència física simultània de l'empresari i el consumidor i usuari.

- Els contractes subscrits durant una excursió organitzada per l'empresari amb la finalitat de promocionar i vendre productes o serveis al consumidor i usuari.

La normativa en matèria de contractes subscrits fora de l'establiment mercantil no és aplicable:

- Als contractes de serveis socials, incloent-hi 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.
- Als contractes de serveis relacionats amb la salut que presta un professional sanitari a pacients per avaluar, mantenir o restablir el seu estat de salut, incloses la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, independentment del fet que aquests serveis es prestin en instal·lacions sanitàries.
- Als contractes d'activitats de joc per doblers que impliquin apostes de valor monetari en jocs d'atzar, incloent-hi les loteries, els jocs de casino i les apostes.
- Als contractes de serveis financers.
- Als contractes de creació, adquisició o transferència de béns immobles o de drets sobre aquests béns.
- Als contractes per a la construcció d'edificis nous, la transformació substancial d'edificis existents i el lloguer d'allotjaments per usar-los com a habitatge.
- Als contractes relatius als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats que regula aquesta Llei.

- Als contractes relatius a la protecció dels consumidors i usuaris respecte de determinats aspectes dels contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi que regula la Llei 4/2012, de 6 de juliol, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi i normes tributàries.
- Als contractes que, d'acord amb la legislació vigent, s'han de subscriure davant un fedatari públic obligat per llei a ser independent i imparcial i a garantir, mitjançant el subministrament d'una informació jurídica comprensible, que el consumidor i usuari subscriu el contracte únicament amb la reflexió prèvia suficient i amb coneixement ple del seu abast jurídic.
- Als 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 treball del consumidor i usuari.
- Als 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.
- Als contractes subscrits mitjançant distribuïdors automàtics o instal·lacions comercials automatitzades.

- Als 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.

2.2. Informació precontractual dels contractes a distància

Abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte a distància o subscrit fora de l'establiment o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible la informació següent:

- Les característiques principals dels béns o serveis, en la mesura adequada al suport utilitzat i als béns o serveis.
- La identitat de l'empresari, incloent-hi el seu nom comercial.
- L'adreça completa de l'establiment de l'empresari i el seu número de telèfon, número de fax i adreça de correu electrònic, quan escaigui, per tal que el consumidor i usuari s'hi puguin posar en contacte i comunicar-s'hi de manera ràpida i eficaç, així com l'adreça completa i la identitat de l'empresari per compte del qual actua, quan escaigui.
- Si és diferent de l'adreça (geogràfica) facilitada, l'adreça completa de la seu de l'empresari i, quan escaigui, la de l'empresari per compte del qual actua, a la qual el consumidor i usuari pot adreçar les seves reclamacions.
- El preu total dels béns o serveis, incloent-hi els impostos i les taxes, o, si el preu no es pot calcular raonablement per endavant per la naturalesa dels béns o dels serveis, la manera com es determina el preu, així com, quan escaigui, totes les despeses addicionals de

transport, lliurament o postals i qualsevol altra despesa o, si aquestes despeses no es poden calcular raonablement per endavant, el fet que pot ser necessari abonar les despeses addicionals esmentades. En el cas d'un contracte de durada indeterminada o d'un contracte que inclogui una subscripció, el preu ha d'incloure el total dels costs per període de facturació. Quan aquests contractes es cobrin d'acord amb una tarifa fixa, el preu total també ha d'indicar el total dels costs mensuals. Quan no sigui possible calcular raonablement per endavant el cost total, s'ha d'indicar la manera com es determina el preu.

- El cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància per a la formalització del contracte, en cas que aquest cost es calculi sobre una base diferent de la tarifa bàsica.
- Els procediments de pagament, lliurament i execució, la data en què l'empresari es compromet a lliurar els béns o a executar la prestació dels serveis, així com el sistema de tractament de les reclamacions de l'empresari quan escaigui.
- La llengua o les llengües en les quals es pot formalitzar el contracte, quan aquesta no sigui la llengua en la qual se li ha ofert la informació prèvia a la contractació.
- Quan hi hagi un dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment.
- Quan escaigui, la indicació que el consumidor i usuari ha d'assumir el cost de la devolució dels béns en cas de desistiment i, per als contractes a distància, quan els béns per la seva naturalesa no es

puguin tornar normalment per correu, el cost de la devolució d'aquests béns.

- En cas que el consumidor i usuari exerceixi el dret de desistiment després de la presentació d'una sol·licitud d'acord amb l'article 98.8 o amb l'article 99.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (LGDCU), la informació que en aquest cas el consumidor i usuari ha d'abonar a l'empresari unes despeses raonables de conformitat amb l'article 108.3 de la LGDCU.
- Quan d'acord amb l'article 103 de la LGDCU no sigui procedent el dret de desistiment, la indicació que al consumidor i usuari no l'assisteix o les circumstàncies en què el perdrà quan li correspongui.
- Un recordatori de l'existència d'una garantia legal de conformitat per als béns.
- Quan escaigui, l'existència d'assistència postvenda al consumidor i usuari, serveis postvenda i garanties comercials, així com les seves condicions.
- L'existència de codis de conducta pertinents i la manera d'aconseguir-ne exemplars, si s'escau. A aquest efecte, s'entén per codi de conducta l'acord o el conjunt de normes no imposades per disposicions legals, reglamentàries o administratives en què es defineix el comportament dels empresaris que es comprometen a complir el codi en relació amb una o més pràctiques comercials o sectors econòmics.

- La durada del contracte, quan escaigui, o, si el contracte és de durada indeterminada o es prolonga de manera automàtica, les condicions de resolució.
- La durada mínima de les obligacions del consumidor i usuari derivades del contracte, quan escaigui.
- L'existència i les condicions dels dipòsits o altres garanties financeres que el consumidor i usuari hagi de pagar o aportar a sol·licitud de l'empresari, quan escaigui.
- La funcionalitat dels continguts digitals, incloses les mesures tècniques de protecció aplicables, quan escaigui.
- Qualsevol interoperabilitat rellevant del contingut digital amb els aparells i programes coneguts per l'empresari o que calgui esperar raonablement que aquest pugui conèixer, quan escaigui.
- La possibilitat de recórrer a un mecanisme extrajudicial de reclamació i rescabament al qual estigui subjecte l'empresari i els mètodes per tenir-hi accés, quan escaigui.

2.3. Requisits formals dels contractes subscrits fora de l'establiment mercantil

- L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari la informació precontractual a què es refereix l'apartat anterior en paper o, si aquest hi està d'acord, en un altre suport durador. Aquesta informació ha de ser llegible i estar redactada almenys en castellà i en termes clars i comprensibles.

- L'empresari ha de facilitar al consumidor i usuari una còpia del contracte signat o la seva confirmació en paper o, si aquest hi està d'acord, en un suport durador diferent.
- En cas que un consumidor i usuari vulgui que la prestació de serveis o el subministrament d'aigua, gas, electricitat —quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades— o calefacció mitjançant sistemes urbans s'iniciï durant el termini de desistiment, l'empresari ha d'exigir que el consumidor i usuari presenti una sol·licitud expressa en aquest sentit en un suport durador.
- Correspon a l'empresari provar el compliment de les obligacions a què es refereix aquest apartat.
- L'empresari ha d'adoptar les mesures adequades i eficaces que li permetin identificar inequívocament el consumidor i usuari amb el qual subscriu el contracte.
- Necessitat de consentiment exprés:
 - ✓ En cap cas la manca de resposta a l'oferta de contractació no es pot considerar que s'accepta.
 - ✓ Si l'empresari, sense acceptació explícita del consumidor i usuari destinatari de l'oferta, 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 li pot reclamar cap pagament.

2.4. Execució del contracte

- Llevat de pacte en contra, el termini màxim és de 30 dies naturals des de la subscripció del contracte.
- Si l'empresari no compleix, el consumidor li atorgarà un termini suplementari adequat a les circumstàncies.
- Si el termini és essencial i el consumidor ho ha indicat a l'empresari, el consumidor pot resoldre el contracte immediatament.
- L'empresari ha d'indemnitzar pels danys i perjudicis causats, i ha de retornar el doble del pagament avançat.
- Correspon a l'empresari provar el compliment dels terminis, i correspon al consumidor la prova que ha informat que el termini és essencial.

2.5. Dret de desistiment

Concepte

El dret de desistiment d'un contracte és la facultat del consumidor i usuari de deixar sense efecte el contracte subscrit, notificant-ho així a l'altra part contractant, sense necessitat de justificar la seva decisió i sense penalització de cap classe.

Són nul·les de ple dret les clàusules que imposin al consumidor i usuari una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquest dret.

Termini d'exercici

El dret de desistiment pot exercitar-se durant un període de 14 dies naturals.

Quan un termini expressat en dies s'hagi de comptar a partir del moment en el qual es produeix un esdeveniment o es du a terme un acte, el dia en el qual es produeix aquest esdeveniment o acte no s'ha de computar.

Per tant, es comença a computar a partir de l'endemà del dia en què es produeix l'esdeveniment o acte:

- En el cas dels contractes de serveis, el termini comença a comptar a partir de l'endemà de la formalització del contracte.
- En els contractes de venda, comença a comptar a partir de l'endemà que la persona consumidora o una tercera persona que hagi escollit la persona consumidora —i que no sigui el transportista— adquireixi la possessió material dels béns.

Si l'empresari no ha facilitat al consumidor i usuari la informació sobre el dret de desistiment, el període de desistiment acaba dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial.

Si durant tot aquest termini de 12 mesos s'informa correctament del dret de desistiment, el termini per exercir-lo expira al cap de 14 dies naturals des de la data de recepció de la informació (que comença a comptar l'endemà de la recepció de la informació).

Exercici i efectes del dret de desistiment

Abans que venci el termini de desistiment, el consumidor i usuari ha de comunicar a l'empresari la seva decisió de desistir del contracte. A aquest efecte, el consumidor i usuari pot utilitzar el model de formulari de desistiment que consta en l'annex B de la Llei, o bé fer un altre tipus de declaració inequívoca en la qual assenyali la seva decisió de desistir del contracte.

La càrrega de la prova de l'exercici del dret de desistiment recau en el consumidor i usuari.

Conseqüències de l'exercici del dret de desistiment

- Una vegada exercit el dret de desistiment, les parts s'han de restituir recíprocament les prestacions, d'acord amb el que disposen els articles 1303 i 1308 del Codi civil.
- El consumidor i usuari no ha de reemborsar cap quantitat per la disminució del valor del bé que sigui conseqüència del seu ús d'acord amb els pactes o la seva naturalesa, o per l'ús del servei.
- El consumidor i usuari té dret al reemborsament de les despeses necessàries i útils que hagi duit a terme en el bé.
- En cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització per baixa o cessament prematur de la relació contractual ha de ser proporcional al nombre de dies no efectius del compromís de permanència acordat.

Obligacions i drets de l'empresari en cas de desistiment

L'empresari ha de reemborsar tots els pagament rebuts del consumidor i usuari, 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, el consumidor i usuari pot reclamar que se li pagui el doble de l'import degut, sense perjudici del seu dret de ser indemnitzat pels danys i perjudicis soferts en el que excedeixin la quantitat esmentada.

No obstant això, en cas que el consumidor i usuari hagi seleccionat expressament una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari, l'empresari no està obligat a reemborsar els costos addicionals que se'n derivin.

Excepte en el cas que l'empresari s'hagi ofert a recollir ell mateix els béns, en els contractes de venda, l'empresari pot retenir el reemborsament fins que hagi rebut els béns o fins que el consumidor i usuari hagi presentat una prova de la devolució dels béns, segons la condició que es compleixi primer.

L'exercici del dret de desistiment afecta els contractes complementaris (excepte, per exemple, les despeses de transport, etc.). Les regles del desistiment dels contractes complementaris són les mateixes del contracte principal.

Desistiment d'un contracte vinculat a finançament al consumidor i usuari

Quan s'exerceixi el dret de desistiment en els contractes subscrits entre un empresari i un consumidor i usuari —inclosos els contractes a distància i els subscrits fora de l'establiment mercantil de l'empresari— i el preu que ha d'abonar el consumidor i usuari hagi estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit concedit per l'empresari contractant o per part d'un tercer amb l'acord previ d'aquest amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implica al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.

Obligacions i drets del consumidor i usuari en cas de desistiment

Excepte si el mateix empresari s'ofereix a recollir els béns, el consumidor i usuari els ha de tornar o lliurar a l'empresari, o a una persona autoritzada per l'empresari a rebre'ls, sense cap demora indeguda i, en tot cas, al més tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui la seva decisió de desistiment del contracte a l'empresari, de conformitat amb l'article 106. Es considera complert el termini si el consumidor i usuari efectua la devolució dels béns abans que hagi conclòs el termini de 14 dies naturals.

El consumidor i usuari 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.

Excepcions al dret de desistiment

El dret de desistiment no és aplicable als contractes que es refereixin a:

- 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 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 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 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.

2.6. Llocs on es poden observar bàsicament aquest tipus de vendes

2.6.1. Les vendes en el transcurs d'una excursió

Aquest tipus de vendes acostuma a fer-se en excursions d'un dia, de preu molt baix, les quals inclouen el transport en autocar, el dinar i un regal atractiu però de poc valor. La captació de clients es fa sovint distribuint fullets a les bústies particulars. Aquest sistema de venda es dirigeix especialment a la gent gran, i els articles que s'ofereixen durant les excursions solen ser els següents:

- Productes tèxtils: mantes, edredons, coixins, matalassos...
- Productes per a la llar: bateries de cuina, jocs de coberts, electrodomèstics...

Abans de signar cap contracte de compra, fixau-vos que en el producte o en l'embalatge consti el següent:

- Les dades del fabricant.
- La descripció i les característiques de l'article.
- Les instruccions de muntatge en el vostre idioma.
- Les condicions d'ús i de manteniment.
- El certificat d'homologació.

2.6.1.1. Recomanacions

- ✓ No us refieu del venedor que en el contracte només fa constar, com a adreça, un apartat de correus.

- ✓ Pensau si realment necessitau el producte i no us sentiu obligats a comprar-lo. No compreu mai només perquè els altres ho fan.
- ✓ Fixau-vos a qui es carreguen les despeses del lliurament a domicili. Aquesta informació s'acostuma a fer constar en la lletra petita del contracte. Assegurau-vos que ho enteneu tot i que us convé la forma de pagament que us proposen.
- ✓ No cregueu en els productes miraculosos que es presenten com el remei per a tots els mals. Només els professionals poden tractar problemes de salut.
- ✓ Recordau que teniu el dret de desistiment, és a dir, que disposau d'un termini mínim de catorze dies naturals a partir del moment en què rebeu el producte, durant el qual podeu tornar-lo i recuperar la quantitat pagada. La persona venedora està obligada a adjuntar el model de formulari de l'exercici del dret de desistiment.

2.6.2. La venda a domicili

- La venda a domicili és la venda en què la persona venedora es desplaça al domicili del comprador per fer la venda. No es considera venda a domicili la venda per correspondència, com tampoc el simple repartiment dels productes o de la mercaderia adquirida en establiments comercials.

- Els venedors domiciliaris han d'exhibir al comprador la documentació que n'acredita la condició i que identifica l'empresa que representen i els productes que estan autoritzats a oferir.
- En aquest tipus de vendes, la persona consumidora també disposa de catorze dies naturals per decidir si vol tornar el producte.
- Per evitar situacions no volgudes, és important que penseu si teniu necessitat d'adquirir el producte que us ofereixen; no compreu de manera impulsiva.
- Cal tenir una precaució especial amb els finançaments o els pagaments a termini. No signeu cap document que no entengueu i, encara menys, si l'apartat on han de constar les quantitats és en blanc.
- En cap cas no es poden vendre a domicili els productes que per la seva forma de presentació o per altres circumstàncies no compleixin les normes tecnicosanitàries que en regulen la venda, especialment els productes alimentaris.
- En les vendes a domicili, queden prohibides les ofertes que obliguin a l'obtenció d'altres productes o serveis.

3. PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR

En cas de conflicte, en primer lloc el consumidor ha de dirigir-se a l'empresa contractada. Si aquesta no atén les seves pretensions, pot presentar la reclamació davant l'Administració de consum. En cas que l'empresa estigui adherida al sistema arbitral de consum, és recomanable

formular una sol·licitud d'arbitratge. S'aconsella que s'adjuntin còpies de documents com ara el tiquet de compra, la factura, el contracte, etc.

Si s'admet la reclamació, l'Administració iniciarà un procediment de mediació entre el reclamant i l'empresa. En aquest procediment l'Administració no té facultat per obligar l'empresa que satisfaci les pretensions del reclamant, cosa que correspon a la jurisdicció civil. No obstant això, si l'Administració observa cap fet que pugui ser constitutiu d'infracció administrativa en matèria de consum, pot iniciar d'ofici un procediment sancionador.

Finalment, si un consumidor no veu satisfets els seus drets a través del procediment indicat abans, pot acudir als tribunals de justícia en defensa dels seus interessos. Per als casos en què la reclamació sigui per un import no superior a 2.000 euros, el demandant pot comparèixer per si mateix, sense necessitat d'advocat ni procurador.

4. 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.
- La Llei 11/2014, de 15 d'octubre, de comerç de les Illes Balears.



Data d'actualització: 14/05/2015