

COMPRES A DISTÀNCIA

La relació de consum a distància es produeix quan el contracte subscrit amb la persona consumidora i usuària es formalitza en el marc d'un sistema organitzat de venda o prestació de serveis a distància, sense la presència física simultània de l'empresari i del consumidor, i en què s'han utilitzat exclusivament una o més tècniques de comunicació a distància, com el correu postal, la televisió, Internet, el telèfon o el fax.

No s'aplica la normativa en matèria de contractes a distància:

- 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 presta un professional sanitari a pacients per a avaluar, mantenir o restablir el seu estat de salut, incloent-hi la recepta, dispensació i provisió de medicaments i productes sanitaris, amb independència que els serveis es prestin a instal·lacions sanitàries o no.
- Contractes d'activitats de joc per diners que impliquen 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 béns.
- Contractes per a la construcció d'edificis nous, la transformació substancial d'edificis existents i el lloguer d'allotjaments per a usar-los com a habitatge.
- Contractes relatius als viatges combinats, les vacances combinades i els 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'hagin de subscriure davant un fedatari públic, obligat per llei a ser independent i imparcial i a garantir amb el subministrament d'informació jurídica comprensible que el consumidor i usuari subscriu el contracte únicament amb la reflexió prèvia suficient i amb coneixement de l'abast jurídic de la seva decisió.
- 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 al lloc de residència o de treball de la persona consumidora.
- Contractes de serveis de transport de passatgers, però, en aquest cas, si aquest 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 formalitzats per a l'establiment d'una única connexió de telèfon, Internet o fax.

INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL

Les empreses no poden telefonar per a fer ofertes si no tenen el consentiment de la persona consumidora. A totes les comunicacions comercials a distància ha de constar inequívocament el seu caràcter comercial. Quan l'usuari rep la primera oferta comercial de l'emissor, ha de ser informat tant del dret a manifestar la seva oposició a rebre noves ofertes com a obtenir el nombre de referència d'aquesta oposició.

Abans que la persona consumidora quedi vinculada per qualsevol contracte a distància, 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, del procediment i la data d'entrega del producte o de prestació del servei, de la durada del contracte i de les obligacions derivades d'aquest, del sistema de tractament de reclamacions, de les condicions per a exercir el dret de desistiment, així com de les despeses que se'n poden derivar, etc. Si l'empresari no compleix els requisits d'informació sobre despeses addicionals o sobre els costos de devolució dels béns, la persona consumidora no ha d'abonar aquestes despeses o costos.

CONTRACTE

L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora la informació esmentada i la confirmació del contracte subscrit en un suport durador i en un termini raonable després de la subscripció del contracte a distància, com a tard en el moment de l'entrega dels béns o abans de l'inici de l'execució del servei.

Si el contracte se subscriu per mitjans electrònics i implica obligacions de pagament, l'empresari ha de vetllar perquè la persona consumidora, quan faci la comanda, confirmi de forma expressa que és conscient que la seva activitat implicarà una obligació de pagament. Si no es fa així, el consumidor no quedarà vinculat pel contracte o comanda. També s'ha d'informar si hi ha restriccions de lliurament i modalitats de pagament admeses.

Si el contracte se subscriu mitjançant tècniques de comunicació a distància on hi ha limitacions d'espai i temps (com pantalles de telèfon o TV), l'empresari ha de facilitar en aquest suport com a mínim la informació relativa a les característiques principals del bé o servei, la seva identitat, preu total, dret de desistiment, durada del contracte i condicions de resolució, i la resta d'informació que manca l'ha de proporcionar de manera escaient (mitjançant un número de telèfon gratuït o enllaç a un web).

Si l'empresari telefona al consumidor per a subscriure un contracte a distància, a l'inici de la conversa, ha de posar en coneixement de la persona consumidora la seva identitat i l'objecte comercial de la telefonada. En aquest cas, ha de confirmar l'oferta per escrit o, llevat d'oposició expressa de la persona consumidora, en qualsevol suport de naturalesa duradora. El consumidor només quedarà vinculat per l'oferta si realitza una acceptació expressa per escrit (en paper o per correu electrònic, fax, SMS).

La manca de resposta a l'oferta de contractació no es pot considerar una acceptació. Si l'empresari, sense l'acceptació expressa de la persona consumidora i usuària, li subministra el bé o servei ofert, el consumidor no està obligat a tornar-lo, ni se li pot reclamar cap pagament pel bé o servei subministrat i no sol·licitat.

EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Llevat de pacte en contrari, el termini màxim de lliurament és de 30 dies naturals des de la formalització del contracte. Si l'empresari no compleix, la persona consumidora ha d'atorgar un termini addicional adequat a les circumstàncies. Si l'empresari no lliura el bé en aquest nou termini, el consumidor té dret a resoldre el contracte. Si el termini és essencial i el consumidor ho ha indicat així, pot resoldre el contracte immediatament.

En cas de no execució del contracte perquè no està disponible el bé o servei contractat, s'ha d'informar a la persona consumidora i usuària i ha de poder recuperar les sumes abonades sense cap demora indeguda i en un termini com a màxim de 14 dies. En cas de retard injustificat respecte de la devolució de les sumes abonades, el consumidor 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.

Si el bé o servei contractat no està disponible, quan la persona consumidora ha estat informada expressament d'aquesta possibilitat, l'empresari pot subministrar sense augment de preu un bé o servei de característiques similars que tinguin la mateixa qualitat o una de superior. La persona consumidora podrà exercir els seus drets de desistiment i resolució en els mateixos termes que si es tractàs del bé o servei contractat inicialment.

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 i sense penalització de cap tipus.

Excepcions al dret de desistiment

- La prestació de serveis, una vegada que el servei hagi estat executat, o quan l'execució hagi començat, amb consentiment previ exprés del consumidor i usuari i amb el reconeixement que és conscient que, una vegada l'empresari hagi executat completament el contracte, haurà perdut el seu dret a desistir.
- El subministrament dels béns o serveis el preu dels quals depèn de les fluctuacions del mercat financer que l'empresari no pot controlar i que es puguin produir durant el termini d'exercici del dret de desistiment.
- El subministrament de béns confeccionats d'acord amb les especificacions fetes per la persona consumidora o clarament personalitzats.
- El subministrament de béns que es puguin deteriorar o caducar amb rapidesa.
- El subministrament de béns precintats que no siguin aptes per al retorn per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després del lliurament.
- El subministrament de béns que després del seu lliurament, i tenint en compte la seva naturalesa, s'hagin barrejat de forma indissociable amb altres béns.
- El subministrament de begudes alcohòliques el preu de les quals hagi estat acordat en el moment de subscriure el contracte de venda i que no puguin ser lliurades 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 la persona consumidora 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'aplica a aquests serveis o béns addicionals.
- El subministrament d'enregistraments sonors o de vídeo precintats o de programes informàtics precintats que hagin estat desprecintats per la persona consumidora després del lliurament.
- El subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques o revistes llevat dels contractes de subscripció per al subministrament d'aquestes publicacions.
- Els contractes subscrits mitjançant subhasta pública.
- 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'esplai o esbargiment, 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 (és a dir, CD o DVD) quan l'execució hagi començat amb el previ consentiment exprés de la persona consumidora.

La persona consumidora i usuària té dret a desistir del contracte per escrit en el termini de 14 dies naturals des de la formalització del contracte en la contractació de serveis o des de la recepció dels béns en els contractes de venda. Si l'empresari no ha informat el consumidor sobre el dret de desistiment, el període s'amplia a dotze mesos després de la data d'expiració del període de desistiment inicial.

Si l'empresari facilita aquesta informació en el termini de dotze mesos, el termini de desistiment finalitza als 14 dies naturals de la data en què la persona consumidora rep la informació.

La persona consumidora i usuària ha de comunicar a l'empresari la seva voluntat de desistir per escrit. Pot fer-ho mitjançant el model que consta en la Llei o per un altre tipus de declaració inequívoca que indiqui la seva decisió de desistir del contracte. La càrrega de la prova de l'exercici del dret de desistiment recau en el consumidor.

La persona consumidora ha de retornar o entregar el bé a l'empresari en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui el desistiment, i ha de suportar únicament els costos directes de devolució del bé, excepte si l'empresari ha acceptat assumir-los o no l'ha informat que li correspon assumir aquests costos.

L'empresari ha de reemborsar tot pagament rebut de la persona consumidora sense demores indegudes i, en qualsevol cas, abans que hagin transcorregut 14 dies naturals des de la data en què ha estat informat de la decisió de desistiment del contracte. En cas de retard injustificat el consumidor 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.

Són nul·les de ple dret les clàusules que imposen al consumidor i usuari una penalització per l'exercici del seu dret de desistiment o la renúncia a aquests. En el cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència adquirit amb l'empresa, la penalització ha de ser proporcional al nombre de dies no efectius del compromís acordat.

En els contractes vinculats a finançament, l'exercici del dret de desistiment implica al mateix temps la resolució del crèdit sense cap penalització per a la persona consumidora.

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 dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista.