

## COMPRAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Son contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil los celebrados con la presencia física simultánea de la persona consumidora y usuaria y el empresario en un lugar diferente del establecimiento mercantil del empresario (ej.: venta a domicilio, hoteles, excursiones organizadas por el empresario...).

No se aplica la normativa en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil en los contratos siguientes:

- Contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de niños y el apoyo a las familias y personas necesitadas, temporalmente o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.
- Contratos de servicios relacionados con la salud que preste un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidas la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia que los servicios se presten en instalaciones sanitarias.
- 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.
- Contratos de servicios financieros.
- Contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre estos.
- Contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.
- Contratos relativos a los viajes combinados, vacaciones combinadas y 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 tienen que suscribir ante un fedatario público.
- Contratos para el suministro de productos alimentarios, bebidas u otros bienes de consumo corriente al hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares al hogar o lugar de residencia o de trabajo de la persona consumidora y usuaria.
- Contratos de servicios de transporte de pasajeros, pero en este caso, si el 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 suscritos para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario.

## **INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL**

Antes de que la persona consumidora quede vinculada por un contrato fuera del establecimiento comercial, 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 y gastos adicionales, si se tercia, los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la duración del contrato, el sistema de tratamiento de reclamaciones, las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento si existe, etc. El empresario tiene que facilitar a la persona consumidora la información precontractual en papel o, si este está de acuerdo, en otro soporte duradero.

## **CONTRATO**

El empresario tiene que facilitar a la persona consumidora una copia del contrato firmado o su confirmación en papel o, si está de acuerdo, en un soporte duradero diferente.

La falta de respuesta a la oferta de contratación no se puede considerar una aceptación. Si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor, le suministra el bien o servicio ofrecido, el consumidor y usuario receptor no está obligado a la devolución o custodia, y el empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado no podrá reclamar ningún pago.

## **EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo máximo para la entrega de los bienes es de 30 días naturales desde la suscripción del contrato, salvo que las partes pacten otro plazo.

Si el empresario no libra los bienes en este plazo, la persona consumidora le otorgará un plazo suplementario adecuado a las circunstancias. En el supuesto que el plazo sea esencial y la persona consumidora lo haya indicado al empresario, podrá resolver el contrato inmediatamente.

Una vez resuelto el contrato, el empresario tiene que devolver las cantidades abonadas por la persona consumidora. En caso de retraso injustificado, la persona consumidora puede reclamar que se le vuelva el doble del importe pagado, sin perjuicio de los daños y perjuicios sufridos.

## **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 ni penalización por el ejercicio de este derecho.

En las compras echas fuera del establecimiento comercial, como las ventas en el transcurso de una excursión o ventas a domicilio, el consumidor tiene derecho a desistimiento.

Excepciones al derecho de desistimiento:

- La prestación de servicios, una vez que el servicio haya estado completamente ejecutado, cuando la ejecución haya empezado, con consentimiento previo expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente que, una vez que el empresario haya ejecutado completamente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes o la prestación de servicios el precio de los cuales dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que se puedan producir durante el plazo de desistimiento.
- El suministro de bienes confeccionados en conformidad con las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que se puedan deteriorar o puedan caducar con rapidez.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos 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 haberlos entregado, y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de manera indisoluble con otros bienes.
- El suministro de bebidas alcohólicas el precio de las cuales se haya acordado en el momento de suscribir el contrato de venta y que no se puedan entregar 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 que el consumidor y usuario 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 tiene que aplicar a los servicios o bienes adicionales mencionados.
- El suministro de grabaciones sonoras o de video precintadas o de programas informáticos precintados que el consumidor y usuario haya desprecintado después de la entrega.
- El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de estas publicaciones.
- Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- 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 recreo, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya empezado con el consentimiento previo expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento puede ejercitarse durante un periodo de 14 días naturales. Se tiene que notificar al empresario por escrito la voluntad de desistir del contrato en el plazo establecido. El plazo empieza a contar a partir del día siguiente de la formalización del contrato de servicios o de la entrega de los bienes en los contratos de venta.

Si el empresario no ha facilitado a la persona consumidora la información sobre el derecho de desistimiento, el plazo de desistimiento se amplía a 12 meses. En el momento que se informe correctamente del derecho de desistimiento, el plazo será de 14 días naturales desde el día siguiente de la fecha de recepción de la información.

La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recae en la persona consumidora y usuaria.

Una vez ejercido el derecho de desistimiento, las partes se tienen que restituir recíprocamente las prestaciones.

El empresario tiene que reembolsar todos los pagos recibidos de la persona consumidora, incluidos, si se tercia, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en todo caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que se lo haya informado de la decisión de desistir del contrato de la persona consumidora.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario 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 indemnizada por los daños y perjuicios sufridos en el que excedan la cantidad mencionada.

La persona consumidora sólo tiene que soportar los costes directos de devolución de los bienes, excepto si el empresario ha aceptado asumirlos o no lo ha informado que le corresponde asumir estos costes.

Hay que tener una precaución especial con las financiaciones o los pagos a plazo.

## 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 consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Islas Baleares.