

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Informarse antes de pagar</b> .....	<b>4</b>
■ <b>Compra racional, impulsiva y sugerida. Diferencias</b> .....	<b>5</b>
■ <b>¿Qué es una compra responsable?</b> .....	<b>7</b>
→ Sobreendeudamiento.....	<b>8</b>
■ <b>Qué tiene que saber <u>antes</u> de comprar</b> .....	<b>9</b>
■ <b>Qué tiene que saber <u>durante</u> la compra</b> .....	<b>11</b>
■ <b>Qué tiene que saber <u>después</u> de comprar</b> .....	<b>12</b>
■ <b>Devoluciones y cancelaciones</b> .....	<b>13</b>
→ Cambios y devoluciones en un establecimiento.....	<b>14</b>
→ Devolución en compras a distancia.....	<b>15</b>
→ Devolución en compras fuera de establecimiento comercial.....	<b>15</b>
→ Devolución de productos NO conformes. La garantía legal.....	<b>15</b>
■ <b>Encargos y productos a medida</b> .....	<b>16</b>
→ ¿Qué ha de solicitar para realizar un encargo satisfactorio?.....	<b>17</b>
→ Presupuesto. Elaboración y coste .....	<b>18</b>
→ La fijación del precio en el encargo.....	<b>18</b>
→ Incumplimiento del encargo por la empresa.....	<b>20</b>
<b>Garantía de los productos</b> .....	<b>21</b>
<b>Ventas promocionales</b> .....	<b>25</b>
→ Rebajas.....	<b>26</b>
→ Saldos.....	<b>27</b>
→ Productos en liquidación .....	<b>27</b>
→ Ventas con prima.....	<b>28</b>
→ Ventas no permitidas : en cadena o pirámide .....	<b>28</b>

<b>Comprar en un comercio .....</b>	<b>29</b>
■ Ventajas .....	29
■ Horarios comerciales .....	30
<b>Compras a distancia .....</b>	<b>31</b>
■ Comprar por Internet.....	31
→Compras dentro y fuera de la Unión Europea.....	35
■ Contratar vía telefónica .....	36
<b>Compras fuera de establecimiento comercial.....</b>	<b>39</b>
<b>Derecho de desistimiento.....</b>	<b>42</b>
■ Definición .....	42
■ Cómo contar los 14 días.....	42
■ Cómo ejercer el derecho de desistimiento .....	43
■ Desistir no implica penalización .....	44
■ Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento.....	44
■ Derecho de desistimiento según tipos de contratos.....	45
→Contratos celebrados a distancia.....	45
→Contratos celebrados fuera de establecimiento comercial .....	47
→Contrato de servicios financieros a distancia.....	49
→Contratos de créditos al consumo .....	51
→Contrato de seguro.....	52
<b>Reclamar.....</b>	<b>53</b>
<b>Formularios .....</b>	<b>54</b>
■ Formulario de desistimiento .....	54
■ Reclamación de documentación contractual.....	56
■ Reclamación de grabación telefónica de la celebración de un contrato telefónico.....	58

# Introducción

Con el objetivo de informar a las personas consumidoras y usuarias, este Servicio Municipal de Consumo (SMC) le presenta la siguiente guía. En ella encontrará la información necesaria para conocer cómo es **su comportamiento o conducta de compra ante los diferentes estímulos publicitarios y promocionales** que las empresas comunican. O también, qué ha de saber o qué **documentación** ha de poseer antes, durante o después de una compra.

También encontrará en esta guía cuándo tiene la **posibilidad de devolver un producto o cancelar un servicio**. O qué ha de tener en cuenta a la hora de **realizar un encargo de un producto a medida** a una empresa o profesional.

Puede informarse también sobre la **garantía legal de dos años** de los productos adquiridos o sobre los distintos tipos de

**ventas promocionales** (rebajas, liquidaciones, saldos, etc.)

Encontrará en la guía información sobre las **ventajas e inconvenientes de las distintas modalidades de compra**: compra en un establecimiento mercantil, compras a distancia (por teléfono o por Internet) y las compras realizadas fuera de establecimiento mercantil (en su domicilio, en la calle o en reuniones programadas).

La guía también recoge la información necesaria para ejercer el **derecho de desistimiento o reclamar** a la empresa cuando proceda.

Por último, indicar que al final de la publicación encontrará **modelos de formularios** que le serán de utilidad para notificar diferentes circunstancias a las empresas.

# Informarse antes de pagar

La **información** es el principal instrumento con el que cuenta como persona consumidora para hacer frente a las técnicas del comercio moderno. De una buena información depende una acertada decisión de compra.

Cuando la información es clara, comprensible y veraz antes, durante y después de la compra de productos y servicios, usted, como persona consumidora, será **consciente** de:

- El acto de compra que ha realizado.
- Sus derechos y obligaciones frente a la empresa.
- Cómo afectará su compra a su salud, su economía y la duración de su satisfacción.
- De qué forma impactará su decisión de compra sobre el medio ambiente, en otras personas de su entorno cercano o de otros lugares del planeta y en la economía de su ciudad.



## • **Compra racional, impulsiva y sugerida. Diferencias**

Cuando como persona consumidora deba cubrir una necesidad y tenga que adquirir productos y servicios de alguna empresa ha de saber que una compra **racional, pensada y meditada** es mejor que aquella que se realiza de forma emotiva o sugerida por la empresa. Por ejemplo. No es lo mismo comprar alimentos en un establecimiento con o sin lista de compra o habiendo comido antes o no.

Nuestro **comportamiento** ante una compra podría resumirse de tres maneras distintas. Racional, impulsivo o sugerido. Sea consciente.

**1. Compra racional.** Es aquella que fruto de una **decisión meditada** y racional. Existe una coherencia entre lo que se necesita y se adquiere. Se basa en una búsqueda de información previa, su análisis y toma de decisiones antes de adquirir un producto o servicio. **Así deberían ser sus compras.**



**2. Compra sugerida.** Sucede cuando la persona consumidora **decide bajo la influencia del vendedor o la publicidad**, incluso pudiendo renunciar a otro producto o servicio que tenía en mente comprar y lo sustituye por la recomendación o prescripción del vendedor o la empresa. Las compras sugeridas dependen mucho de la inseguridad de la persona consumidora, su falta de criterio o conocimiento del producto o servicio o el interés comercial y económico de la empresa o del agente comercial.



# Infórmese antes de pagar

**3. Compra impulsiva.** En esta situación su comportamiento como persona consumidora **no es racional**. Su resultado es visible tras el acto de compra puesto que adquiere más productos o servicios de los que necesita o pensaba comprar.



## Existen 4 tipos de compra impulsiva

- 1. Impulsiva planificada.**  
Existe una intención inicial de hacer la compra pero se realiza según la oferta disponible en ese momento (comprar en rebajas).
- 2. Impulsiva recordada.**  
Es la más frecuente, ocurre cuando la persona consumidora estando frente al producto o servicio tiene un recuerdo sobre la necesidad de tenerlo y lo compra.
- 3. Impulsiva sugerida.**  
Cuando el producto es sugerido por sí mismo, sin necesidad de un apoyo comercial por parte de una persona que lo venda, ya que la persona consumidora reconoce el producto, su envase o su marca, lo que le provoca la decisión de comprarlo.
- 4. Impulsiva pura.**  
En este caso no se puede determinar una conducta clara por parte de la persona consumidora. Simplemente compra por comprar.

# Infórmese antes de pagar

## • ¿Qué es una compra responsable?

Las personas consumidoras tenemos la **obligación** de realizar compras responsables. Son muchas las ventajas que supone comprar en **empresas éticamente responsables**. **No adquiriendo** productos y servicios que empeoran nuestra salud o perjudican a otras personas o contaminan el medio ambiente, condiciona y obliga a las empresas a producir o prestar servicios de forma responsable. Infórmese, usted paga, usted decide.



Una compra responsable es aquella que tiene como objetivo la adquisición de un producto o servicio teniendo en cuenta aspectos **sociales, ambientales, éticos** y sobre su **salud**. Es decir:

- Satisfacen una necesidad personal o familiar no solo evaluando la calidad-precio del producto o servicio. **Es una compra racional.**
- Mejora su **estado de salud**.
- No empeora las condiciones de vida de otras personas de otros países; defiende los **Derechos Humanos**.
- Busca adquirir productos o servicios desde el punto de vista de la protección del **medio ambiente y la contaminación**, que generan su elaboración, su transporte, el gasto de energía y agua necesario para su producción, la cantidad de residuos que generará, su posibilidad de reciclaje y si la empresa utiliza de fuentes energéticas renovables y toma medidas contra el **cambio climático**.
- Favorece el desarrollo de **empresas éticamente responsables** con el medio ambiente y con las condiciones laborales que permiten igualdad de oportunidades y el fomento del empleo de calidad.

# Infórmese antes de pagar

- Potencia la compra en **empresas de economía social**, como por ejemplo las cooperativas o empresas de Comercio Justo.
- Incrementa el **consumo local** disminuyendo el número de intermediarios, contribuyendo al aumento de los beneficios de la zona para una mejora económica y social.



## o **Sobreendeudamiento.**

Dentro del consumo responsable también se incluye la capacidad de una familia o de una persona consumidora para **gestionar su presupuesto económico** de forma que sus gastos se adapten a sus ingresos. La situación de sobreendeudamiento ocurre cuando la persona consumidora **no puede hacer frente a sus gastos** mensuales normales durante un periodo prolongado de tiempo. Antes de adquirir productos o servicios no necesarios o que supongan una carga importante en el presupuesto familiar, es conveniente evaluar de forma previa al gasto como afectará este al presupuesto y si se dispone de margen económico para posibles imprevistos.

**Los gastos no deben superar los ingresos.**

Piense y calcule antes de comprar.



# Infórmese antes de pagar

## • Qué tiene que saber antes de comprar

Si quiere mejorar su estado de salud, bienestar y económico, no contaminar más de lo necesario y no perjudicar con su compra las condiciones de vida de otras personas, a continuación se presentan unas **recomendaciones** que le serán de utilidad antes comprar.

### → ¿Quiere algo? Antes de comprar, piense si realmente

**lo necesita.** Recapacite, compruebe si sus **hábitos** de compra son racionales, impulsivos o sugeridos por la publicidad.

### → Infórmese antes de comprar.

Si lo hace antes, podrá **comparar** y escoger de forma consciente lo que adquiere. Tendrá menos sorpresas y sabrá qué y a quién reclamar.

→ **Lea las etiquetas.** Su lectura permite conocer su composición, ingredientes o qué elementos pueden afectar de forma negativa a **su salud**. Por ejemplo, si lee y se informa sobre los ingredientes de alimentos que adquiere, su salud mejorará.

### → Antes de contratar un servicio lea la documentación.

Publicidad, condiciones particulares del contrato y las condiciones generales si las hubiera. **Es útil solicitar los originales** antes de aceptar sus condiciones para una lectura más pausada antes de contratar.

### → Obligación de informar por la empresa antes de comprar.

Comprobar que la información que facilita la empresa sea clara, comprensible, veraz y suficiente sobre las características del producto o del servicio (condiciones jurídicas y económicas) le dará la **seguridad** suficiente antes de adquirir productos y servicios. En caso contrario, comprará de forma desinformada y poco responsable.



# Infórmese antes de pagar

## → Comprobar antes de

**comprar:** la identidad del vendedor o empresa, el precio total (impuestos incluidos), el procedimiento de pago, fecha de entrega de productos y/o fecha de inicio del servicio, información sobre la garantía legal de dos años del bien, la existencia y las condiciones de los servicios postventa y las garantías comerciales si existieran, la duración del contrato, permanencias y penalizaciones si las hubiera, la existencia e información del derecho de desistimiento cuando corresponda y el procedimiento para reclamar.



- **Qué tiene que saber durante la compra**

Cuando esté comprando es conveniente que preste atención a:

→ **Su conducta de compra**

**cambia según dónde**

**compre.** Su **comportamiento es distinto** si compra en un establecimiento, por Internet, por teléfono, en su domicilio o en la calle. Por eso, es importante que previamente a la compra compare y analice productos y servicios que necesita adquirir. Sea racional.

→ **Distintas técnicas de**

**marketing según dónde**

**compre.** Marketing audiovisual, de envases, técnicas de venta, de posicionamiento de productos y servicios en buscadores de Internet, etc. Todas ellas **orientadas** a que tome una decisión concreta; que puede coincidir o no con la que tenga pensada.

→ **Técnicas de neuromarketing**

**que condicionan su decisión.**

El neuromarketing es la aplicación de las técnicas de neurociencia al marketing. Es



decir, es una ciencia que investiga cómo se comporta el cerebro, por ejemplo, durante una campaña publicitaria o en el proceso de compra. Estudia la atención, la emoción y la memoria de la persona consumidora para que adquiera productos y servicios según lo que perciba mediante sus sentidos. **Puede provocar decisiones de compra sin que sea racionalmente consciente.** Ante estas técnicas, deberá prestar atención a la información que percibe durante sus compras.

→ **Sus derechos y obligaciones**

**cambian según dónde**

**compre.** No es lo mismo comprar en un establecimiento que en una página web. Es importante que se informe ante de adquirir bienes y servicios sobre **cómo comprar según el canal de venta que escoja.**

# Infórmese antes de pagar

## • Qué tiene que saber después de comprar

Una vez haya aceptado la oferta de la empresa ha de saber que:

### → El contenido de ofertas,

#### **promociones y publicidad**

que no figuren en el contrato celebrado o comprobante recibido **formarán parte del contrato** y si dicho contrato tuviera cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

### → Comprobante de compra.

Tiene **derecho a recibir tique o factura en papel** (comprobante). Si la recibe electrónicamente puede solicitarla en papel.

### → Plazo de entrega de bienes.

Salvo pacto de otro plazo, en el contrato de **venta de bienes**, la empresa entregará éstos en el **plazo máximo de 30 días naturales** a partir de la celebración del contrato. De no cumplirse dicho plazo, podrá reclamar los bienes con otro plazo adicional adecuado a las circunstancias y si la empresa no hace entrega de los bienes en ese plazo adicional, tendrá

### **derecho a resolver contrato.**

También podrá resolver el contrato cuando haya pactado un plazo de entrega concreto y la empresa no lo cumpla.

Cuando se resuelve un contrato por incumplimiento del plazo de entrega, la empresa **reembolsará** todas las cantidades abonadas y en caso de retraso injustificado de la devolución la persona consumidora podrá reclamar el **doble de la suma** adeudada más daños y perjuicios si procedieran.

### → Documentación.

Adquiridos productos o servicios tras la compra, **deberá tener:** presupuesto y contrato si es necesario, condiciones generales de contratación si la empresa las incorporara en la venta, factura o tique de compra, documento de desistimiento cuando corresponda, albarán de entrega si procede, instrucciones y documento de garantía comercial si el producto la tiene.



## • Devoluciones y cancelaciones

Realizada una compra, la **devolución de productos conformes o la cancelación de servicios** depende de cómo o dónde celebró el contrato de compra.

Muchos establecimientos adoptan políticas comerciales favorables que permiten el cambio o devolución de productos y servicios contratados, pero en realidad **la normativa no obliga, una vez formalizada la compra, a ningún cambio ni devolución.**

### Solo existen 3 casos en los que si:

- Cuando el producto presenta algún tipo de **defecto**.
- Cuando la compra se realiza a **distancia** y la persona consumidora hace uso de su derecho a **desistir** (consulte las páginas 31 y 42).
- Cuando la empresa **quiera**.

Para exigir cualquier tipo de cambio, devolución, ejercer el derecho de desistimiento o reclamación es importante **conservar la documentación de la compra** realizada: tique, facturas, contratos, albaranes de entrega...



# Infórmese antes de pagar

## o Cambios y devoluciones en un establecimiento

Contrariamente a lo que muchas personas consumidoras piensan, los comercios **no tienen la obligación de aceptar cambios, devoluciones o reembolsos económicos** solo porque no convence la compra realizada, se cambie de opinión o se pretenda cambiar de modelo, talla, color...

Por tanto, **¿puede cambiarse o devolverse un producto comprado en un establecimiento?**

Si el producto está en perfecto estado, el establecimiento **no está obligado a cambiarlo**. Sin embargo, si cabe devolución o cambio cuando el establecimiento **lo anuncia o publicita** expresamente la posibilidad de cambio o devolución. De hecho, muchos son ya los comercios que lo hacen como buena práctica y política comercial.

**Las condiciones de cambio y devolución de productos las establece el comercio.** Por ese motivo, y antes de comprar, ha de informarse sobre dichas condiciones, que han estar presentes en contratos, cartelería

del comercio, factura o tique de compra o cualquier otro medio.



### Condiciones de cambio o

**devolución:** El comercio tiene libertad para establecer la forma en que se devuelve el producto (con su embalajes, etiquetas, etc.) por la persona consumidora, el plazo de devolución, si la devolución es por dinero o por vale de compra canjeable (con o sin plazo de validez) o mediante cambio por otro producto en cualquier momento o en periodos concretos (que no se pueda cambiar por productos en rebajas, por ejemplo); conserve siempre la documentación sobre las condiciones de devolución.

Cuando las **condiciones de devolución sean inespecíficas**, por ejemplo, un vale de compra sin plazo para su uso, la persona consumidora tendrá libertad para la devolución donde el comercio no haya establecido o concretado dichas condiciones.

# Infórmese antes de pagar

## o Devolución en compras a distancia

En las compras realizadas a distancia (por internet, teléfono, fax y correo postal) la persona consumidora dispone (salvo excepciones) de **14 días naturales para devolver el producto** sin coste o cancelar los servicios contratados (más información sobre cómo desistir, página 42).



## o Devolución en compras fuera de establecimiento comercial

En compras realizadas en el domicilio, excursiones, hoteles y medios de transporte la persona consumidora dispone de **14 días naturales para devolver el producto** adquirido o cancelar servicios contratados (más información sobre cómo desistir, página 42).



## o Devolución de productos NO conformes. La garantía legal.

Una vez adquirido un producto, y si este no es conforme con el contrato porque tiene un **defecto o tara**, la persona consumidora puede hacer valer la garantía legal de **2 años** que tiene el producto.



Durante los 2 años de garantía, y según unas reglas concretas, la persona consumidora puede exigir inicialmente reparación o sustitución del producto, y de no llegar a un acuerdo, podrá reclamar rebaja de precio o resolución del contrato con la entrega del producto y la devolución económica de lo abonado (más información sobre "Garantía de productos", página 21).

## • Encargos y productos a medida

Este tipo de contratación ocurre cuando se encarga a una empresa o profesional la **realización de un resultado concreto** (contrato de obra) como por ejemplo, la fabricación de un mueble, fabricación de material ortopédico, un reportaje fotográfico, servicios de catering, la elaboración de un traje a medida, etc.



### La Hoja de encargo o

**presupuesto.** Su elaboración es de **gran importancia**, puesto que es el documento donde se establecen las **condiciones y especificaciones** del encargo a realizar. Cuanto más detalles se pacten, menos problemas y conflictos se tendrá a la finalización y verificación del encargo. De hecho, si el encargo se produce con arreglo a un **muestra o modelo** presentado por la empresa, mejor que mejor (compruebe que el modelo quede reflejado en las especificaciones para la fabricación del encargo).



# Infórmese antes de pagar

## o ¿Qué ha de solicitar para realizar un encargo satisfactorio?

La persona consumidora ha de exigir siempre **documento escrito donde se describan las condiciones y pactos del encargo** (contrato, hoja de encargo o presupuesto). En el mismo deben figurar, al menos, la siguiente información:

- El documento debe estar **firmado o sellado** por la empresa. No encargue ningún producto o servicio verbalmente; evitará problemas.
- En el **documento contractual** debe aparecer: Los datos de la empresa o profesional, así como los de la persona consumidora. La fecha de aceptación del encargo por la empresa y el plazo de ejecución y entrega del producto.
- **Descripción detallada** del producto o servicio que se encarga. Cuanto más detalle mejor.
- Posibles **advertencias** de la empresa sobre la diferencia entre el modelo o muestra presentado y el resultado final del producto.
- **Precio, forma de pago** y de pactarse pagos parciales, cómo se harán estos (conservar siempre documentos justificantes de los pagos parciales realizados)
- Folleto publicitario, fotografías de catálogos de **modelos o muestras** del producto a fabricar.



# Infórmese antes de pagar

## o Presupuesto. Elaboración y coste

La persona consumidora tiene derecho a un **presupuesto previo** debidamente cumplimentado.

Si no acepta el presupuesto del encargo, la empresa podrá **cobrar el importe de su elaboración** siempre y cuando le hubiera **informado previamente** de la obligación de su pago. Además, si la empresa ha tenido que desplazarse para su elaboración, también podrán cobrarle el desplazamiento.



## o La fijación del precio en el encargo

Es habitual encontrar discrepancias a la hora de fijar el precio antes de la realización del encargo por la persona consumidora frente al recelo normal de la empresa a fijar un precio concreto antes de la ejecución del encargo por posibles inconvenientes en la realización del mismo.



Sin embargo, hay que recordar que **es una obligación de la empresa fijar el precio total** (incluidos impuestos) a pagar por la persona consumidora antes de contratar e iniciar la ejecución del encargo (art. 60 y 63 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios 1/2007). Por tanto, y para **evitar futuras reclamaciones**, si no dispone de información sobre un precio concreto (al menos en base al coste de materiales, transportes, desplazamientos, mano de obra y plazos), no debería contratar puesto que pueden surgir problemas o encarecimiento de la realización del encargo.

# Infórmese antes de pagar

**Cuando no se pacta el precio del encargo** en documento contractual, la empresa carece de potestad para fijar con posterioridad y de manera unilateral el mismo. Su determinación, en caso de no llegar a un acuerdo, solo podrá efectuarse de manera objetiva mediante una **peritación independiente** a costa de la empresa (art. 1273 y 1447 Código Civil).

**Cuando se fija en documento contractual un precio fijo** por el encargo, la empresa no podrá modificar ni el precio ni el encargo sin que haya **informado expresamente** y así lo autorice la persona consumidora. De hecho, y ante discrepancias sobre la variación del precio y el encargo, será la empresa la encargada de demostrar que informó y consiguió la autorización de la persona consumidora.

Cuando la empresa, para la correcta realización del encargo, tenga que aumentar el trabajo sobre el encargo inicial pactado debido a una incorrecta ejecución de lo presupuestado, a su falta de previsión o por "razones técnicas", **no podrá exigir mayor precio en lo acordado** con la persona consumidora.

Una vez comprobado el encargo por la persona consumidora, lo recepcionará y pagará a la empresa por el trabajo realizado. Cuando la empresa impusiera el **pago total por adelantado** antes de la entrega del encargo, podría considerarse como cláusula abusiva por privar a la persona consumidora de la posibilidad de oponerse al pago del precio en caso de incumplimiento del contrato.

Existe la posibilidad de **pactar pagos y entregas parciales**. Por tanto, la persona consumidora debe exigir siempre justificantes y documentos de la recepción de las entregas o pagos parciales.

# Infórmese antes de pagar

## o Incumplimiento del encargo por la empresa

Cuando la persona consumidora encarga mediante contrato a una empresa o profesional la entrega de productos que hayan de producirse o fabricarse con arreglo a un encargo y con unas características concretas, se le aplicará la **normativa en materia de garantías de productos de consumo** dispuesto en el artículo 115.1 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La persona consumidora puede reclamar a la empresa en el **plazo de 2 años** la entrega de un producto distinto o no conforme al encargo pactado, estará sujeta a las reglas y remedios contemplados en régimen de garantía legal de dos años de productos de consumo.

De forma resumida y en la página 21 se explican las **reglas básicas** de reparación, sustitución, rebaja de precio o cancelación del contrato ante la falta de conformidad de productos encargados por la persona consumidora para su fabricación.



# Garantía de los productos

Esta información sobre garantías es un **resumen**. Si desea más información, acceda a: **[www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es)**  
Encontrará un folleto sobre "Garantía de productos"

### ¿Qué es la garantía legal

**de un producto?** Es aquella garantía donde vendedor está obligado de entregar productos que sean **conformes con el contrato**, respondiendo frente al producto sobre cualquier falta de conformidad que exista desde el momento de la entrega del mismo y durante el plazo de **2 años**.

### ¿A qué y a quién afecta la

**garantía?** La garantía legal afecta a contratos de **compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse**. Para que la garantía tenga efecto los contratos se realizarán entre una persona consumidora y usuaria final y una empresa. Esta garantía legal no es de aplicación cuando la compraventa se realiza entre empresas o profesionales o cuando se da **entre dos particulares**.



### ¿Cuándo es un producto conforme con el contrato?

Es conforme cuando:

- Se ajuste a las **declaraciones** hechas por el vendedor o las anunciadas en su **etiquetado** o en la publicidad.
- Tenga las cualidades y características manifestadas mediante **muestra o modelo**.
- Que sirva para el **uso habitual** de los productos del mismo tipo o aquel uso especial que sea solicitado y el vendedor valide.
- Tenga la **calidad, el comportamiento y características** que sostiene el vendedor y el fabricante.

# Infórmese antes de pagar

**La instalación de productos.** También se considera falta de conformidad **cuando la instalación forma parte del contrato** de compra del producto y sea realizada por el vendedor o cuando sea por la persona consumidora pero siguiendo unas instrucciones de instalación incorrectas.

**¿Cuándo se inicia la garantía?** La garantía comienza con la **entrega del producto o la instalación completa del mismo** por el vendedor (en caso de haberse contratado junto con el producto) y que, salvo prueba en contrario, será **el día** que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega si dicha entrega fuera posterior.

**¿Quién es responsable y qué cubre esta responsabilidad?**

**La empresa vendedora** (minorista) responde ante la persona consumidora de cualquier falta de conformidad que se manifieste en el plazo de 2 años desde la entrega del producto. En productos de segunda mano se podrán pactar un plazo menor de 2 años aunque este no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega del producto.

**El fabricante** responderá reparando o sustituyendo el producto cuando a la persona consumidora le resulte imposible o suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor.

La reparación o sustitución serán **gratuitas** y deberán realizarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes.

Desde el momento que la persona consumidora entregue el producto para su reparación o sustitución hasta que se le sea devuelto reparado o sustituido, **se suspende el cómputo de los plazos de garantía** (ese tiempo no cuenta). En el resguardo de depósito que obtenga al entregar el producto al vendedor, haga constar la fecha de entrega del mismo.



# Infórmese antes de pagar

**Plazo para comunicar la no conformidad.** La persona consumidora dispone de un plazo de **2 meses** para comunicar a la empresa la falta de conformidad desde que tenga conocimiento de esta. Haga la comunicación por: carta certificada con acuse de recibo, haciendo uso de una Hoja de Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía o mediante registro de un documento en el establecimiento.



**Opciones cuando el producto no es conforme.** Inicialmente la persona consumidora **puede optar entre exigir la reparación o sustitución gratuita** del bien no conforme salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada.



Si la reparación o la sustitución no logran poner el producto en conformidad con el contrato o no se realizaran en un plazo razonable, la persona consumidora podrá optar entre la **rebaja del precio o la resolución del contrato**.

En caso de optar por reparar el producto, el productor, o en su defecto el importador, garantizará un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de **5 años** a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.



# Infórmese antes de pagar

**Demostrar la falta de conformidad.** Cuando la persona consumidora comunica su falta de conformidad durante los **6 primeros** meses, corresponde a la empresa demostrar que el defecto no es de origen, por ejemplo cuando la falta de conformidad es causada por un mal uso o un golpe en producto. Sin embargo, **transcurridos esos 6 meses** y hasta finalizar el plazo de 2 años de garantía, es la persona consumidora la que tendrá que probar que el defecto es de origen. Para ello tendrá que basar su prueba en **informes profesionales o peritaciones** del bien.

**Documentación.** Ante posibles reclamaciones a la empresa vendedora, ha de **conservar** para hacer valer sus derechos frente a la garantía legal del producto: factura o tique de compra, contrato, albarán de entrega, partes técnicos de servicios de asistencia técnica y los correspondientes partes de depósito del producto solicitados a la empresa a la entrega del producto para su reparación o sustitución.





# Ventas promocionales

Ventas promocionales son todas aquellas que ofrecen a las personas consumidoras productos en **condiciones más ventajosas** que las habituales en el establecimiento, mediante descuentos, regalos, premios o cualquier otro tipo de incentivos.

**La publicidad** de las ventas promocionales debe informar de forma suficiente y clara sobre las condiciones y características de la oferta, los productos promocionados que incluyen y el periodo de vigencia de la promoción. Además, la duración de la publicidad no puede ser superior a la disponibilidad de la existencia de los productos ofertados.



- Rebajas
- Saldos
- Productos en liquidación
- Ventas con prima
- Venta piramidal

# Infórmese antes de pagar

## o Rebajas

Consiste en una **reducción del precio habitual** de los artículos o unas condiciones especiales donde hay una disminución del precio.

### Información y publicidad

Las rebajas pueden ocurrir en cualquier periodo del año y con la duración que la empresa decida.

Tanto en publicidad como en la información a las personas consumidoras se indicará la **fecha de comienzo y fin** de las rebajas.

Cuando se anuncia venta en rebajas, el establecimiento debe de disponer de **existencias suficientes** de productos idénticos para ofrecer al público. Las existencias deben estar en relación a la duración de la oferta y a la importancia de la publicidad.

### Precios rebajados

Debe haber una disminución del precio del producto respecto al precio anterior o habitual del mismo.

Los productos rebajados estarán **debidamente identificados y**

**diferenciados del resto** de productos en el establecimiento.

Y si coincidieran con otros en liquidación o saldos, también se identificarán y diferenciarán.



Para informar sobre el ahorro que se obtiene, el establecimiento tiene **obligación de anunciar** en cada producto rebajado, junto al precio habitual, y sin superponerlo, el precio rebajado de los mismos productos o idénticos a los comercializados en el establecimiento. Cuando se trate de una reducción en porcentaje de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la misma sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado

### No pueden estar en rebajas

Los artículos **deteriorados**, los adquiridos expresamente para esta finalidad y los que no estuvieran dispuestos en el establecimiento para la venta con un mes de antelación al fecha de inicio de la venta en rebajas.

# Infórmese antes de pagar

## o Saldos

Es cuando el valor de mercado de los artículos vendidos se disminuye considerablemente como consecuencia de su **deterioro, desperfecto, pérdida de actualidad** o cualquier otra circunstancia que afecte a su naturaleza o su utilidad.

La venta a saldos puede realizarse con carácter **habitual o permanente** (se debe indicar las fechas de duración de los saldos), o pueden existir establecimientos que se dediquen exclusivamente a saldos.

## Información y publicidad

En venta a saldos se deben **indicar las circunstancias**, procedencia y causas concretas del saldo de los productos. Informando además si se deben a taras o deterioro, la pérdida de actualidad o limitación del surtido a determinadas tallas, colores o modelos.

## Precios en los saldos

En las etiquetas identificativas de los productos, se debe **fijar claramente** el precio anterior o de referencia y el precio actual del producto considera como saldo.

## o Productos en liquidación

Es cuando el comercio realiza un venta con **carácter excepcional** y con la finalidad de extinguir determinadas existencias de productos.

## ¿Dónde y cuándo se realiza una venta en liquidación?

Este tipo de venta se puede realizar en el mismo establecimiento comercial en el que los productos hayan sido habitualmente objeto de venta y siempre que: ocurra un cese total o parcial de la actividad comercial, se modifique sustancialmente la orientación del negocio, el establecimiento cambie de local o haya una realización de obras importante o cualquier supuesto de fuerza mayor que cause un grave obstáculo al desarrollo normal de la actividad comercial.

## Características y requisitos

Este tipo de venta debe ser comunicada la **Consejería de la Junta de Andalucía** competente de comercio interior con **10 días** de antelación a su inicio, indicando:

# Infórmese antes de pagar

causa, fecha de comienzo, duración y relación de mercancías objeto de liquidación. Una copia sellada por la Administración de la comunicación deberá exhibirse en un lugar visible del establecimiento comercial.

La **publicidad** de la venta en liquidación deberá informarse sobre: las causas que la motivan, fecha de comienzo, duración, precio anterior y actual de cada producto y los productos concretos que se liquidan cuando se trate de un cese parcial.

Los productos que se liquidan no podrán estar afectados por **ninguna causa que reduzca su valor**.

Además, deberán estar separados de los productos que no están en liquidación (con diferenciación de espacios entre ellos)



## o Ventas con prima

Ocurren en concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados artículos.



## o Ventas no permitidas : en cadena o pirámide

Las ventas en pirámide consisten en ofrecer a las personas consumidoras productos a precios reducidos e, incluso, gratuitos, condicionando la oferta a que la persona consumidora consiga, directa o indirectamente, para la persona vendedora o para un tercero, otros clientes o un determinado volumen de venta.

# Comprar en un comercio

### • Ventajas

Comprar en un pequeño establecimiento, comercio del barrio o tienda tradicional tiene **ventajas** frente a otras modalidades de compra:

**Comodidad.** Cerca de casa, sin hacer uso del coche y sin colas.

**Confianza y trato personal.** Podrá establecer una **relación más estrecha** con quien vende, además podrá solicitar productos y servicios concretos e información detallada y consejos sobre los mismos.

**Tranquilidad.** Al tener menos clientes comprará **sin prisas**. Podrá tomar decisiones de compra más racionales; más tranquilas.

**Productos diferentes.** Los comercios suelen ofrecer productos **no estandarizados**.

**Marketing.** Sus estrategias de marketing están orientadas a la **relación con el cliente y a su fidelización**. Por tanto, ha de prestar atención a las técnicas de **marketing dentro del establecimiento** (merchandising) que **influyen** en sus decisiones de compra: música, olores, colores, colocación de productos a distintas alturas en los expositores, precios acabados en 9 (sensación de barato), distribución y recorrido obligatorio dentro de la tienda, cartelería de productos y servicios en rebajas o liquidación (productos gancho) que dan la sensación de que el resto es más barato, venta complementaria de productos en zonas de pago, etc.

**Sostenibilidad.** Supone apostar por un modelo social y ambiental **más sostenible**. Se apoya al **comercio local** con cada compra.



# Comprar o contratar en un comercio

**Alimentación.** En los comercios de barrio podrá encontrar más productos locales o cultivados y fabricados en la zona. Si no tienen algo es más probable que la persona vendedora responda mejor a peticiones personales que en una gran o mediana superficie.

**El código de barras.** Al comprar productos fabricados en España colaboramos a que haya menor contaminación al trasladar los productos de otros países hasta el punto de venta. El código de barras de los productos fabricados en España son aquellos que comienza por **84**.

**Gastará menos.** "Picará" menos que en una gran o mediana superficie donde las compras están más condicionadas y dirigidas. Gastará menos combustible para desplazarse en sus compras.

**Documentación.** Al comprar de productos o contratar servicios en el establecimiento, podrá obtener la documentación correspondiente tras la compra: tique o factura de compra, contrato, condiciones generales, folletos publicitarios, albaranes de entrega, etc.

**Si la empresa no entrega la documentación contractual,** reclámela mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones.

## • Horarios comerciales



En todos los establecimientos comerciales, deberá figurar la información sobre **horarios de apertura y cierre**. Esta información estará de forma visible tanto dentro como fuera del establecimiento.

El establecimiento puede escoger libremente su horario de apertura y cierre. Tendrá una actividad comercial de **90 horas máximo** de lunes a sábados. Y estarán **10 domingos o festivos** como máximo abiertos al año.

Podrá consultar el calendario de días de apertura del año en curso en página web del al Consejería de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía (horarios comerciales).

# Compras a distancia

**Definición:** son compras a distancia las realizadas **on-line** (por Internet), mediante **teléfono, correo postal o fax**. La celebración del contrato es **sin la presencia física simultánea** de la empresa y la persona consumidora.

### • Comprar por Internet



**Ventajas.** Entre ellas, la **disponibilidad de contratación** a cualquier hora del día, la comodidad que supone no desplazarse y **comparar productos y servicios de distintas empresas** y de cualquier parte del mundo, la rapidez, variedad de ofertas, la información sobre características de productos y servicios, devoluciones haciendo uso del derecho de desistimiento y el envío del pedido al domicilio.

**Inconvenientes.** Entre ellos, **falta de conocimiento** de los derechos y obligaciones contractuales por la persona consumidora en este tipo de compras, **posibilidad de fraudes y timos**, esperar a que lleguen los productos,

desconfianza en facilitar datos bancarios por Internet o cómo reclamar a la empresa.

En este tipo de compras **no se potencia el comercio local** frente al global que es **menos sostenible y más contaminante** por el mayor uso del transporte y embalajes consumidos.

**Seguridad en la compra.** Antes iniciar la compra, y para evitar sorpresas, debe informarse de **a quién realiza la compra**. Compruebe que la página web incorpora un **sistema de pago seguro (SSL)** y que la **identidad de la empresa** vendedora y su domicilio social son fiables. Investigue si otras personas usuarias del servicio han tenido

# Contratación a distancia

problemas con las compras realizadas. Ante cualquier duda, **por muy sugerente** que sea la oferta, no compre, sobre todo si la empresa no tiene sede en la unión Europea y el descuento es extremadamente alto comparado con otras páginas web.

**Dude de correos electrónicos con atractivas ofertas** (evite contratar por este medio). **Actualice el software** de su equipo y utilice un navegador de Internet actualizado y con el nivel de seguridad más alto posible. No instale software de fuentes no seguras y habilite un **antivirus** y un **cortafuegos** (firewall).

## Información antes de contratar.

La empresa ha de facilitar una información antes de contratar (información precontractual). Entre ella, **deberá identificar con facilidad**: su identidad como empresa vendedora, las características del producto o servicio, el precio, la fórmula de pago, el coste del transporte, la modalidad y plazo de entrega y ejecución, duración del contrato, prórrogas, condiciones de resolución y duración mínima de las obligaciones contractuales y cómo reclamar en caso de problemas.

De existir, la empresa ha de informar sobre el derecho de desistimiento, así como el coste de devolución del bien si desiste. Antes de confirmar la compra, preste atención a la existencia y contenido de condiciones generales de contratación si estuvieran presentes y vigile que no haya opciones premarcadas que puedan implicar gastos adicionales.

Si la empresa no cumpliera con el **deber de entrega del contrato celebrado o la confirmación de éste** en un

soporte duradero después de la celebración del mismo, y donde se recoja la información precontractual anterior, la persona consumidora podrá notificar la anulación del contrato a la empresa (la empresa debe probar que informó antes de contratar).

## Confirmación de la compra.

Asegúrese de que el vendedor le envía la confirmación de la compra con la referencia de la transacción y **guarde o imprima el mensaje.**





# Contratación a distancia

## Pruebas y documentación.

Capture pantallas e imprima todos los pasos del proceso de compra. Celebrado el contrato por Internet, **la empresa debe facilitarle la siguiente documentación:**

- La **confirmación** documental de la contratación.
- **Contrato** en soporte duradero.
- Las **condiciones generales** de contratación (aunque bastaría que estuvieran publicadas en su página web)
- El **documento de desistimiento**.
- **Factura y albarán** de entrega en caso de recibir algún producto (comprobar que la fecha del albarán es correcta).

**Corresponde a la empresa probar** el cumplimiento de las obligaciones a las que está sujetas respecto a los requisitos de formalización de contratos a distancia.

## Incidencias durante la compra.

**Guarde constancia del error** producido durante la compra por si necesita reclamar con posterioridad cargos indebidos o la no entrega del producto.

**Plazo de entrega.** En ausencia de pacto de otro plazo, la entrega del producto o servicio debe realizarse en **plazo de los 30 días** siguientes a la realización de la compra.

**Derecho de desistimiento.** La persona consumidora dispone de un plazo de **14 días naturales para devolver productos o servicios** sin penalización alguna. Para más información consulte la página 42.

## Recepción del envío.

El envío del producto debe contener la dirección de contacto del establecimiento, la factura correspondiente, la garantía y el formulario de desistimiento. **Preste mucha atención a la fecha del albarán de entrega del producto**, compruebe que es la correcta puesto que a partir de la misma dispondrá de 14 días para desistir del contrato.



## Marketing y decisión de compra.

Su conducta y decisión final estará **condicionada** por la técnicas de marketing y neuromarketing que la empresa utilice en su página web. El posicionamiento o ranking de la página web en los resultados

# Contratación a distancia

devueltos por los buscadores (SEO), opiniones de otros usuarios, política de precios, las imágenes y videos presentando productos y servicios, ofertas y publicidad sugerentes, cookies o publicidad en redes sociales... son las herramientas básicas que condicionarán su decisión de compra. **Preste atención** a la información relevante, compre de forma **racional** y **no se precipite**. **Compare** en distintas empresas.

**Navegación privada (modo incógnito).** El modo "incógnito", o "navegación privada", es una función que puede activarse en cualquier navegador web para evitar que otras personas que usen la misma computadora puedan ver el historial web, tus descargas, datos de la función autocompletar o información de los cuadros de diálogo. Este modo de navegar por Internet **evita que almacene información de navegación**. Cuando vaya a comprar haga uso de la navegación privada.

**Las "Cookies" (galletas).** Son una pequeña información enviada por un sitio web y almacenada en su navegador de Internet de su

ordenador. De esta forma, **el sitio web puede consultar su actividad para ese sitio web**. Mediante las "cookies" quedan registrados y accesibles a la empresa sus hábitos de navegación. También sirven para almacenar sus credenciales, personalizar un sitio web según sus preferencias, hacer seguimiento de su conducta dentro de la página web o para hacer estadísticas orientadas a campañas publicitarias.

Recuerde, las "cookies" pueden ser **borradas, aceptadas o bloqueadas** según se desee, para esto se debe entrar en la configuración de su navegador de Internet.

## **Pagos seguros.**

Para realizar pagos bajo condiciones de seguridad en una compra realizada en Internet debe comprobar qué **método de pago** dispone la empresa. El pago con tarjeta de crédito o débito es el más habitual. En él deberá asegurarse que la página web utiliza el **protocolo SSL** (Secure Sockets Layer) y qué podrá comprobar cuando en la dirección de la página web se añade una **"s"** delante de "http://", es decir, debe aparecer "https://". Además, y por



# Contratación a distancia

seguridad, lo más probable es que tenga que meter algún código que le facilitará su entidad financiera, ya sea mediante sms o con una tarjeta de códigos que ha de poseer.

**Otros métodos de pago son:**

tarjetas monedero o prepago (que pueden cargarse con el importe de la compra), plataformas o pasarelas de pago seguro, por transferencia bancaria o contra-reembolso.

## Protección de datos y comunicaciones comerciales.

Cuando compre o contrate por Internet recuerde que al facilitar sus datos personales durante la contratación **podrá estar autorizando el uso de los mismos** en la comunicación comercial y publicitaria por parte de la empresa vendedora o por otras empresas a las que se ceden sus datos.

Si no desea recibir publicidad y comunicaciones comerciales asegúrese de que **no está activa la casilla que lo autoriza**. No obstante, siempre podrá usar su **derecho de oposición** para el uso y tratamiento comercial y publicitario de sus datos personales. Consulte nuestro **folleto sobre Protección de Datos** que puede obtener de nuestra web: [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es)

## Compras dentro y fuera de la Unión Europea.

Al comprar por Internet en sitios o páginas web de empresas que no pertenecen a la Unión Europea ha de **extremar su precaución** en la compra. Estas empresas no tienen la obligación de respetar las leyes comunitarias ni podrá recurrir a la **Red Europea para la Resolución Extrajudicial de Conflictos** donde podrá hacer uso, si la empresa pertenece a la Unión Europea, de un sistema de reclamaciones a través del **Centro Europeo del Consumidor en España**.



Encontrará más información sobre cómo reclamar en el siguiente enlace:

<http://www.cec.consumo-inc.es/>

En países fuera de la Unión Europea ha de tener en cuenta que la garantía de los productos adquiridos no tiene porque ser de **2 años** y que puede sufrir un aumento del coste por los **aranceles** al pasar la mercancía por aduana.

# Contratación a distancia

## • Contratar vía telefónica

### Uso de esta vía de contratación.

La utilización del teléfono es una fórmula habitual que emplean las personas consumidoras para, por ejemplo, la contratación de servicios de telecomunicaciones y suministros como la electricidad o el gas. Su **inmediatez**, el acceso a la información de la persona abonada, cada vez más personalizada, así como el acceso a ofertas más ventajosas que en otros canales de venta, lo ha convertido en una **fórmula preferente de contratación** para algunos servicios.

Sin embargo, la información previa y durante la celebración del contrato telefónico suele ser **insuficiente o inexistente**. Por este motivo ha de informarse sobre las características de esta fórmula de contratación.



### Aunque no firme contrato, está

**contratando**. Aunque no firme ningún documento y acepte las condiciones e información indicada por teléfono, facilitando finalmente sus datos personales, está **celebrando un contrato a distancia**.

### Identificación de la persona

**consumidora**. La empresa deberá adoptar las medidas necesarias que le permitan **identificar inequívocamente** a la persona con quien celebra el contrato.

### Información de quien llama.

Cuando la empresa contacta vía telefónica para celebrar un contrato telefónico, deberá revelar al inicio de la conversación, su identidad y si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma. Preste mucha atención y **asegúrese de quién está al otro lado del teléfono** puesto que para contratar deberá facilitar datos personales y bancarios.

# Contratación a distancia

## Información antes de contratar.

La empresa ha de facilitar una información antes de contratar (información precontractual).

**Entre ella, deberá identificar con facilidad:**

la identidad de la empresa vendedora, las características del producto o servicio, el precio, la fórmula de pago, el coste del transporte, la modalidad y plazo de entrega y ejecución, duración del contrato, prórrogas,

condiciones de resolución y duración mínima de las obligaciones contractuales y cómo reclamar en caso de problemas. También, y de existir, se informará sobre el derecho de desistimiento, así como el coste de devolución del bien en caso de desistir.

Antes de confirmar la compra o contratación del servicio, **intente hacer un resumen de aquello que contratará**, de esta forma confirmará los datos más importantes y quedará grabado en la conversación telefónica.

Si la empresa no cumpliera con el deber de entrega del contrato

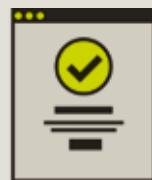
celebrado o la confirmación de éste en un soporte duradero después de la celebración del mismo, y donde se recoja la información precontractual, la persona consumidora podrá **notificar la anulación del contrato** a la empresa (la empresa debe probar que informó antes de contratar).

## Confirmación documental de

**la contratación.** Celebrado el contrato por teléfono la empresa debe confirmar la oferta a la persona consumidora **por escrito**, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. **La persona consumidora sólo quedará vinculada al contrato una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o**

**mediante el envío de su acuerdo por escrito**, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel

(seleccione siempre este medio de confirmación), correo electrónico, fax o sms.



# Contratación a distancia

**Documentación.** Celebrado el contrato verbal vía telefónica, **la empresa debe facilitarle la siguiente documentación:**

- La **confirmación** documental de la contratación.
- **Contrato** por duplicado (para ser firmada una copia y enviarla a la empresa).
- Las **condiciones generales** de contratación (aunque bastaría que estuvieran publicadas en su página web)
- El **documento de desistimiento**.
- **Documento con las características de la oferta o publicidad** y la tarifa comunicada (puesto que generalmente en los contratos no aparece la oferta contractual y/o las condiciones económicas del contrato).
- **Factura y albarán** de entrega en caso de recibir algún producto (comprueba que la fecha del albarán es correcta).

**Corresponde a la empresa probar el cumplimiento de las obligaciones** respecto a los requisitos de formalización de contratos a distancia.

**Validez de la contratación.** Debe saber que el contrato se formaliza y celebra en el momento que se **acepta la oferta** vía telefónica. Cuando se inicie el uso del servicio contratado, el contrato producirá o habrá producido sus efectos; **se ejecutará.**

**Grabación telefónica de la celebración del contrato.** En caso de discrepancia entre lo ofertado telefónicamente por la empresa y aquello que factura o entrega, **reclame sus discrepancias y la grabación telefónica** de la celebración del contrato telefónico. Haga uso del formulario de la página 58.



**Derecho de desistimiento.** La persona consumidora dispone de un plazo de **14 días naturales** para devolver productos o servicios sin penalización alguna. Para más información consulte la página 42.



# Compras fuera de establecimiento comercial

**Definición:** La contratación fuera de establecimiento comercial consiste en la celebración de un contrato entre la persona consumidora y **con la presencia física** de la empresa **en un lugar distinto al establecimiento mercantil** de la empresa (incluidas excursiones organizadas).

Ocurre cuando un agente comercial de una empresa se persona sin previo aviso en el **domicilio**, o cuando captan su atención en la **calle**, y le expone las ventajas de contratar un producto o servicio con su compañía.



### Intención del agente comercial.

El propósito del agente comercial es la firma del

contrato **en ese mismo momento**, presentando únicamente las ventajas de contratar con ellos. Por este motivo, es conveniente que solicite al agente comercial que deje la documentación pertinente para **revisarla con tranquilidad** (contrato, condiciones generales, documento de desistimiento y la oferta económica) y con posterioridad entregarla o remitirla firmada si es que interesa contratar. **No se apresure**, es conveniente comparar antes de contratar.

### Información antes de contratar.

La empresa ha de facilitar una información antes de contratar (información precontractual). Entre ella, **deberá identificar con facilidad**: la identidad de la empresa vendedora, las características del producto o servicio, el precio, la fórmula de pago, el coste del transporte, la modalidad y plazo de entrega y ejecución, duración del contrato, prórrogas, condiciones de resolución y duración mínima de las obligaciones contractuales y cómo reclamar. También informará sobre el derecho de



# Compras fuera de establecimiento mercantil

desistimiento, así como el coste de devolución del bien en caso de desistir.

Antes de confirmar la compra, preste atención a la existencia y contenido de condiciones generales de contratación si estuvieran presentes y vigile que no haya **opciones premarcadas** que puedan implicar gastos adicionales.

Si la empresa no cumpliera con el deber de entrega del contrato celebrado o la confirmación de éste en un soporte duradero después de la celebración del mismo, y donde se recoja la información precontractual, la persona consumidora podrá **notificar la anulación del contrato a la empresa** (la empresa debe probar que informó antes de contratar).

## Derecho de desistimiento.



La persona consumidora dispone de un plazo de **14 días naturales para devolver productos o servicios** sin penalización

alguna. Para más información consulte la página 42.

## Documentación.

Celebrado el contrato, la empresa debe facilitarle la siguiente documentación:



- La **confirmación** documental de la contratación.
- **Contrato** por duplicado. Conserve una copia.
- Si existieran, las **condiciones generales** de contratación (aunque bastaría que estuvieran publicadas en su página web)
- El **formulario de desistimiento**.
- **Documento** con las características de la oferta o publicidad y la tarifas económicas.
- **Factura y albarán** de entrega en caso de recibir algún producto (comprueba que la fecha del albarán es correcta).

Corresponde a la empresa **probar el cumplimiento** de las obligaciones a las que está sujetas respecto a los requisitos de formalización de contratos celebrados fuera de establecimiento comercial.



# Compras fuera de establecimiento mercantil

## No abra la puerta a desconocidos.

**Sin seguridad no firme.** La persona consumidora **no debería firmar el contrato** ante las siguientes circunstancias:

- **Si no tiene seguridad** de contratar o no ha leído el contrato y el agente comercial le pide sus datos personales y bancarios para ir rellenando el mismo.
- Si el agente comercial solicita una factura de su empresa actual para comparar precios, puesto que puede **captar sus datos personales** y rellenar el contrato, firmarlo y tramitarlo sin su consentimiento.
- Si le presenta ventajas, ofertas o ampliación de las existentes que **no están documentadas** ni aparecen en folletos, publicidad, trípticos, el propio contrato, o que se anoten manualmente en solo una de las copias de los documentos contractuales.
- Cuando **no le entreguen copia de los documentos contractuales** y le indiquen que firme en una tablet o dispositivo electrónico.
- **La fecha** en la que se firma el contrato no responde a la fecha actual.
- Cuando el agente comercial **no se identifica** mediante documento que lo relacione con la empresa que representa.



# Derecho de desistimiento

### • Definición

En consumo, el derecho de desistimiento es la facultad que tienen las personas consumidoras y usuarias para **dejar sin efecto un contrato**, notificándolo a la empresa en un plazo concreto, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.



Este **derecho es irrenunciable** para las personas consumidoras. Es decir, que la persona consumidora puede dejar sin efecto el contrato desistiendo del mismo aun cuando no se le haya informado sobre este derecho o se le intentara privar del mismo contractualmente.

El plazo para desistir es de **14 días naturales**, sin necesidad de justificar su decisión y sin ningún coste, salvo excepciones.

### • Cómo contar los 14 días

Desde el **día siguiente** a la entrega del bien o producto o desde la contratación del servicio.

Los 14 días son días **naturales**. Se han de contar los sábados, domingos y festivos.



## • **Cómo ejercer el derecho de desistimiento**

La persona consumidora ha de **acreditar y probar** de forma fehaciente que hizo uso de su derecho a desistir dentro del plazo legal para cada tipo de contrato, es decir, le corresponde demostrar que ha desistido de forma correcta y en el plazo establecido.

Para ejercitar el derecho de desistimiento la persona consumidora lo **notificará** a la empresa vendedora mediante un documento escrito que **exprese claramente su voluntad** de desistir. Al final de este folleto, página 54, encontrará un modelo de formulario para realizar el desistimiento.

También se considera el haber desistido del contrato cuando la persona consumidora **devuelve o no acepta el objeto de la compra** al vendedor en perfecto estado y dentro del plazo establecido.

**Importante.** Solicite siempre a la empresa un justificante de la entrega y devolución del producto. Compruebe siempre que la fecha del justificante es la correcta.

### **Medios de notificación.**

Para **acreditar** que realizó correctamente, en tiempo y forma, su derecho de desistimiento utilizando los siguientes medios de notificación:

- **Burofax** con certificación de texto y acuse de recibo que podrá realizar en su oficina de correo postal. Este medio es el más caro pero eficaz a efectos de acreditación y prueba.
- Enviar a la empresa **carta certificada** con acuse de recibo.
- **Personándose** en un establecimiento de la empresa abierto al público donde presentará el formulario de desistimiento para que le registren una de las copias y entregar otra.

**Importante.** No haga uso del teléfono, correo electrónico, formularios de páginas web o entrega del formulario de desistimiento sin sellar en el establecimiento, puesto que **no podrá acreditar** con facilidad que ejerció su derecho a desistir.

# Derecho de desistimiento

## • Desistir no implica penalización

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará penalizaciones.

Cuando la empresa impidiera a la persona consumidora ejercer su derecho de desistimiento, a través

de prácticas ilegales, tales como **imponerle gastos o penalizaciones**, las cláusulas mencionadas podrán ser consideradas nulas por **abusivas** en los tribunales ordinarios de justicia.

## • Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento

Una vez notificado de forma fehaciente a la empresa el derecho de desistimiento, sus **consecuencias** son los siguientes:

→ **Restitución recíproca de las prestaciones**; a cada uno lo suyo (arts. 1.303 y 1.308 del Código Civil). La empresa reembolsará a la persona consumidora cualquier pago recibido y esta devolverá el producto adquirido o no hará uso el servicio contratado.

→ La persona consumidora no reembolsará ninguna cantidad por **disminución del valor del bien**.



→ La persona consumidora tiene derecho al **reembolso de los gastos y útiles** que hubiera realizado en el bien.

→ Cuando la empresa no **devuelva** las cantidades abonadas por la persona consumidora en el **plazo de 14 días naturales**, tendrá derecho a la devolución del **doble** de la suma adeudada, más una indemnización de los daños y perjuicios si los hubiera.



# Derecho de desistimiento

## • Derecho de desistimiento según tipos de contratos

Según el tipo de contratación que se realiza, ciertos aspectos del derecho de desistimiento cambian. Tipos de contratos:

- Los celebrados a distancia.
- Los celebrados fuera de establecimiento comercial.
- Los contratos de servicios financieros a distancia.
- Contratos de crédito al consumo.
- Los contratos de seguro.



## o Contratos celebrados a distancia

**Definición.** Son contratos realizados mediante el teléfono, por Internet, por correo postal o por fax.



**Plazo.** 14 días naturales (los sábados, domingos y festivos cuentan), salvo que la empresa **NO** haya entregado la información sobre el derecho de desistimiento y el plazo de 14 días se amplía hasta **12 meses para desistir**.

El plazo se inicia a partir del día en que se **repcionan los bienes**, y que debe ser la indicada en el albarán de entrega o contrato.

En caso de contratar un servicio, el plazo se inicia a partir del día de **celebración del contrato**.

**Medios.** El desistimiento se **notificará** por burofax con certificación de texto y acuse de recibo, carta certificada con acuse de recibo o registro del formulario de desistimiento en un establecimiento de la empresa. También estará haciendo uso del derecho de desistimiento si se procede a la **devolución o no recepción** de los bienes recibidos en el plazo de desistimiento. Consulte el formulario de desistimiento en la página 54.

# Derecho de desistimiento

**Cargos.** La persona consumidora sólo soportará los **costes directos de devolución de los bienes**, salvo si la empresa hubiera aceptado asumirlos o no informara de que le corresponde asumir esos costes.

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

**Excepciones.** En estos casos no podrá desistir:

→ Productos **no aptos para su devolución** por su salud e higiene.

→ **Prensa diaria**, publicaciones periódicas o revistas.

→ Prestación de servicios **ya ejecutados**.

En el caso de prestación de servicios, la empresa debe informar y la persona consumidora debe consentir expresamente y reconocer que una vez que se inicia la ejecución o ejecutado completamente el servicio **se pierde el derecho de desistimiento**. Por tanto, atención a los contratos de servicio de telefonía, internet, electricidad y gas.



- Suministro de bienes o servicios que dependan de las **fluctuaciones del mercado**.
- **Bienes personalizados** a petición de la persona consumidora.
- Bienes que puedan **deteriorarse o caducar** con rapidez.
- Suministro de **bebidas alcohólicas** que no puedan entregarse antes de 30 días y el valor dependa de las fluctuaciones del mercado.
- **Bienes mezclados** de forma indisoluble con otros.
- Servicios adicionales a los inicialmente solicitados en **reparación o mantenimiento urgente**.
- Grabaciones o programas informáticos cuando hayan sido **desprecintados**.
- **Subastas públicas**.
- Suministros de **alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, comida** o servicios cuando tienen fecha de ejecución específica.
- Suministro de **contenido digital** cuando la ejecución hay comenzado.

# Derecho de desistimiento

## o Contratos celebrados fuera de establecimiento comercial

**Definición.** Son contratos fuera de establecimiento comercial las siguientes situaciones:

- Contratos celebrados **con la presencia física simultánea** del empresario y de la persona consumidora y usuaria, **en lugar distinto al establecimiento** de la empresa.
- Contratos celebrados durante una **excursión organizada** por la empresa con el fin de promocionar y vender productos o servicios.
- Contratos celebrados en el establecimiento mercantil de la empresa o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con la persona consumidora y usuaria **en un lugar que no sea el establecimiento mercantil de la empresa**, con la presencia física simultánea del empresario y la persona consumidora y usuaria.



**Plazo.** 14 días naturales (los sábados, domingos y festivos cuentan). Cuando la empresa **NO** haya entregado la información sobre el derecho de desistimiento, el plazo **se amplía hasta 12 meses para desistir**. El inicio del plazo es a partir del **día en que se reciben los bienes**, y que debe ser la indicada en el albarán de entrega o contrato. En caso de contratación de servicios, **a partir del día de celebración del contrato**.

**Medios.** El desistimiento se **notificará** por **burofax** con certificación de texto y acuse de recibo, **carta certificada** con acuse de recibo o **registro del formulario** de desistimiento en un establecimiento de la empresa. Se considera que también está haciendo uso del derecho de desistimiento si se procede a la **devolución o no recepción** de los bienes en el plazo de desistimiento. Consulte el formulario de desistimiento en la página 54.

# Derecho de desistimiento

**Cargos.** La persona consumidora sólo soportará los **costes directos de devolución de los bienes**, salvo si la empresa hubiera aceptado asumirlos o no informara de que le corresponde asumir esos costes. Si en el momento de celebrarse el contrato en su domicilio, **la empresa hiciera entrega del bien contratado**, será la empresa quien recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por su naturaleza, **no puedan devolverse por correo.**

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

**Excepciones.** En estos casos no podrá desistir:

- Productos **no aptos para su devolución** por su salud e higiene.
- **Prensa diaria**, publicaciones periódicas o revistas.
- Prestación de servicios **ya ejecutados**. En el caso de prestación de servicios, la empresa debe informar y la persona consumidora debe consentir expresamente y reconocer, que una vez que se inicia la ejecución o ejecutado totalmente el servicio **se pierde**

**el derecho de desistimiento.** Por tanto, atención a los contratos de servicio de telefonía, internet, electricidad y gas.

- Suministro de bienes o servicios que dependan de las **fluctuaciones del mercado.**
- **Bienes personalizados** a petición de la persona consumidora.
- Bienes que puedan **deteriorarse o caducar** con rapidez.
- Suministro de **bebidas alcohólicas** que no puedan entregarse antes de 30 días y el valor dependa de las fluctuaciones del mercado.
- **Bienes mezclados** de forma indisoluble con otros.
- Servicios adicionales a los inicialmente solicitados en **reparación o mantenimiento urgente.**
- Grabaciones o programas informáticos cuando hayan sido **desprecintados.**
- **Subastas públicas.**
- Suministros de **alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, comida** o servicios cuando tienen fecha de ejecución específica.
- Suministro de **contenido digital** cuando la ejecución hay comenzado.



# Derecho de desistimiento

## o Contrato de servicios financieros a distancia

**Definición.** La prestación de **todo tipo de servicios financieros** a las personas consumidoras, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente **técnicas de comunicación a distancia**, incluida la



propia celebración del contrato. Se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros.

**Plazo.** **14 días naturales** (los sábados, domingos y festivos cuentan) a partir del día de la confirmación de la celebración del contrato. No obstante, si la persona consumidora **NO hubiera recibido las condiciones contractuales**, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará a contar el día en que reciba la citada información.

**Medios.** **Buofax** con certificación de texto y acuse de recibo o **carta** certificada con acuse de recibo dirigida a la empresa.



**Cargos.** Tras desistir, la persona consumidora solamente estará obligada a pagar el servicio financiero **realmente prestado** por el proveedor de conformidad con el contrato, hasta el momento del desistimiento. Deberá abonar en el plazo de **30 días naturales** cualquier cantidad recibida por la empresa y ésta a la persona consumidora.

**El importe que ha de pagar** no rebasará el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato, ni será en ningún caso de tal importe que equivalga a una penalización. Además, **no pagará nada** en caso de que la empresa no haya facilitado la información contractual.

# Derecho de desistimiento

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

**Excepciones.** En estos casos no podrá desistir.

- Contratos **ya ejecutados**.
- Los siguientes contratos de servicios financieros que **dependan de las fluctuaciones del mercado**:  
Operaciones de cambio de divisas, instrumentos de mercado monetario, valores negociables, participaciones en instituciones de inversión colectiva, contratos financieros futuros, contratos de permuta sobre tipos de interés y divisas, contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado.
- Créditos para adquisición de **derechos de propiedad**.
- Créditos **garantizados**.
- Declaraciones de la persona consumidora ante **notario**.
- **Planes de pensiones**.

# Derecho de desistimiento

## o Contratos de créditos al consumo

**Definición.** Por el contrato de crédito al consumo un prestamista concede o se compromete a conceder a la persona consumidora un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación.



### **Contratos de crédito vinculados.**

Un contrato de crédito vinculado es aquel en el que el crédito contratado **sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes o prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo.**

Si ha ejercido su derecho de desistimiento respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, **dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna.**

Por tanto, si se desiste del contrato principal, siempre es conveniente **notificar de forma fehaciente** este hecho a la entidad prestamista.

**Plazo.** 14 días naturales (los sábados, domingos y festivos cuentan). El plazo para desistir se iniciará **en la fecha de suscripción**

**del contrato de crédito o bien, si fuera posterior, en la fecha en que el consumidor reciba las condiciones contractuales.**

**Medios.** Para ello habrá que remitir **carta certificada** con acuse de recibo o **burofax** con certificación de texto y acuse de recibo, o **notificarlo de manera presencial en el establecimiento** con original y copia del documento de desistimiento.

**Cargos.** Sin gasto, aunque deberá pagar al prestamista **el capital** y el **interés acumulado** sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital, sin ningún retraso indebido y a más tardar a los **30 días naturales** de haber enviado la notificación de desistimiento al prestamista.

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

# Derecho de desistimiento

## o Contrato de seguro

**Definición.** Los contratos de **seguro de vida** individuales así como aquellos **contratos de seguros contratados a distancia** la normativa reconoce a las personas consumidoras (tomadores del seguro) la posibilidad de desistir.



### Seguros de vida individuales NO contratados a distancia

**Definición.** Contrato cuyo riesgo asegurado es la **vida de una persona**. Han de ser seguros individuales con duración mayor a 6 meses.

**Plazo.** **30 días naturales** (los sábados, domingos y festivos cuentan). El plazo comenzará cuando se informe a la persona consumidora de que el contrato ha sido celebrado.

**Medios.** **Buofax** con certificación de texto y acuse de recibo o **carta certificada** con acuse de recibo o de **forma presencial** en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

**Cargos.** Ningún coste adicional.

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

### Seguros contratados a distancia (sean de vida o no)

**Plazo.** Los **seguros de vida**: 30 días naturales, contando sábados, domingos y festivos. **Otros seguros**: 14 días naturales.

**Medios.** **Buofax** con certificación de texto y acuse de recibo o **carta certificada** con acuse de recibo o de forma **presencial** en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

**Cargos.** Ningún coste adicional.

**Prueba.** Corresponde a la persona consumidora **probar** que desistió.

**Excepciones** para ambos tipos de contratación.

- Cuando se hayan **ejecutado**.
- Cuando el tomador **asuma** el riesgo de la inversión.
- **Seguros de viaje, equipaje**, o similares de menos de un mes.
- Aquellos **inferiores a 30 días**.

# Reclamar

Cuando como persona consumidora decida reclamar dispone de **distintas vías** para gestionar su reclamación.

Independientemente de la vía escogida es importante que: **consERVE los documentos y/o pruebas** que justifiquen su postura (facturas, contratos, publicidad...). **No es aconsejable** el uso de comunicaciones telefónicas, correos electrónicos, SMS o el fax para reclamar puesto que será complicado demostrar el contenido de las conversaciones, la validez de estos correos electrónicos, SMSs o la recepción de faxes.

La mejor forma de reclamar ante una empresa es mediante **notificaciones escritas**, ya sea por carta certificada con acuse de recibo, burofax con certificación de texto y acuse de recibo o **reclamando por escrito mediante de Hojas de Reclamaciones o Arbitraje de Consumo**; independientemente de las reclamaciones o consultas que realice vía telefónica, fax o correo electrónico.



Podrá reclamar ante la empresa solicitando la **Hoja de Quejas y Reclamaciones Oficial del la Junta de Andalucía** y tras

su registro, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) estudiará la reclamación y mediará en el conflicto. En caso de que la empresa no tenga sede en el municipio de Córdoba, solicite a la OMIC un formulario para reclamar.

Cuando la mediación de la Hoja de Reclamaciones por la OMIC no soluciona el conflicto y la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, podrá acudir al **Arbitraje de Consumo** como vía de resolución para resolver la controversia. Podrá solicitar la **solicitud de arbitraje** de nuestra web o solitarla en nuestras oficinas.

Para más información, consulte nuestra página web, en el apartado consumidores, sección reclamar, o descargue nuestro folleto **"Vías de Reclamación"**.



## o Formulario de desistimiento



En..... a ..... de..... de 20....

(1) A la atención de: .....

.....

(2) Por la presente se le comunica que desisto del contrato:

.....

.....

(3) recibido con la fecha de ..... de..... de 20....

(4) pedido con fecha de ..... de..... de 20....

Así mismo se le recuerda que según la normativa vigente en materia de compras a distancia y fuera de establecimiento mercantil, Título III del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre donde se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato o celebrarlo cuando el consumidor haya realizado una oferta (art. 106.5). Que como empresario me reembolsará todo pago recibido, incluidos, en su caso, los gastos de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que recibí mi voluntad de desistir de este contrato. Además se le informa que según el art. 107.1 si se retrasara injustificadamente la devolución de las sumas abonadas, le reclamaré me abone el doble del importe adeudado, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios sufridos que excedan de dicha cantidad.

(5) .....

Firmado:

.....

(el cliente)

**Si financió la compra con un crédito, incluya el siguiente texto en el formulario de desistimiento:**

Se notifica igualmente que según el art. 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito, que puesto he que desistido del contrato principal anteriormente indicado y se financió mediante un crédito vinculado, dejaré de estar obligado por dicho contrato de crédito sin penalización alguna.

**Y si contrató otros servicios vinculados al crédito de la compra, incluya también este texto:**

Además, se le comunica también que traslade a la empresa de financiación que ejercido el derecho de desistimiento del contrato principal, los servicios accesorios o secundarios al crédito al consumo contratado queden igualmente sin efecto ni penalización alguna tras el desistimiento. Estos servicios son: .....

.....

.....

- 
- (1) Indique el nombre de la empresa y sus datos de contacto (podrá encontrarlos en contratos, facturas, albaranes, en su página web o en el propio documento de desistimiento).
  - (2) Redacte sobre qué desiste. Especifique claramente qué tipo de bien o prestación de servicio contrató.
  - (3) Cuando reciba bienes y productos, indique la fecha de recepción de los mismos. Podrá encontrarla en el albarán de entrega.
  - (4) Cuando contrate la prestación de servicio, indique la fecha de celebración del contrato.
  - (5) Indique sus datos personales y de contacto como cliente.

## o Reclamación de documentación contractual



### IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Datos persona consumidora (1)

Datos de la Empresa (2)

### HECHOS QUE SE NOTIFICAN

Por la presente y según el derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, y como deber de las empresas, que viene reflejado de forma general sobre el etiquetado y la presentación de bienes y servicios puestos en el mercado (Art. 18 del TRLGDCU 1/2007) así como en la obligación de información precontractual y contractual (Art. 60 y siguientes del TRLGDCU 1/2007) entregada con la adquisición de los mismos, se le notifica y reclama la siguiente documentación o/y copia de la misma: **(3)**

- contrato con sus condiciones económicas y jurídicas.
- condiciones generales de contratación.
- publicidad, oferta o promoción asociada al bien o servicio contratado (ya sea en folletos informativos, páginas webs, catálogos, prensa... y demás medios de comunicación; y en los formatos que se emitieron).
- presupuesto.
- albarán de entrega o recepción de bienes.
- factura/s o tiques de compra, es decir, justificantes de compra.
- recibos de entregas a cuenta o pago.
- documento de desistimiento.
- documentación relativa a la confirmación de la aceptación de la celebración del un contrato a distancia (por internet o teléfono).
- condiciones generales de contratación.



- informes profesionales o periciales.
- grabaciones telefónicas de la celebración de contratos por teléfono.
- partes de asistencia técnica de reparación o evaluación (para electrodomésticos).
- resguardo de depósito, presupuesto de reparación (para vehículos).
- etiquetas.
- manuales de mantenimiento o uso de bienes.
- documento informativo abreviado o la ficha informativa, así como la nota explicativa sobre la forma de pago; planos y dosieres entregados en documentos oficiales, aval bancario o seguro de las cantidades entregadas a cuenta, memoria de calidades, manuales de uso y mantenimiento de aparatos entregados con la vivienda (para viviendas).

#### DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA (4)

.....  
 .....

En ..... a ..... de ..... de 20.....

Fdo.: (el cliente)

---

**(1)** Identificación de la persona consumidora y usuaria titular del contrato.

**(2)** Los datos de las empresas podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en la siguiente dirección en caso de ser operadores de telecomunicaciones:

<http://www.usuariostelego.gob.es/operadores/Paginas/datos-operadores.aspx>.

**(3)** Escoja, marcando con una " X ", la documentación que solicita en función del bien o servicio contratado. Tenga en cuenta que solo se muestran los documentos más comunes a solicitar a las empresas o profesionales.

**(4)** Adjunte fotocopia del D.N.I. así como aquella documentación que justifique la titularidad del contrato y justifique la reclamación de documentación.

## o Reclamación de grabación telefónica de la celebración de un contrato telefónico



### IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Datos persona consumidora (1)

Datos de la Empresa (2)

### HECHOS QUE SE NOTIFICAN

Por la presente, y de conformidad con el art. 97.1 TRLGDCU 1/2007, la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos Personales, el RD 1720/2007 que la desarrolla, le reclamo copia de la grabación telefónica de la contratación donde su compañía registró la celebración del contrato donde se adquiría:

.....  
..... (3)

De tal forma que:

- Se reclama que se facilite gratuitamente el acceso a sus ficheros en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiéndose que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición de acceso, ésta se entenderá denegada. En este caso se interpondrá la oportuna reclamación ante la Agencia de Protección de Datos para iniciar el procedimiento de tutela de derechos, en virtud del art. 18 de la Ley Orgánica y 17 del RD.
- Que si la solicitud del derecho de acceso fuese estimada, se remita por correo la información a la dirección arriba indicada en el plazo de 10 días desde la resolución estimatoria de la solicitud de acceso.
- Que expresamente se ejerce el presente ejercicio de acceso a los ficheros que contengan datos de voz de mi persona, ya que la misma es un dato de carácter personal a tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal en su artículo 3, apartado a).

- Que además esta información comprenda de modo legible e inteligible todos los datos que sobre mi persona estén incluidos en sus ficheros, y los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los datos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron. Concretamente los datos de voz, especificados en el apartado anterior, se requiere que sean facilitados en formato que puedan ser reproducidos por medio de cualquier aplicación estándar existente en el mercado de forma que realmente se posibilite el acceso a su contenido.
- Que el contenido de dicha grabación alcance no solo la expresa aceptación del contrato sino las más significativas y relevantes condiciones del mismo que según la normativa han de comunicarse, como por ejemplo, la identificación de la persona contratante, las condiciones económicas, el plazo de inicio/entrega, la oferta aceptada, el descuento o rebaja pactado (en caso de existir).

#### DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA (4)

.....  
 .....

En ..... a ..... de ..... de 20.....  
 Fdo.: (el cliente)

- (1) Identificación de la persona consumidora y usuaria titular del contrato.
- (2) Los datos de las empresas podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en la siguiente dirección en caso de ser operadores de telecomunicaciones: <http://www.usuarioteleco.gob.es/operadores/Paginas/datos-operadores.aspx>
- (3) Indique el producto o/y servicio adquirido.
- (4) Adjunte fotocopia del D.N.I. así como aquella documentación que justifique la titularidad del contrato y justifique la reclamación de la grabación telefónica.

# Notas

