LAS VENTAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

- ***¿Cuándo se considera que una venta se ha realizado fuera del establecimiento?***
- ***¿Qué ventas están excluidas?***
- ***¿Cómo se deben llevar a cabo este tipo de ventas?***
- ***¿Cómo se revoca la compra?***
- ***¿Qué se puede hacer en caso de conflicto?***

NORMATIVA APLICABLE

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

LAS VENTAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

¿Cuándo se considera que una venta se ha realizado fuera del establecimiento?

Tienen esta consideración aquellas ventas celebradas entre un empresario y un consumidor en alguna de las siguientes circunstancias:

- Fuera del establecimiento del empresario
- En la vivienda del consumidor o de otro consumidor o en su centro de trabajo, salvo que la visita del vendedor haya sido solicitada expresamente por el consumidor
- En un medio de transporte público

¿Qué ventas están excluidas?

Están excluidos de la normativa de ventas realizadas fuera de establecimiento mercantil los siguientes contratos:

- Contratos a los que sea aplicable la normativa sobre venta a distancia y comercio electrónico
- Contratos inferiores a 48,08€.
- Contratos relativos a bienes inmuebles, o que tengan por objeto algún otro derecho sobre los mismos.
- Contratos de seguro.
- Contratos que tengan por objeto valores mobiliarios.
- Contratos documentados notarialmente.
- Contratos relativos a productos de alimentación, bebidas y otros bienes consumibles de uso corriente en el hogar, suministrados por proveedores que realicen a tales efectos desplazamientos frecuentes y regulares.
- Contratos en los que concurran las tres circunstancias siguientes:
    1. Que se realicen sobre la base de un catálogo que el consumidor haya tenido ocasión de consultar en ausencia del vendedor.
    2. Que se haya previsto una continuidad en el contacto entre el empresario y el consumidor en lo referente a la venta realizada o a otra posterior.
    3. Que el catálogo y el contrato mencionen claramente el derecho del consumidor a rescindir libremente el contrato durante un plazo que ha de ser, como mínimo, de siete días o que establezcan, en la misma forma, el derecho del consumidor a devolver las mercancías durante un plazo igual al anteriormente mencionado, que empezará a contarse a partir de la fecha de la recepción.

¿Cómo se deben llevar a cabo este tipo de ventas?

En este tipo de ventas, el contrato o la oferta contractual deberán formalizarse por escrito en doble ejemplar, acompañándose de un documento de desistimiento e ir *fechados y firmados de puño y letra* por el consumidor.

El documento contractual deberá contener, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor, una referencia clara y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

Una vez suscrito el contrato, el vendedor entregará al consumidor uno de los ejemplares y el documento de desistimiento.

¿Se puede desistir de la compra?

Sí, el comprador tiene un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato desde que adquirió el producto.

Este derecho no estará sujeto a formalidades ni penalidades siendo nula cualquier disposición en contrario.

El plazo de desistimiento se ampliará hasta tres meses en el caso de que el vendedor no hubiera facilitado por escrito al comprador la información obligatoria previa a la ejecución del contrato.

En caso de que la compra haya sido financiada total o parcialmente mediante un crédito concedido por el vendedor o a través de éste, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará la resolución del crédito sin penalización para el comprador.

¿Qué se puede hacer en caso de conflicto?

En caso de conflicto, es recomendable presentar una reclamación por escrito en la dirección que la empresa está obligada a facilitar en el contrato.

Si hay sometimiento voluntario es posible acudir al arbitraje de consumo. En caso contrario, será necesario acudir a la vía judicial ordinaria.

NORMATIVA APLICABLE

√ *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, núm. 635/2004, de 17 de noviembre.

El supuesto de hecho enjuiciado trata sobre la posible nulidad de un contrato de matrícula para un curso de inglés en el que se omite la referencia clara y precisa al ejercicio del derecho de revocación, no se facilita al consumidor el preceptivo documento de revocación y se excluye mediante una cláusula la aplicación de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

La Sala recuerda que "por imperativo del artículo 2.2 de la Ley 26/1991, todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento mercantil se presumen sometidos a su articulado, y corresponderá al empresario la prueba en contrario", además, los derechos conferidos al consumidor por la mencionada Ley son irrenunciables. Esta especial protección, entiende la Sala, tiene su "fundamento en que el vínculo contractual se concierta por la sola iniciativa del empresario, limitándose el consumidor a recibir una propuesta que proviene de aquél, de manera que se encuentra imposibilitado para comparar la calidad y el precio de la oferta recibida con otras similares del mercado, facilitando todo ello la existencia de prácticas comerciales abusivas en perjuicio de un consumidor abordado con la oferta del producto."

En vista de lo anterior, y puesto que el contrato en litigio cumple todas las características de los contratos regulados por la Ley 26/1991, la Sala considera ineficaz la cláusula que excluye la aplicación de la citada norma.

En base a esto, la Sala entiende que corresponde al empresario probar que hizo entrega al consumidor del documento de revocación. Puesto que este hecho no resulta suficientemente probado, se determina la nulidad del contrato, careciendo, por tanto, de importancia que el ejercicio del derecho de revocación se ejercitara fuera de plazo, ya que, se considera que el consumidor no deponía de la suficiente información para ejercer este derecho.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos, núm. 109/2005, de 28 de febrero.

La demandante, en este supuesto, reclama la restitución del precio pagado por una enciclopedia por considerar que el contrato, al no estar fechado por la consumidora, debe declarase nulo.

Según establece el artículo 3.1 de la Ley 26/1991, el contrato debe formalizarse por escrito en doble ejemplar, acompañarse del documento de revocación e ir fechado y firmado de puño y letra del consumidor. Posteriormente, el artículo 4 establece que si el contrato no reúne los requisitos del artículo 3 podrá ser anulado a instancias del consumidor.

La Sala considera que este último precepto "se trata de una medida adicional de protección al consumidor que tiende a garantizar que el empresario cumpla con escrupulosidad la información que debe suministrar en este tipo de contratos."

Respecto al caso concreto, la Sala entiende que la conducta del vendedor no es especialmente cuidadosa en relación con la necesidad de que el documento contractual se feche por el consumidor ya que "se preocupa de rellenar todos los datos que deben permitir la domiciliación bancaria de los recibos luego pasados al cobro, pero se abstiene de fechar el documento". Además, la necesaria referencia en el contrato al documento de revocación no figura con caracteres destacados como debería sino en la llamada "letra pequeña".

Visto lo anterior, la Sala entiende que el contrato es nulo por carecer de los requisitos establecidos legalmente.