



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



# Ventas fuera del establecimiento comercial (domicilio, excursiones, hoteles...)

Programa formativo en consumo para personas mayores



- ▶ ¿Cuáles son?
- ▶ Antes de contratar
- ▶ Documentos necesarios
- ▶ Derecho de desistimiento
- ▶ Productos milagro
- ▶ Cómo reclamar

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# ¿Cuáles son?

Las ventas fuera de establecimiento comercial son aquellas que se realizan en un lugar distinto a aquel donde el empresario realiza su actividad comercial, por ejemplo: **en un domicilio, en una excursión, hotel...**

También se consideran dentro de esta modalidad los contratos que aunque al final se formalicen en el establecimiento, la oferta previa se realizó fuera del mismo.

## Antes de contratar

- **Infórmate** bien antes de comprar un producto o contratar un servicio. Evita **comprar de forma impulsiva**.
- Solicita **información** previa en papel o, si estás de acuerdo, en otro **soporte duradero** (email, sms...) y lee todo bien, **nunca firmes nada que no entiendas**.



- No tienes porqué decidirte en ese momento. Date un tiempo para pensarlo y **analizar** bien **la oferta**.
- En las ventas a domicilio, asegúrate de la **identidad** de la persona vendedora. Comprueba que realmente trabaja para la empresa que dice representar.
- Asegúrate de que te den el **precio total** (incluidos impuestos y tasas). Si existen gastos adicionales (transporte, envío...), debe incluirlos. Si no te informan sobre estos **gastos adicionales**, no tendrás la obligación de abonarlos.

# Documentos necesarios

La empresa debe entregarte **copia del contrato firmado o de su confirmación** en papel o, si accedes a ello, en otro tipo de **soporte duradero**. Si celebrado el contrato, la empresa no te facilita una copia o la confirmación, puedes solicitar su **anulación**.

Asegúrate que en el contrato aparecen, entre otras cosas:

- Características principales del producto o contrato.
- Precio total.
- Los datos completos de la empresa vendedora (No te fíes si solo consta como dirección postal un apartado de correos)
- La forma de contacto.
- El formulario de desistimiento que te permite anular el contrato o devolver el producto.

# Derecho de desistimiento

Es la facultad que tienes para dejar sin efecto un contrato y devolver el bien o el servicio adquirido **sin indicar el motivo ni incurrir en ninguna penalización**.

Dispones de **14 DÍAS NATURALES** para ejercer este derecho.

*Este plazo comienza a partir del día de recibir el producto adquirido o de celebración del contrato.*

El plazo se **amplía** en **DOCE MESES** si la empresa, en el momento de trasladarte la información precontractual, **no te explicó** el contenido del **derecho de desistimiento**.

# Productos milagro

A menudo tratan de vendernos en este tipo de ventas una serie de “productos milagrosos” que **prometen soluciones** definitivas a problemas **de salud** (obesidad, insomnio, reuma...). Se venden alegando un poder terapéutico, pero **ni son medicamentos ni tienen efectos curativos** comprobados.



Por todo ello:

- ▶ Mantén una **actitud crítica** ante productos que ofrecen soluciones milagrosas a problemas de salud.
- ▶ **Rechaza** los que **no indiquen** los **datos** completos de la **empresa** o que proporcionen un apartado de correos o un teléfono como única referencia.
- ▶ **Denuncia** las promociones y anuncios de **este tipo de productos** que consideres engañosos o fraudulentos.

## Cómo reclamar

En caso de algún conflicto en este tipo de ventas, recuerda que puedes reclamar siguiendo estos pasos:

1. Plantea tu queja a la empresa vendedora o a la persona intermediaria en el contrato, e intenta llegar a un **acuerdo amistoso**. Si no se consigue:

2. **Reclama por escrito** en:

- ▶ Servicio Territorial de **kontsumoBIDE** correspondiente: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa.
- ▶ Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.

No olvides guardar **documentos** relacionados con la **compra o contrato** (copia del contrato, publicidad, factura...), te serán necesarios a la hora de **reclamar**.

Para más información:  
[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)