

## LAS VENTAS A DISTANCIA

- *¿Cuándo se considera que una venta es a distancia?*
- *¿Qué contratos están excluidos del concepto de venta a distancia?*
- *¿Cómo deben ser las ofertas comerciales de ventas a distancia?*
- *¿Qué información previa se debe suministrar al posible comprador?*
- *¿Es posible que la aceptación tácita de la oferta?*
- *¿Qué se puede hacer si se recibe un envío no solicitado?*
- *Una vez solicitado el pedido, ¿en qué plazo se debe enviar el producto? ¿Y si el bien no está disponible?*
- *¿Se puede desistir del contrato una vez recibido el producto? ¿En qué plazo?*
- *¿Qué medios de pago se pueden utilizar?*
- *¿Las empresas dedicadas a este tipo de venta deben someterse a algún tipo de autorización especial?*
- *¿Qué hacer en caso de conflicto?*

### NORMATIVA APLICABLE

## **LAS VENTAS A DISTANCIA**

### ***¿Cuándo se considera que una venta es a distancia?***

Es una venta a distancia aquella realizada sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor. En ella, tanto la oferta como la aceptación se realizan de forma exclusiva mediante una técnica de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación organizado por el vendedor.

Son ejemplo de ventas a distancia las ventas por catálogo, mediante publicidad postal, teléfono, radio, la televenta ...

### ***¿Qué contratos están excluidos del concepto de venta a distancia?***

No se considera venta a distancia la celebrada mediante máquinas automáticas o en subastas, los contratos sobre servicios financieros, los celebrados con los operadores de telecomunicaciones debido a la utilización de los teléfonos públicos y los celebrados para la construcción de bienes inmuebles.

Cuando la venta se realice a través de medios electrónicos habrá que remitirse a la normativa específica que regula este sector.

### ***¿Cómo deben ser las ofertas comerciales de ventas a distancia?***

Las ofertas deben ser claras y completas constando inequívocamente que se trata de una oferta comercial.

En el supuesto de que la propuesta se haga telefónicamente deberá precisarse claramente el carácter comercial de la llamada y la identificación del vendedor.

### ***¿Qué información previa se debe suministrar al posible comprador?***

Antes de iniciarse el procedimiento de contratación el vendedor debe informar de forma veraz, eficaz y suficiente de:

- Su identidad y dirección.
- La inscripción en el Registro de Actividades Comerciales de la Comunitat Valenciana, si la empresa tiene su domicilio social en este ámbito.
- Las características esenciales del producto.
- El precio, incluidos todos los impuestos.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- La forma de pago y modalidades de entrega.
- La existencia de un derecho de desistimiento o resolución. En el caso de que se trate de alguno de los contratos sin derecho de desistimiento, se advertirá de esta circunstancia.

- El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
- El plazo de validez de la oferta y del precio.
- La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de productos destinados a su ejecución permanente o repetida.
- Las circunstancias y condiciones en que el vendedor podría suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, cuando se quiera prever esta posibilidad.
- En su caso, indicación de si el vendedor dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

Además, antes de la ejecución del contrato, el comprador debe haber recibido por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia:

- Información sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de desistimiento y resolución, así como un documento de desistimiento o revocación, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.
- La dirección del establecimiento del vendedor donde el comprador pueda presentar sus reclamaciones.
- Información relativa a los servicios postventa y a las garantías comerciales existentes.
- En caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

### ***¿Es posible la aceptación tácita de la oferta?***

No, sólo es posible la aceptación expresa. En ningún caso la falta de respuesta se puede considerar aceptación.

### ***¿Qué se puede hacer si se recibe un envío no solicitado?***

Está prohibido enviar a los consumidores productos no solicitados cuando éstos incluyan una petición de pago. En el caso de que se reciba alguno, no hay obligación por parte del receptor de devolver el artículo recibido ni de pagar precio alguno, excepto cuando quede claramente de manifiesto que el envío es debido a un error.

### ***Una vez solicitado el pedido, ¿en qué plazo se debe enviar el producto? ¿Y si el bien no está disponible?***

El vendedor debe ejecutar el pedido en el plazo de treinta días a contar a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.

En caso de que el bien no esté disponible, el vendedor deberá informar al comprador y devolver las sumas entregadas cuanto antes y, en cualquier caso, en el plazo máximo de treinta días.

Si el vendedor no devuelve las cantidades entregadas en ese plazo, el comprador podrá reclamar que le devuelva el doble de la suma adeudada, además de una indemnización por daños y perjuicios.

Un supuesto distinto es que el bien no esté disponible y se haya advertido de esta posibilidad al consumidor. En este caso, el vendedor podrá suministrar sin aumento de precio un producto de características similares que tenga la misma o superior calidad. De cualquier modo, el consumidor puede ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien inicialmente requerido.

### ***¿Se puede desistir del contrato una vez recibido el producto? ¿En qué plazo?***

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

No habrá derecho de desistimiento, salvo acuerdo en contrario, en los siguientes casos:

- Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado que el vendedor no pueda controlar.
- Contrato de bienes confeccionados conforma a las especificaciones del consumidor o personalizados que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez.
- Contrato de suministros de grabaciones sonoras o de discos o programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor.
- Contrato de suministros de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas.
- Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles.
- Contrato de servicios de apuestas y loterías.

### ***¿Qué medios de pago se pueden utilizar?***

Los medios de pago más habituales son el pago con tarjeta y el pago contra reembolso.

El pago contra reembolso es el medio de pago más recomendable puesto que no se entrega ninguna cantidad hasta haber recibido el pedido.

Sin embargo, el modo de pago más habitual en las transacciones electrónicas es la tarjeta de crédito, por esta razón, la normativa establece de modo específico que cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

***¿Las empresas dedicadas a este tipo de venta deben someterse a algún tipo de autorización especial?***

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, se establece como requisito obligatorio para que las empresas ejerzan esa actividad la obtención de una autorización de la Dirección General de Industria y Comercio así como la inscripción en el Registro General de Actividades Comerciales.

***¿Qué 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**

- ✓ *Ley 7/1996 de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.*
- ✓ *Ley 8/1986, de 29 de diciembre, de ordenación del comercio y superficies comerciales, de la Comunitat Valenciana.*
- ✓ *Decreto 118/2000, de 26 de julio, de Gobierno Valenciano, por el que se regula el ejercicio de la venta a distancia en la Comunidad Valenciana.*
- ✓ *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*