

VENTA A DISTANCIA

(Artículos 92 a 113 del Real Decreto Legislativo 1/2007). B.O.E núm. 287

CONCEPTO

Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor. Por tanto, nos referimos a la venta por teléfono, Internet, correo, catálogo, etc.

PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

En todas las propuestas de contratación deberá constar inequívocamente que se trata de una oferta comercial. Concretamente, en el caso de comunicaciones telefónicas deberá precisarse explícita y claramente, al principio de cualquier conversación con el comprador, la identidad del vendedor y la finalidad comercial de la llamada.

INFORMACIÓN PREVIA

Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, el vendedor deberá suministrar al consumidor, de forma veraz, eficaz y suficiente, la siguiente información:

- La identidad del vendedor y su dirección.
- 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 o de ejecución.
- La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, o su ausencia en los contratos que así lo establece la Ley (ver Excepciones al derecho de desistimiento)
- 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.
- Los sitios web de comercio electrónico deberán indicar (antes o) al iniciar la compra las posibles restricciones de entrega y las modalidades de pago aceptadas.

EJECUCIÓN Y PAGO

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de **treinta días** a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.

En caso de no ejecución del contrato por parte del vendedor por **no encontrarse disponible el bien** objeto del pedido, el comprador deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar en un plazo de treinta días como máximo las sumas que haya abonado. En el supuesto de que el vendedor no realice este abono en el plazo señalado, el comprador podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

De no hallarse disponible el bien objeto del pedido, cuando el consumidor hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el vendedor podrá suministrar sin aumento de precio un **producto de características similares** que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el comprador podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien inicialmente requerido.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El comprador dispondrá de un plazo mínimo de **14 días naturales** (a partir del día de recepción del bien) para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. El ejercicio de este derecho **no estará sujeto a formalidad alguna**, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho.

El derecho de desistimiento no puede implicar la imposición de penalidad alguna, si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del **coste directo de devolución del producto, salvo que el empresario haya aceptado asumirlo o no hayan informado al consumidor de que le corresponde asumirlo.**

Cuando el comprador haya ejercido el derecho de desistimiento conforme a lo establecido en el presente artículo, **el vendedor estará obligado a devolver las sumas lo antes posible** y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días.

En caso de que el **precio** haya sido total o parcialmente **financiado mediante un crédito**, el ejercicio del derecho de desistimiento o de resolución contemplados en este artículo implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el comprador.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

No existe el derecho a desistir de la compra realizada en los siguientes casos:

- Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.
- Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como ficheros informáticos suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

INFORMACIÓN QUE DEBE FACILITAR EL VENDEDOR A LA ENTREGA DE LOS BIENES

- Información escrita 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 quién 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.

DERECHO DE RENUNCIA

En el caso de que el vendedor no haya cumplido con el deber de información de apartado anterior, el comprador podrá resolver el contrato en el plazo de un año a contar desde aquel en que se entregó el bien.

Si la información se facilita durante el citado plazo de un año, el período de catorce días naturales para el desistimiento empezará a correr desde ese momento.