



CLAVE
04

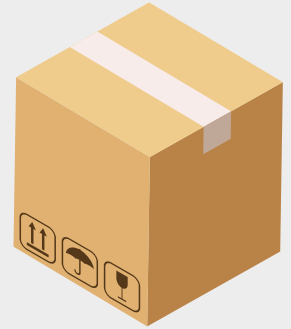
VENTAS A DISTANCIA Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

VENTA A DISTANCIA

Se consideran ventas a distancia aquellos contratos celebrados con los consumidores y usuarios sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor/usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: Internet, teléfono, correo postal u otros medios análogos.

No obstante, en estos casos, todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento comercial también se presumen sometidos a las disposiciones de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, correspondiendo al empresario la prueba en contrario.



NOTAS ACLARATORIAS

NOTA 1: Legislación Nacional. Derecho de Desistimiento

El **derecho de desistimiento** de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el **contrato celebrado a distancia**, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, el cual será de **14 días naturales** (salvo que las partes acuerden un plazo mayor), **sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase**.

El **plazo** mínimo de 14 días naturales para ejercer este derecho de desistimiento **se computará desde la recepción del bien** u objeto del contrato (es decir, **cuando se produzca la entrega**) o, en su caso, desde la celebración de éste, si el objeto del contrato fuera la prestación de algún tipo de servicio.

En caso de ser necesario, corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento.

(En el caso de las personas consumidoras vulnerables, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte dentro del plazo).

NOTA 2: Legislación Nacional. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad a la del adquirido inicialmente.

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

Promueve:



Financia:

