

CONTACTO



www.unionconsumidores.com



685-498-650



Alameda de Colón, 9, Ático, 2, Distrito
Centro, 29001 Málaga



malaga@unionconsumidores.com

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante el proyecto "Contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil: Conoce tus derechos como consumidor" subvencionado por el área de Comercio, Gestión de vía pública y Fomento de la actividad empresarial, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.



CAMPAÑA FORMATIVA: LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Conoce tus derechos como consumidor

Organiza:



Unión de
Consumidores

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

Subvenciona:



Ciudad
de Málaga

CONCEPTOS



Contratos a distancia

No hay contacto físico simultáneo entre la empresa y el consumidor (Ej: compras online)



Sobre llamadas comerciales

- Solo de 9h-21h (no festivos ni fines de semana)
- Número visible
- Deben identificarse e indicar finalidad.
- Puedes oponerte y exigir un justificante de esta oposición.



Contratos fuera del establecimiento mercantil

Se da la presencia simultánea fuera del establecimiento aunque el contrato se puede celebrar tanto dentro como fuera

Visitas comerciales

Prohibida la venta de puerta en puerta salvo cita concertada previamente.

No mostrar documentos ni datos y mucho menos permitir el acceso al domicilio

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Permite al consumidor cancelar un contrato sin dar explicaciones ni pagar penalización alguna, dentro de un plazo mínimo de 14 días.

¿Cómo se solicita el desistimiento?

Por escrito y mediante un medio que deje constancia de la recepción (email certificado, burofax, etc.).

¿Cuándo se aplica el derecho de desistimiento?

- Cuando lo establece la ley: Contratos a distancia/fuera del establecimiento mercantil (salvo excepciones)
- Cuando se mencione en la oferta/publicidad o contrato

¿Cuándo empieza a contar el plazo de desistimiento?

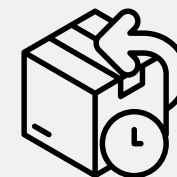
- Servicios (luz, agua...): Desde el día de la contratación
- Productos: Desde que el consumidor recibe el producto

¿Y si hay problemas?

- Reclamar usando la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- El empresario debe responder en máx. 10 días hábiles.
- Si no responde o no estás conforme, puedes continuar el proceso ante el Servicio de Consumo.

¿Qué efectos tiene el desistimiento?

- Contrato principal y complementarios (también financiaciones) quedan anulados sin penalización
- El empresario debe reembolsar el importe en un máximo de 14 días
- Si no lo hace, el consumidor puede exigir el doble
- Es posible que cobren gastos de devolución pero informando previamente



Si el pedido no llega o llega en mal estado, también se puede reclamar a la empresa de transporte a través de la Junta Arbitral de Transporte.