

# Consumo informa sobre...

## Las compras y contratos a domicilio



Las compras a domicilio o a distancia, la contratación telefónica y el comercio electrónico, nos ofrecen nuevas posibilidades comerciales, pero también tienen sus riesgos para los consumidores y usuarios. Resulta por tanto imprescindible

conocer cuáles son las medidas básicas de seguridad que debemos adoptar, los requisitos de las informaciones comerciales, los contratos o las formas de envío y devolución, para poder acudir a estos sistemas con la mayor seguridad.

**L**a Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Azuqueca de Henares, a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), pretende aclarar las ventajas y los inconvenientes que suponen las transacciones comerciales a través de Internet, por teléfono o cualquier otra modalidad a distancia. "Se trata de modalidades comerciales que suelen llevar aparejadas algunas consultas y reclamaciones por parte de vecinos de la localidad al tratarse de prácticas cada día más habituales, y sin embargo aún muy desconocidas", señala el concejal de consumo, Pablo Bellido, quien además añade que para solventar las dudas que puedan surgir sobre este tema "hemos tratado de establecer recomendaciones útiles y evitar los fraudes, para poder realizar estas operaciones comerciales con la mayor seguridad y libertad posible".

En primer lugar, es fundamental conocer que en todas estas modalidades o sistemas de ventas, nos asiste el derecho irrenunciable de revocación o desistimiento, con la posibilidad de anulación del contrato o devolución del producto recibido en el plazo de siete días desde su recepción. No es necesario alegar ningún motivo y es muy importante comunicárselo al vendedor de modo que quede constancia de la comunicación.

### Contratos y ventas celebrados fuera de establecimientos comerciales

Este tipo de contratos tienen lugar fuera del establecimiento mercantil del empresario, por ejemplo, cuando se presenta un comercial en la vivienda del consumidor, nos "aborda" en el centro de trabajo, en un medio de transporte, etc., siempre que la visita no ha sido solicitada expresamente por el consumidor.

Estas modalidades son actualmente cada vez más frecuentes, siendo utilizadas por grandes compañías del sector de la telefonía y empresas suministradoras de gas o electricidad, que emplean comerciales que nos abordan de improviso y sin tiempo para reflexionar, visitan



La OMIC atiende las consultas de los vecinos de lunes a viernes en horario de mañana y también los martes y jueves de cinco a ocho de la tarde.



Oficina Municipal de Información al Consumidor  
C/ Ciudad Real, 1 (El Foro)  
Telf. 949 27 75 27 Fax: 949 27 75 21  
[oficinadeconsumo@azuqueca.net](mailto:oficinadeconsumo@azuqueca.net)

y ofrecen sus productos o servicios que pretenden conseguir que acabemos firmando un contrato o cambio de compañía de teléfono o de gas, cuyas condiciones y cláusulas realmente desconocemos. Otro ejemplo de este tipo de contratos y ventas fuera de establecimientos comerciales serían las excursiones para vender, que se componen de un viaje turístico organizado a muy bajo precio, con asistencia obligatoria a una demostración del producto (mantas, colchones, enciclopedias, etc.) que finalmente se ofertan a la venta a los asistentes.

En relación a esta modalidad de venta, conviene que el consumidor sepa:

**1º.- Ninguna persona tiene derecho a irrumpir en el domicilio particular de nadie, para ofrecerle bienes y servicios no solicitados.** De cada uno depende y es libre de dejar pasar a su vivienda al personal de estas empresas.

**2º.- Por motivos de seguridad ciudadana, es importante que no dejemos**

**pasar a nuestro domicilio a cualquiera, y condicionar su visita a la previa identificación completa de la empresa y el personal que actúa en nombre de la misma.**

**3º.- Nunca deberíamos firmar un contrato sin haber leído todas y cada una de las condiciones y cláusulas del mismo** y lo que es todavía más importante, no firmemos si tenemos la más mínima duda sobre su contenido. Además, deberíamos condicionar la firma de dicho contrato a la obtención de copia en ese mismo momento.

**4º.- En ocasiones los consumidores hablan de "engaño" en situaciones provocadas por la firma de un contrato de estas características. Sin embargo, jurídicamente hay que demostrar el engaño y el fraude y no es posible si previamente hemos firmado un contrato.** Por eso, para evitar este tipo de situaciones lo mejor es no firmar ningún contrato sobre el que tengamos algún tipo de duda.