EXTREMA EL CUIDADO

con las ventas a domicilio

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

¡Cuidado con las visitas de comerciales a tu casa!

En ocasiones, sus tácticas son poco claras o engañosas, con la única pretensión de que compres un producto o contrates un **servicio** o un suministro, como la luz u otros.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

Recuerda:

OMIC CÁRTAMA

No tienes obligación de atenderles, pero en caso de que le abras,

Exígeles que se identifiquen. Si es necesario, pídeles ver su DNI e identificación de la empresa (e incluso teléfono de dicha empresa, así podremos llamar a la compañía para cerciorarnos de que es real.

Nunca les muestres una factura, recibo o documento en el aparezcan tus datos personales o bancarios.

NO FIRMES NADA, es muy importante. Si te gusta la oferta que te plantean, pídeles que te la den por escrito, así para estudiarla con calma o consultarla con alguien.

Suelen utilizar técnicas de venta agresivas: tienden a hablar rápido, con tecnicismos, son muy elocuentes y su oferta siempre es la mejor del mercado, utilizan palabras como: "*solo estos días*", "*ganga*", "*gran oportunidad*", "*oferta especial*", …. Desconfía y haz todas las preguntas que estimes conveniente. Por mucho que insistan TÚ decides.

Y ten en cuenta que:

- Si te ofrecen algo gratis, … no te fíes.
- Frecuentemente, te hacen firmar contratos de financiación, que pueden atarte durante años y tener altos intereses, o diferentes penalizaciones. Léelo bien y fíjate antes de firmar.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

CASOS FRECUENTES

Venta de sillones relax, colchones, mantas, artículos sanitarios y otros productos "milagro"

Te ofertan productos que "*seguro*" mejoran tu salud (sin aval científico que lo respalde)

Pueden venir con algún uniforme o incluso parecer personal sanitario

A veces indican representar o estar avalados por instituciones públicas

Ten cuidado:

Si se desprecintan determinados artículos y se llevan o tiras tu mismo/a los envoltorios, es posible que no puedas devolverlos. Por eso algunos vendedores o vendedoras se ofrecen a llevárselos.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

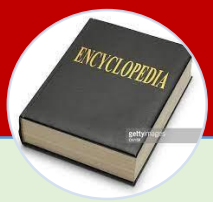
Venta de bombillas led, libros, cuadros, …

Tenlo en cuenta:

Es muy posible que intente convencerte de que has de comprar obligatoriamente determinados productos, con argumentos completamente FALSOS.

- "Tenemos un contrato firmado por ti que te obliga…"

SOLICITA VER EL CONTRATO



- "La normativa ha cambiado, es tu deber y te podrían sancionar…"

La ley NO OBLIGA a los/as particulares a realizar cambios de este tipo, como por ejemplo las bombillas led, en su hogar.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

Venta de electricidad y gas

ESTÁ PROHIBIDO que las empresas comercializadoras de luz y gas realicen contrataciones y publicidad a domicilio (salvo que tú hayas solicitado la visita expresamente).

Cambio de compañía

- Indican que pertenecen a tu compañía, pero NO TIENEN TUS DATOS, lo que indican que son de otra empresa. **No debes mostrarle NUNCA una factura.**
- Intentarán atraerte con información falsa:
  - Te ofrecen descuentos (que posiblemente no sean reales o estén vinculados a la contratación de otros servicios).
  - Debes cambiar a otra tarifa porque la que tienes ha caducado o ya no existe.
  - Han de sustituir el contador por avería u otros motivos, y has de firmar.

Falsas revisiones de electricidad o gas

- Se hacen pasar por trabajadores/as de empresas de electricidad o gas, incluso pueden llevar uniforme.
- Aparecen sin que tú les hayas llamado, ni tu compañía te ha informado previamente.
- Suelen indicar que se trata de una revisión obligatoria (que además has de pagar en ese momento). Pero en las revisiones de gas, tu compañía ha de avisarte previamente, y además el pago se realiza a través de tu factura de gas.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

Pero si finalmente has firmado el contrato.....

No te preocupes, ya que en las ventas a domicilio, puedes cambiar de opinión y te asiste el **DERECHO DE DESESTIMIENTO.**

DISPONES DE 14 DÍAS PARA EJERCERLO

Cómo desistir

1. **Rellena el formulario de desistimiento** si te lo ha dejado la empresa (o utiliza el que viene al final de este documento).
2. **Envíalo a la empresa**, pero utiliza un medio que te permita demostrar la fecha de envío y de recepción, así como su contenido, como por ejemplo correo certificado con acuse de recibo, o un burofax. Quédate con una copia de lo que envíes y guarda los justificantes de dicho envío.

¡ATENCIÓN!

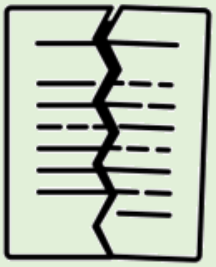
Recuerda que eres tú quien ha de probar que has desistido dentro del plazo legal.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

Ya he ejercido mi derecho de desistimiento, ¿qué sucede a partir de ahora?

- ✓ Si el contrato firmado era de luz o gas,
  - te quedarías con tu antigua empresa, o sea, no cambiarías.
  - Si no existía contrato, se de daría de baja en el servicio.
- ✓ Si has firmado un contrato para financiar la compra realizada, también se anula.



Obligaciones de la empresa

- Devolver el dinero, incluidos los costes de entrega, en el plazo de 14 días desde que le comuniques el desistimiento, a través del mismo medio de pago, salvo que indiques lo contrario (podría retener el dinero hasta haber recibido los artículos).
- Si los artículos han sido entregados en tu domicilio cuando firmaste el contrato, la empresa deberá costear su recogida en caso de que por sus características no puedas devolverlo por correo.

Tus obligaciones

- Devolver el producto o artículo en un máximo de 14 días desde la fecha de desistimiento, a no ser que la empresa se ofrezca para su retirada.
- Abonar los costes directos de devolución, salvo si la empresa ha aceptado asumirlos o no te informó de que tenías que asumirlos tú.

Cuidado: En muchos casos es necesario conservar el embalaje original del producto para devolverlo en el mismo.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

Si ya he firmado el contrato y ya no estoy en plazo para desistir… ¿QUÉ HAGO?

Si no te informaron de tu derecho de desestimiento…

- Tendrás 12 meses para ejercerlo. Tendrás que indicar dicha circunstancia por escrito y enviárselo a la empresa.

En el caso de que hubieran dado de alta en una compañía de electricidad o gas sin saberlo, o has contratado un producto sin quererlo…

- Presenta una reclamación oficial.
- Si consideras que lo sucedido pudiera ser una estafa, presenta denuncia en la Guardia Civil o Policía Local.

Excmo. Ayuntamiento de Cártama

OMIC CÁRTAMA

¿Quieres saber más sobre el derecho de desistimiento?

- El derecho de desistimiento está regulado en el 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 complementaria.
- Es la facultad de la parte consumidora y usuaria de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.
- Este derecho esta reservado a los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil, como son por ejemplo los contratos realizados por teléfono, internet, a la puerta de domicilio e incluso en el centro de trabajo.
- Por lo tanto no se puede exigir en una compra a un comercio físico, o cuando hemos solicitado la visita de un comercial a casa para informarnos de un servicio o producto.
- A la empresa le corresponde probar que ha informado de este derecho a su cliente, y al/la consumidor/a le corresponder probar que ha comunicado su deseo de desistir del contrato, para lo cual es importante poder probar que se ha realizado tal comunicación.

¿Cómo envío a la empresa el documento de desistimiento?

- Como ya se ha citado, de cualquier forma que permita tener constancia de la remisión de dicho documento a la empresa/profesional que ofreció el nuevo contrato.
- Menos la vía telefónica, el resto de medios, ya sea carta certificada, fax o burofax, permiten tener constancia de haber remitido la comunicación sobre la baja del contrato (el burofax es el medio más recomendado para comunicar el desistimiento a la empresa, si bien su coste es más alto).
- El plazo para hacerlo es de 14 días naturales, bien desde la firma del contrato, o bien desde la recepción de la mercancía si se trata de un pedido.
- Si se trata de un servicio (teléfono, gas, electricidad…) los 14 días pueden quedar interrumpidos a partir del inicio del servicio, si es que el consumidor así lo ha aceptado.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA PERSONA EMPRESARIA EN CASO DE DESISTIMIENTO

- La persona empresaria reembolsará todo pago recibido de la persona consumidora, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato de la persona consumidora.
- En caso de retraso injustificado por parte de la persona empresaria respecto a la devolución de las sumas abonadas, la persona consumidora podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.
- En caso de que la persona consumidora haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, la persona empresaria no estará obligada a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.
- Salvo en caso de que la persona empresaria se haya ofrecido a recoger ella misma los bienes, en los contratos de venta, ésta podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que la persona consumidora haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA PERSONA CONSUMIDORA EN CASO DE DESISTIMIENTO

- Salvo si la propia persona empresaria se ofrece a recoger los bienes, la persona consumidora deberá devolverlos o entregarlos a aquélla, o a una persona autorizada por la misma a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato a la persona empresaria. Se considerará cumplido el plazo si la persona consumidora efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.
- La persona consumidora sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si la persona empresaria ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.
- En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio de la persona consumidora en el momento de celebrarse el contrato, la persona empresaria recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.
- La persona consumidora sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si la persona empresaria no le ha informado de su derecho de desistimiento.

MODELO GENÉRICO PARA EJERCER EL DERECHO DE DESESTIMIENTO

Ejercicio de DERECHO DE DESISTIMIENTO

Que se dirige a la empresa:

_____

con dirección en:

_____

(1)_____, con DNI _____ y domicilio en la calle _____de Cártama (Málaga), con código postal _____, como titular del contrato de (2)_____ con referencia (3)_____ por medio de la presente ejercito el derecho de desistimiento establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Real Decreto Legislativo 1/2007 , de 16 de noviembre, respecto al contrato de (4)_____ , realizados en (5)_____ el día _____.

La resolución que les comunico, la ejercito dentro del plazo de 14 días naturales, desde la fecha en que se celebró el contrato, conforme a la citada norma, que amplía el derecho de desistimiento a 12 meses cuando el documento de contrato carece de esta información o carece del formulario para ejercer este derecho. Asimismo les informo que no he autorizado el inicio del servicio antes de los mencionados 14 días.

En Cártama, a _____ de _____de 20___
Fdo: _____

Fotocopiar DNI por ambas caras
(1) Nombre y apellidos.
(2) Teléfono, electricidad, seguro, etc.
(3) Si conoce número o referencia de contrato.
(4) Teléfono, seguro, electricidad, etc.
(5) Por internet, por teléfono, en mi domicilio etc

Este es un formulario básico que podrá adaptarlo si lo desea a su caso concreto

DATOS DE CONTACTO

Ayuntamiento de Cártama
952422126 / 952422195

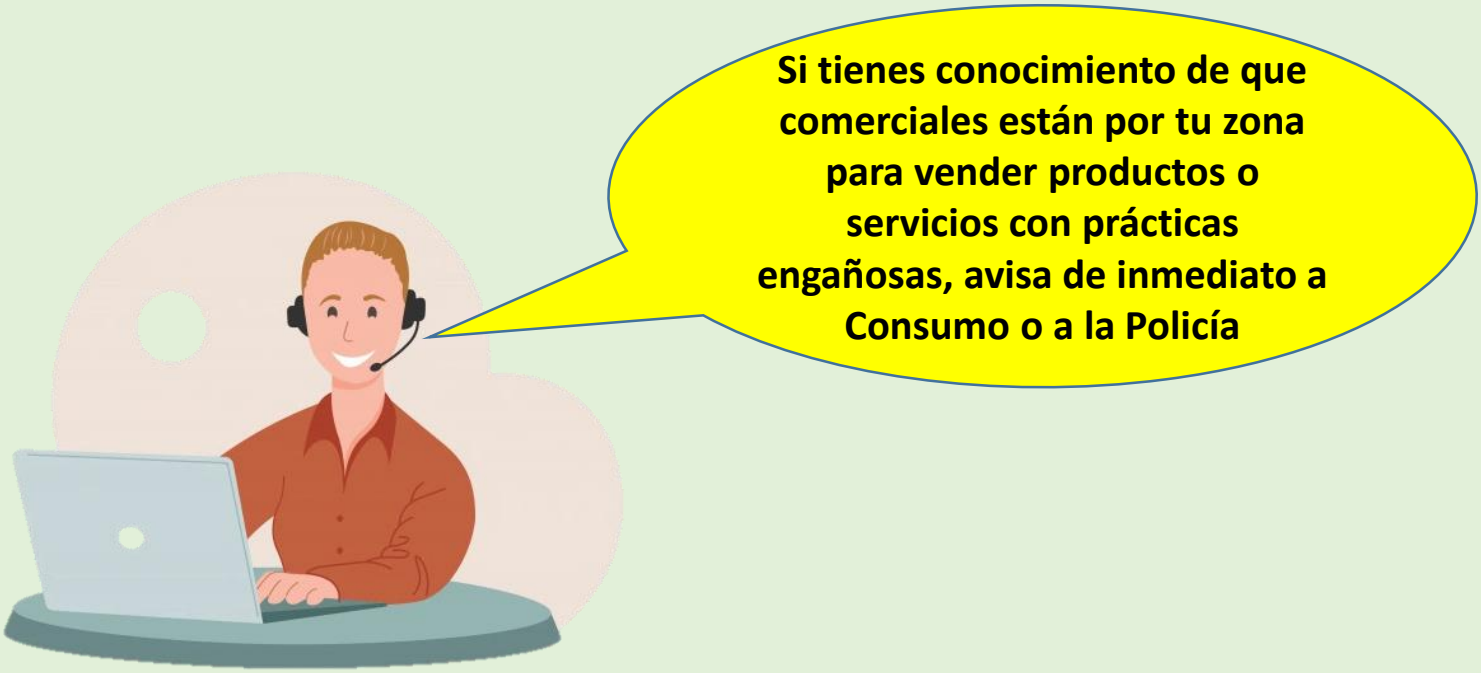
OMIC (Oficina Municipal de Atención a las Personas Consumidoras)
952427097

Servicio Provincial de Consumo de la JJAA en Málaga
677982873

Policía Local de Cártama
952422211/ 636965622

G.C.
Guardia Civil de Cártama
952422639

Puedes acudir a la O.M.I.C. de Cártama o a cualquier organismo de consumo si te surgen dudas.



Excmo. Ayuntamiento
de Cártama

OMIC
CÁRTAMA