

Ventas fuera de establecimiento y a distancia: tus derechos

Las compras realizadas por internet o fuera de establecimientos comerciales físicos están sujetas al mismo marco de protección que cualquier otra transacción. Esta modalidad de adquisición no disminuye ninguna de los derechos y garantías legales de las que disfrutas como consumidor, ya que la normativa ampara de forma estricta la información previa, el proceso de contratación y el derecho a desistir.

Qué son las ventas fuera de establecimiento y a distancia

Las ventas **fuera de establecimiento** son contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor en un lugar distinto al local comercial. Esto incluye las ofertas realizadas en esas mismas circunstancias o los contratos firmados en la tienda inmediatamente después de haber sido contactado personalmente en el exterior. También engloba los productos adquiridos durante una excursión organizada por la propia empresa para promocionar su catálogo o las contrataciones realizadas en el domicilio de la persona consumidora.

Por otro lado, la **venta a distancia** es aquella que se organiza y se realiza por completo sin la presencia física simultánea de ambas partes. En este caso, la oferta y la aceptación se gestionan exclusivamente a través de medios de comunicación a distancia. Los canales más habituales para este tipo de comercio son internet, el teléfono, correo electrónico, la televisión, la radio o los catálogos postales.

Información obligatoria antes de comprar

Antes de que firmes cualquier contrato o aceptes una oferta, la empresa debe facilitarte información de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles. Toda propuesta comercial a distancia o fuera de establecimiento debe detallar obligatoriamente los siguientes datos:

- Las características principales del artículo o del servicio ofertado.
 - La identidad completa, dirección, teléfono y correo electrónico de la empresa.
 - El precio total, detallando los impuestos, tasas y gastos adicionales de transporte.
 - El procedimiento de pago, las modalidades de entrega y la fecha del envío.
-

- Las condiciones, el plazo y el formulario para ejercer el desistimiento.
 - El recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad.
 - La duración del contrato o las condiciones de resolución, cuando proceda.
-

Contrato y plazos de entrega del producto

El contrato de compraventa debe formalizarse obligatoriamente por escrito y, una vez firmado, el vendedor tiene la obligación de entregarte una **copia** de la confirmación del acuerdo. Si el contrato no respeta estos requisitos formales, puedes solicitar judicial o administrativamente su completa anulación.

Salvo que hayas pactado un término diferente, el plazo máximo de entrega es de 30 días naturales. Este periodo empieza a contar desde el momento en el que confirmas y tramitas tu pedido. Si el producto no está disponible, la empresa deberá informar de ello y deberás poder recuperar sin demora la cantidad abonada. En caso de retraso injustificado en la devolución del dinero, podrás reclamar el doble del importe, además de una indemnización por daños y perjuicios.

Envíos no solicitados por el consumidor

Está totalmente **prohibido** enviar productos que no hayan sido pedidos previamente por el consumidor. Menos aún si el envío incluye una pretensión de cobro o una factura adjunta. Si un comercio realiza esta práctica, no tienes la obligación de devolverlo ni de pagarlo. Tampoco deberás indemnizar a la empresa si el artículo sufre daños durante su estancia en tu domicilio.

El derecho de desistimiento y sus plazos

El derecho de desistimiento te permite anular el contrato sin necesidad de dar explicaciones ni sufrir penalizaciones. Dispones de un plazo general de **14 días naturales** para desistir de una contratación a distancia o de **30 días naturales** si la contratación se ha realizado a domicilio o fuera del establecimiento.

Este tiempo computa desde la recepción del producto o desde la firma si es un servicio. Se aconseja utilizar el modelo de desistimiento que debe proporcionar el empresario para ello.

Si el vendedor no te informa adecuadamente sobre este derecho, el plazo legal se amplía automáticamente **12 meses** más respecto del plazo inicial establecido. Si recibes la documentación durante ese año, el plazo de 14 días naturales empieza en ese instante.

Además, si el contrato principal incluía una **financiación vinculada**, esta se cancelará de forma simultánea.

La empresa dispone de un plazo máximo de 14 días naturales para reintegrarte todo el dinero abonado. Este reembolso debe incluir los gastos de envío iniciales y realizarse con el mismo método de pago. Por tu parte, como consumidor, debes asumir los gastos directos de la devolución del artículo a la tienda, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no te ha informado de que te corresponde asumir esos costes.

Garantía y productos defectuosos

Los productos comprados por Internet cuentan con la misma garantía legal que los adquiridos en establecimientos físicos.

Con carácter general:

- los bienes cuentan con una garantía legal de **tres años**. Si el fallo se manifiesta en los **primeros dos años**, se presume por ley que el defecto ya existía cuando el bien se entregó.

La persona consumidora tiene derecho a recibir productos conformes con el contrato.

Los productos deben:

- ajustarse a la descripción realizada
- servir para el uso habitual
- presentar la calidad y prestaciones esperables.

En el caso de adquirir un producto defectuoso o que no responde a las características anunciadas u ofertadas, la persona consumidora puede solicitar:

- la reparación
- la sustitución
- una reducción proporcional del precio, o
- la resolución del contrato, según proceda.

La reparación y sustitución deben ser gratuitas y realizarse en un plazo razonable.

Cómo reclamar si hay un problema

Si surge una incidencia, es recomendable dirigir tu queja a los canales de atención de la empresa. Los comercios a distancia deben facilitar una dirección postal, teléfono o correo electrónico para este fin. El empresario debe responder a tu reclamación en un plazo inferior a **15 días hábiles** desde su recepción.

Si la empresa no resuelve el problema y resides en Madrid capital, puedes acudir a la OMIC o presentar la reclamación por internet. La Oficina Municipal de Información al Consumidor mediará de forma gratuita para intentar alcanzar una solución amistosa. Si la mediación no prospera, se puede proponer el inicio de un arbitraje de consumo. El arbitraje dictará una resolución vinculante si la empresa está adherida o acepta el caso concreto.

También queda abierta la vía judicial, que es gratuita para importes inferiores a 2000 euros.

Ejemplo práctico

Una persona recibe una llamada telefónica en su casa en la que le ofrecen un robot de cocina. El usuario rechaza la oferta de forma clara, pero a los pocos días recibe el paquete. El envío postal incluye una nota de entrega con una reclamación de pago del importe total.

Al tratarse de un **envío no solicitado**, la ley prohíbe taxativamente esta práctica comercial agresiva. El ciudadano no tiene ninguna obligación de abonar el precio ni de reenviar el paquete a la empresa. Puede quedarse el artículo o devolverlo sin que el vendedor pueda exigirle compensación económica por ello.

Conviene tener en cuenta

- Las ventas a distancia se realizan sin coincidencia física entre el comprador y el vendedor.
 - El comerciante debe facilitar de forma clara toda la información sobre precios y condiciones.
-

- El documento de formalización contractual debe incluir siempre un formulario de desistimiento válido.
- Dispones de un plazo mínimo de 14 días naturales para desistir o de 30 días naturales si la venta se ha realizado en tu domicilio.
- Está prohibido cobrar o exigir la devolución de productos que el consumidor nunca ha pedido

Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia existe entre la venta a domicilio y la venta ambulante?

La venta a domicilio ocurre cuando el comerciante se desplaza al hogar del comprador para ofrecerle un producto. En este caso cuentas con un plazo de **30 días naturales** para ejercer el desistimiento. Por su parte, la venta ambulante se realiza en mercadillos autorizados por los ayuntamientos o camiones-tienda.

¿Puedo desistir de una compra comunicándolo únicamente por teléfono?

Lo recomendable es que utilices algún medio que lo acredite por escrito (documento de desistimiento, correo electrónico, etc.), en el plazo de 14 días naturales. También puedes devolver la mercancía dejando constancia fehaciente del envío mediante burofax o telegrama postal.

¿Puedo desistir de un contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento si no me han informado sobre el desistimiento?

Si no te han informado debidamente sobre el derecho de desistimiento, el plazo para poder devolver el producto se amplía de manera automática **12 meses** más respecto del periodo de desistimiento inicial establecido.

¿Qué plazo tiene la tienda online para entregar un pedido en mi domicilio?

El plazo general de entrega es de 30 días naturales desde que efectúas la compra. Si el comercio no dispone de stock, debe avisarte para que solicites el reembolso total. Si incumplen este deber de reembolso en el plazo de 14 días naturales desde que es solicitado, puedes exigir el pago del doble de la cantidad adeudada.

Normativa de aplicación

- **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 complementarias.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
 - **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.** Establece el marco jurídico de las contrataciones e intercambios comerciales realizados por vía internet.
 - **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.
-

Temas relacionados

- Comercio electrónico: qué derechos tienes como persona consumidora
 - Venta de entradas por internet y reventa no autorizada
 - OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
 - Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo
-

Cierre

El comercio a distancia y fuera de establecimiento cuenta con un marco legal seguro para el ciudadano. Conocer los plazos de entrega y las condiciones del derecho de desistimiento te permitirá realizar tus compras con total tranquilidad.

Fecha de publicación: mayo de 2026.
