

# Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: VENTA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL



Siempre un consumidor final frente a un empresario.

**VENTA A DISTANCIA**  
O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

R  
E  
C  
U  
E  
R  
D  
A

## DEBE INFORMARSE CORRECTAMENTE:

- Del producto o servicio que está adquiriendo o contratando (si lo necesita y si se ajusta a sus necesidades).
- Solicite SIEMPRE copia por escrito de la adquisición de dicho producto o servicio (documentación del contrato y oferta publicitaria).
- Tiene un plazo de 14 días para ejercer su DERECHO DE DESISTIMIENTO (con el formulario y los datos facilitados en la compra).
- No se deje presionar por las ofertas gancho.

La Venta a distancia o fuera del establecimiento comercial se puede hacer a través de internet, telefonía, reuniones comerciales, "puerta-a-puerta"...



## CÓMO RECLAMAR:

- ➔ **ACUERDO:** Intente llegar a un acuerdo amistoso antes de dirigirse a consumo.
- ➔ **OFICINA DE CONSUMO:** Si no llega a un acuerdo previamente, diríjase a una oficina de consumo para interponer la reclamación.
- ➔ **JUSTIFICACIÓN:** Es imprescindible aportar la documentación que justifique los hechos.

Desde octubre de 2018 queda prohibido a las comercializadoras de electricidad y de gas natural realizar publicidad o contratación de sus productos a través del sistema "puerta-a-puerta".



- En cualquiera de los casos anteriores tiene **DERECHO A DESISTIR** ➔ Plazo de 14 días conforme a la documentación entregada en el momento de la compra.

Para más información:

924 00 47 00 - 924 00 47 09



Instituto de Consumo de Extremadura  
<https://saludextremadura.ses.es/incoex>  
consultas.incoex@salud-juntaex.es



Consorcio Extremeño de Información al Consumidor  
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>  
consultasmasamano@salud-juntaex.es