



**CAMPUS PÚBLICO
MARÍA ZAMBRANO
SEGOVIA**
GRADO EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS



Universidad de Valladolid

**EL DERECHO DE DESESTIMIENTO EN EL
TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL
PARA LA DEFENSA DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS 1/2007**

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación

Trabajo de Fin de Grado realizado por Sara Martín Ortega.

Tutelado por Blanca Sánchez Calero.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONSUMIDORES APROBADO MEDIANTE REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007	6
2.1 Introducción: Objeto de la refundición normativa	6
2.2 Disposiciones excluidas de la refundición	6
2.3 La disposición derogatoria	7
2.4 Modificaciones posteriores al Texto Refundido	7
3. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO	10
3.1 Definición.....	10
3.2 Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento	11
3.3 Forma y plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.....	11
3.4 Efectos del derecho de desistimiento	13
3.4.1 Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento	13
3.4.2 Imposibilidad de devolución de la prestación por parte del consumidor y usuario. 13	
3.4.3 Devolución de sumas percibidas por el empresario	14
3.5 Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios 15	
3.6 Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario	16
3.7 Acciones de nulidad o resolución y derecho contractual de desistimiento	16
4. EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.	20
4.1 Introducción	20
4.2 Evolución histórica del derecho de desistimiento	20
4.3 Fundamento del derecho de desistimiento	21
4.4 Excepciones al derecho de desistimiento	22
4.5 Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.....	26
4.5.1 Cómputo del plazo	26
4.5.2 Cuando se entiende ejercitado el plazo	28
4.6 Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento	28
4.6.1 Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento	28
4.6.2 Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento	29
5. CONCLUSIÓN	32
6. BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXO.....	38

1. INTRODUCCIÓN

El derecho de desistimiento es la facultad que tiene el consumidor de dejar sin efecto un contrato ya perfeccionado. En este trabajo hablaremos de dicho derecho según lo que establece el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios¹. Para ello el trabajo lo hemos dividido en tres partes. La primera explica el origen del TRLGDCU, la segunda habla del derecho de desistimiento en general que pone de manifiesto dicho texto refundido, y la tercera parte, hace referencia a este derecho en los casos concretos de contratación a distancia y fuera del establecimiento mercantil.

Antes de avanzar más en el tema me parece apropiado definir el concepto de consumidor y usuario. Así, según el artículo 3 del TRLGDCU, consumidores o usuarios son las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, también las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Así mismo, empresario es, según el artículo 4 del TRLGDCU, toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

De las competencias genéricas y específicas que se señalan en el libro blanco del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos las que se trabajan y potencian en la realización de este trabajo son:

Competencias Genéricas:

Instrumentales:

C.G.1. Capacidad de análisis y síntesis.

C.G.2. Capacidad de organización y planificación.

C.G.5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.

C.G.6. Capacidad de gestión de la información.

C.G.7. Resolución de problemas.

C.G.8. Toma de decisiones.

Personales:

C.G.14. Razonamiento crítico.

C.G.15. Compromiso ético.

Sistémicas:

¹ En adelante, TRLGDCU.

C.G.16. Aprendizaje autónomo.

C.G.17. Adaptación a nuevas situaciones.

C.G.18. Creatividad.

C.G.21. Motivación por la calidad.

Competencias Específicas:

Profesionales:

C.E.13. Capacidad para transmitir y comunicarse por escrito usando la terminología y las técnicas adecuadas.

C.E.14. Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.

Académicas:

C.E. 33. Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.

C.E. 35. Aplicar los conocimientos a la práctica.

Justificación

Lo que justifica la realización de este trabajo es, además de perfeccionar las competencias anteriormente descritas, conseguir una mayor comprensión del área de consumo y una capacitación para entender mejor el Ordenamiento Jurídico, más allá del ámbito estrictamente laboral.

**EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE
CONSUMIDORES APROBADO MEDIANTE
REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007**

2. EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONSUMIDORES APROBADO MEDIANTE REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007

2.1 Introducción: Objeto de la refundición normativa

El nuevo TRLGDCU es una disposición legislativa muy extensa y adopta la forma de Real Decreto Legislativo por tratarse de legislación delegada, ya que cumple con la previsión recogida en la Disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilita al Gobierno para que, en el plazo de 12 meses, proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de trasposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

Partiendo el legislador de la base de que para la identificación de las normas objeto de refundición ha de considerarse el listado anexo a la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, que identifica las disposiciones comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, y, en consecuencia, las normas de transposición, se integran en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias que, dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, inciden en los aspectos contractuales regulados en la Ley 26/1984 y que establecen el régimen jurídico de determinadas modalidades de contratación con los consumidores, a saber: los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil.

También, se incorpora a la refundición la regulación sobre garantías en la venta de bienes de consumo, la disciplina relativa a los viajes combinados, y la regulación sobre la responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos².

2.2 Disposiciones excluidas de la refundición

Pese al punto de partida adoptado por el legislador, el catálogo normativo se ve inmediatamente restringido, ya que “otras normas de trasposición de las directivas comunitarias citadas en el anexo de la Directiva 98/27/CE, sin embargo, instrumentan regímenes jurídicos muy diversos que regulan ámbitos sectoriales específicos alejados del núcleo básico de la protección de los consumidores y usuarios”.

Este es el caso de las siguientes normas:

² LASARTE ÁLVAREZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Dykinson, Madrid, 2013, pp. 35-36.

EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONSUMIDORES APROBADO MEDIANTE REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007

- Las leyes que regulan los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico.
- Las normas sobre radiodifusión televisiva y la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- La Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.
- El régimen de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico en la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, dada su indudable incidencia también en los ámbitos registral y fiscal, “ajenos al núcleo básico de protección de los consumidores”, según afirma textualmente el preámbulo.
- La Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad, ya que su ámbito subjetivo de aplicación incluye también las relaciones entre empresarios³.

2.3 La disposición derogatoria

La disposición derogatoria única del TRLGDCU dice que se derogan las siguientes normas:

1. Los artículos 48 y 65.1 letras n) y ñ) y la disposición adicional primera de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista. Igualmente se derogan en la disposición final única de la Ley 7/1996, de 15 de enero, las menciones que se realizan al artículo 48 y la disposición adicional primera en su párrafo primero e íntegramente su último párrafo.
2. La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
3. Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
4. Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.
5. Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados.
6. Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo⁴.

2.4 Modificaciones posteriores al Texto Refundido

La culminación de la refundición llevada a cabo, no supone exclusión de cualquier renovación normativa posterior y, en particular durante el año 2009, se han aprobado al menos dos leyes que merece la pena señalar.

En primer lugar, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. Dicha Ley no modifica ni reforma, propiamente hablando, ninguna disposición legislativa previa dictada en materia de consumidores y usuarios.

En segundo lugar, debemos hacer referencia a la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que incorporan al Derecho español las Directivas 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con

³ LASARTE ÁLVAREZ, C., ob. cit., p.36.

⁴ LASARTE ÁLVAREZ, C., ob. cit., p.36-37.

los consumidores, y la Directiva 2006/114/CE, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa⁵.

Sin embargo, la modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que es más importante para nosotros sería la introducida por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que cumple con la debida trasposición de la Directiva 2011/28/UE. Ya que establece el régimen de ejercicio del derecho de desistimiento en los artículos 9 a 16, aplicables conjuntamente a los contratos a distancia y a los celebrados fuera del establecimiento mercantil. (Esto lo desarrollaré más adelante).

⁵ LASARTE ÁLVAREZ, C., ob. cit., p.37.

EL DERECHO DE DESESTIMIENTO

3. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Este derecho se regula en el TRLGDCU en el Capítulo II del Título I del Libro II, dedicado en general a “Contratos y garantías”. Desde los artículos 68 a 79, ambos inclusive.

3.1 Definición

El artículo 68.1 del TRLGDCU define el derecho de desistimiento de un contrato como “la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose 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”.

Añade el párrafo segundo que “serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento”.

De este enunciado del art 68 se concluye que el derecho de desistimiento debe ser gratuito, pues no debe haber penalización alguna cuando ejercitas el derecho de desistir, ni tampoco clausula en el contrato que lo penalice, ya que, de haberla, dicha clausula será nula.

La facultad de desistir libremente no se concede a ambos contratantes, sino que dicha facultad, responde a la necesidad de proteger de manera especial a una de las partes del contrato, tomando en consideración las circunstancias en que éste se ha celebrado. Sólo el consumidor puede utilizar el derecho de desistimiento, lo que le permite extinguir libremente una situación jurídica preexistente, realizando una declaración de voluntad unilateral a la que queda sujeto el receptor de la misma (empresario). Estamos ante un verdadero desistimiento *ad nutum*, pues no tiene por qué fundarse en ninguna causa especial⁶.

Este mismo artículo en su punto 2 dice que, “el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato”. Y en el punto 3 que “el derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este título”.

Los supuestos en que este derecho viene reconocido legal o reglamentariamente son los siguientes:

- a) Venta a plazos de bienes muebles, de acuerdo con la regulación de la Ley 28/1998, de 13 de julio: su art. 9 consagra la denominada “facultad de desistimiento”.
- b) Comercialización a distancia de servicios financieros, de acuerdo con la Ley 22/2007, de 11 de julio: su art. 10 regula el “derecho de desistimiento”.
- c) Contratación de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, sometidos a la Ley 2/2009, de 31 de enero: sus arts. 20.1.c en el que se contempla la posibilidad de desistimiento cuando

⁶ DOMÍNGUEZ LUELMO, A., “Contenido y régimen del derecho de desistimiento”, en (dir), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, pp. 617 y 618.

EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

dice que se debe informar en el contrato de intermediación de la existencia del derecho de desistimiento, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo, y en el artículo 21.2 pone de manifiesto que el consumidor podrá desistir en los catorce días naturales siguientes a la formalización del contrato de intermediación sin alegación de causa alguna y sin penalización.

- d) Los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil, artículo 102 del TRLGDCU.

El derecho de desistimiento cuando venga reconocido en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato, tendrá un origen convencional, por lo que dependerá de lo pactado entre las partes.

En base a lo anterior BELUCHE RINCÓN expone que en TRLGDCU el derecho de desistimiento tiene, por primera vez, un régimen común pero no homogéneo, en la medida en que a sus disposiciones se les atribuye un valor subsidiario. El derecho de desistimiento seguirá por tanto teniendo diferentes regímenes jurídicos, aunque, eso sí, encontrarán en esta Ley un régimen general aplicable en defecto de pacto o previsión legal especial⁷.

3.2 Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento

El artículo 69 dice que cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quién debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a quién se refiere. Así, “el consumidor no se verá obligado a la redacción de un documento o carta manifestando su voluntad de desistir, lo que sin duda le facilitará, en su caso, el ejercicio de este derecho”⁸.

El apartado dos de este mismo artículo pone de manifiesto que corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo todo lo anterior.

Según DOMÍNGUEZ LUELMO, la información a la que hace referencia el artículo 69 TRLGDCU es específica, pues se refiere a la existencia, requisitos y consecuencias del derecho de desistimiento, cuando legalmente se atribuya dicho derecho al consumidor, que obedece a razones de política legislativa de protección de los consumidores en ciertos contratos, y que no tiene nada que ver con que al informar del derecho de desistir al consumidor ayuda a la correcta formación del consentimiento⁹.

3.3 Forma y plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

Se establece que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna (art. 70 del TRLGDCU), por lo que la declaración o manifestación del consumidor de dar por terminado el contrato podrá ser realizada a través de cualquier procedimiento (carta, fax, e-mail,

⁷ BELUCHE RINCÓN, I., “Algunas notas sobre el derecho del consumidor a desistir del contrato”, *Diario La Ley*, 7182, 2009, p 1.

⁸ En el anexo incorporo un modelo de documento de desistimiento.

⁹ DOMÍNGUEZ LUELMO, A., ob. cit., pp. 219-220.

etc.). Por tanto, cualquier tipo de exigencia del empresario al consumidor relativo a la forma de ejercicio del derecho de desistimiento será nula y debe tenerse por no puesta¹⁰.

En todo caso, según el artículo 70 TRLGDCU, se considerará que el derecho de desistimiento está válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento, en cuyo caso se ejercitaría el derecho de desistimiento de forma expresa, o mediante la devolución de los productos recibidos, ejercitándola, entonces, de forma tácita.

Es el artículo 71 del TRLGDCU el que marca que el consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

Este plazo fue establecido por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que traspone la Directiva 2011/83/UE, sobre derechos de los consumidores. Ya que antes dicho plazo era de siete días hábiles o naturales, según el contrato hubiera sido celebrado a distancia o fuera del establecimiento mercantil.

En el artículo 71 se diferencia si el empresario ha cumplido o no con el deber de información y documentación.

En el primer caso, es decir, si el empresario ha cumplido con el deber de información y documentación, el plazo de catorce días naturales se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración del mismo si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

En el segundo, o sea, cuando el empresario no ha cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento, de este modo se manifiesta que no es importante la fecha en la que el empresario tiene en su poder la notificación del deseo de desistir, sino la fecha de expedición del documento de desistimiento. Este hecho toma especial importancia al leer el artículo 72 del TRLGDCU ya que expone que la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento corresponde al consumidor y usuario, es por este motivo que el procedimiento que utilice el consumidor y usuario para manifestar su deseo de desistir del contrato debe permitir dejar constancia del ejercicio del desistimiento y de su fecha, datos cuya demostración, aun cuando pueda acudir a cualquier medio de prueba admitido en Derecho, le compete¹¹.

¹⁰ BELUCHE RINCÓN, I., ob. cit., p.2.

¹¹ BELUCHE RINCÓN, I., ob. cit., p.2.

3.4 Efectos del derecho de desistimiento

Lo primero que debe ponerse de manifiesto en relación al ejercicio del derecho de desistimiento es que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 TRLGDCU, el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario, prueba de que, como ya se ha indicado anteriormente, la intención del legislador es facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y usuario.

3.4.1 Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

El artículo 74 del TRLGDCU se detiene en las consecuencias que conlleva la liquidación de la relación contractual, disponiendo, como efecto principal, que las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1303 y 1308 del Código Civil¹², reglas generales del Código Civil que van a guiar la restauración de la situación primitiva conforme a los principios que consagran de retroactividad, reciprocidad y simultaneidad. Por tanto, el consumidor deberá restituir el bien con sus frutos y el empresario deberá devolver las cantidades abonadas con los intereses, y mientras aquel no restituya éste no podrá ser compelido a la devolución de la cantidad debida.

El deber recíproco de restitución, que quiere colocar a las partes en igual posición económica que antes de la celebración del contrato, obliga al usuario a devolver, sin más, la cosa en el estado en que se encuentre, en la medida que éste tiene derecho a no reembolsar las disminuciones de su valor que sean consecuencia del uso pactado o del uso natural, todo esto al hilo de que el desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor.

Respecto al régimen de gastos hechos en la cosa, al consumidor le deberán ser reembolsados todos los que fueran necesarios e imprescindibles para mantenerla en su normal función económica, así como los útiles para la rentabilidad del bien. Vuelve a ponerse de manifiesto la intención de que al consumidor no le suponga ningún coste el ejercer el derecho de desistimiento¹³.

3.4.2 Imposibilidad de devolución de la prestación por parte del consumidor y usuario

Cuando el consumidor o usuario no puede devolver la prestación objeto del contrato por pérdida, destrucción u otra causa, éste no perderá la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento (artículo 75 del TRLGDCU). De esto se deriva que el derecho de desistimiento del consumidor subsiste siempre, incluso cuando la imposibilidad de restituir la prestación le sea imputable. No obstante, las consecuencias son distintas según que la causa que impide la devolución de la prestación sea imputable al consumidor o no. Si no le es imputable, el empresario está obligado a la devolución del precio, siendo él, por consiguiente, quién habrá de

¹² Artículo 1303 CC: Declarada la nulidad de una obligación, los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses, salvo lo que se dispone en los artículos siguientes.

Artículo 1308 CC: Mientras uno de los contratantes no realice la devolución de aquello a que en virtud de la declaración de nulidad esté obligado, no puede ser el otro compelido a cumplir con su parte lo que LE incumba.

¹³ BELUCHE RINCÓN, I., “Algunas notas sobre el derecho del consumidor a desistir del contrato”, Diario La Ley, 7182, 2009. p. 3.

soportar el riesgo de pérdida o el deterioro de la cosa durante el plazo del que dispone el usuario para desistir. Cuando la causa de no poder devolver la prestación si es imputable al consumidor, éste estará obligado a abonar al empresario el valor de mercado de la prestación en ese momento, salvo que tal valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso deberá pagar éste.

También en este mismo artículo se expresa que, si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando este hubiera omitido la diligencia que le es exigible a sus propios asuntos.

Por tanto, establece la ley un régimen distinto en función de que el empresario haya cumplido o no con los deberes que le impone el artículo 69.1 del TRLGDCU, que en este caso afecta a los criterios de imputación subjetiva a efectos de la imposibilidad de devolver la cosa por parte del consumidor. En este sentido, el legislador considera que el grado de diligencia exigible al consumidor es diferente dependiendo de que el empresario haya cumplido o no con los deberes de información anteriormente reseñados. Es decir, no puede ser igual el nivel de diligencia exigible cuando el consumidor ha sido informado de que puede desistir (o cuando ya ha ejercido su derecho), que en los casos en que el consumidor conoce por otra vía su posibilidad de dejar sin efecto el contrato (la resolución del art. 71.3 TRLGDCU). En el primer caso debe exigirse la propia de un buen padre de familia, mientras que en el segundo, como consecuencia de la falta de información, bastaría un nivel de diligencia inferior: el exigible a sus propios asuntos, pues en este último supuesto el consumidor ignora su eventual condición de obligado a restituir¹⁴.

3.4.3 Devolución de sumas percibidas por el empresario

El TRLGDU es muy claro respecto a la devolución de las sumas percibidas por el empresario, ya que en su artículo 76 expresa que, cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin descontar ningún gasto.

También se establece en el párrafo segundo de este artículo que la devolución de las sumas se debe hacer antes de que transcurran catorce días naturales desde la fecha que se haya informado de la decisión de desistir. Una vez ha transcurrido el plazo, si no ha recibido la cantidad adeudada, puede reclamarla por duplicado, sin que ello impida la reclamación por daños y perjuicios. Además, corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

Antes de la entrada en vigor de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, el plazo máximo para la devolución de sumas percibidas por el empresario era de 30 días. Con este recorte del plazo pienso que, además de adecuar el Texto Refundido a la Directiva 2011/83/UE, se pretende hacer todavía más fácil el ejercicio del derecho de desistimiento, pues el consumidor estará como mucho catorce días sin el dinero que pagó.

¹⁴ DOMÍNGUEZ LUELMO, A., “Contenido y régimen del derecho de desistimiento”, en CÁMARA LAPUENTE, S. (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección a los Consumidores*, Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, p.619.

EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

La devolución de todas las sumas abonadas por el consumidor implica que, para el empresario, la devolución abarca también otras cantidades distintas al precio en sentido estricto, como los posibles gastos de entrega y transporte que eventualmente pueda haber pagado el consumidor¹⁵.

3.5 Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios

A dichos efectos se hace referencia en el artículo 76.bis del TRLGDCU, el cual se incorpora con la modificación que hace la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que, como ya he indicado en otras ocasiones, se traspone la Directiva 2011/83/UE.

Así, el principal efecto que tendrá el ejercicio del derecho de desistimiento será la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor y usuario de todo contrato complementario, excepto en los casos en que sean complementarios de contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil que, sin perjuicio de su extinción automática, el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 y 108 del TRLGDCU.

Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Una vez que se ha ejercido el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán devolverse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario antes de que pasen catorce días naturales desde la fecha en que el consumidor o usuario informara de su decisión de desistir.

Si el empresario no devuelve las sumas abonadas en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor y usuario tiene derecho a reclamar el doble, sin que pierda su derecho a pedir daños y perjuicios.

Cuando el consumidor y usuario no pueda devolver la prestación objeto del contrato complementario por pérdida, destrucción u otra causa que le sea imputable responderá por el precio de mercado de la prestación en el momento de ejercer el derecho de desistimiento, pero si este es mayor al precio de adquisición, responderá por el precio de adquisición.

Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando este no hubiera tenido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

Además este artículo pone de manifiesto que todo dicho anteriormente será también de aplicación a los contratos complementarios de otros celebrados a distancia o fuera del establecimiento.

¹⁵ DOMÍNGUEZ LUELMO, A., “Devolución de sumas percibidas por el empresario”, en CÁMARA LAPUENTE, S. (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores*, Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, p. 671.

3.6 Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario

Cuando el consumidor que desiste hubiera obtenido, para hacer frente al pago del precio de la prestación, un crédito, siendo el prestamista el propio empresario o un tercero que actúa concertado con él, el ejercicio del derecho desistimiento llevará implícita la resolución automática de ese crédito vinculado al contrato sin que el usuario tenga que soportar ninguna pena o gravamen (artículo 77 TRLGDCU).

Se trata con esta disposición de evitar que el ejercicio del derecho de desistimiento se pueda ver dificultado por la existencia de un acuerdo de crédito accesorio. De no ser así, el consumidor que hubiera utilizado cualquier mecanismo de financiación para la adquisición de determinados bienes o servicios, se vería obligado a hacer frente a la deuda contraída con el financiador, a pesar de que hubiera dejado sin efecto el contrato para el que precisamente se solicitó la financiación.

De la misma manera que el art. 68.1 TRLGDCU prohíbe que se pueda imponer algún tipo de penalización por el hecho de que el consumidor o usuario ejercite la facultad de dejar sin efecto el contrato celebrado, el art. 77 hace lo propio respecto a la extensión de los efectos del desistimiento al contrato de financiación. El inciso final del precepto no deja lugar a dudas “el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario”. Si se pudiera imponer algún tipo de penalización en estos casos se limitaría de manera considerable el derecho de desistimiento del consumidor, hasta el punto de que sólo tendría algún tipo de virtualidad práctica en el caso de adquisición de bienes y servicios financiación¹⁶.

3.7 Acciones de nulidad o resolución y derecho contractual de desistimiento

El artículo 78 del TRLCU establece que, “la falta de ejercicio del derecho de desistimiento no impedirá para nada el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho”.

No debe olvidarse que, conforme reconoce el propio Texto Refundido, “los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en esta norma o leyes especiales, por las disposiciones legales que regulan los contratos civiles y mercantiles” (art.59.2 TRLGDCU).

Ninguna duda cabe sobre la facultad que tiene el consumidor, independientemente de que haya decidido no ejercitar el derecho de desistimiento que por añadidura le asiste, de ejercer la acción de nulidad o resolución cuando oportunamente sean procedentes. De esta forma, a nuestro juicio, el artículo 78 TRLGDCU sobra por obvio, ya que no hay necesidad de que una norma recuerde la aplicación de las leyes vigentes. No está añadiendo nada, solo reitera la posibilidad indiscutible de acudir, siempre que medien circunstancias necesarias, a la aplicación del régimen general de ineficacia contractual. La no utilización de la facultad de desistir no impide

¹⁶ DOMÍNGUEZ LUELMO, A., “Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor”, en CÁMARA LAPUENTE, S. (Coord.), *Comentarios a las Normas de protección de los consumidores*, Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, p. 675.

EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

que entren en juego las reglas generales de los artículos 1124 y 1300 y siguientes del Código Civil que, con un fundamento claramente diferenciado, gozan de su propio régimen jurídico¹⁷.

Respecto al derecho contractual de desistimiento, es el artículo 79 del TRLGDCU el que especifica que, reconocido contractualmente el derecho a desistir, si no se ha previsto nada específico respecto a este derecho en la oferta, promoción o en el contrato, dicho derecho se regirá por lo dispuesto en este título.

De esto se deduce que el legislador está dando un carácter subsidiario a las normas del Título I del Texto refundido, que establecen el régimen común del derecho de desistimiento en aquellos contratos en que se prevé tal derecho, priorizando las disposiciones específicas hechas en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato que en virtud de la autonomía privada, habrán podido establecer el derecho de desistimiento como consideren oportuno.

Siendo esto así, parece que cobra importancia el principio de protección del consumidor y usuario al introducir el legislador límites a la autonomía privada ya que, en ningún caso, tendrán cabida obligaciones de indemnización por el desgaste o deterioro del bien, o por el uso del servicio, debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva (artículo 79.2 TRLGDCU), tampoco cabrán exigencias al usuario de anticipos de pagos o garantías que aseguren posibles resarcimientos tras su ejercicio (artículo 79.3 TRLGDCU).

Respecto a esto, me parece apropiado comentar la idea que tiene BELUCHE RINCÓN de que carece de sentido vincular un régimen de imputación de riesgos de la cosa, propio de un supuesto de restitución de prestaciones consecuencia del desistimiento y extinción de la relación obligatoria, con una situación de prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva, que nos sitúa ante un contrato no perfeccionado del que, en consecuencia, no se puede desistir. La prueba del producto, nada tiene que ver con el derecho de desistimiento.

Así el art. 79 TRLGDCU limita a la autonomía de la voluntad en la reglamentación negocial del desistimiento. Si este derecho, tal y como nuestro legislador lo ha configurado en el Título I, pone fin a una relación perfecta en la que ya se han ejecutado las prestaciones: el artículo 74 TRLGDCU constituye un sin sentido ya que lo conecta con actuaciones en las que el consumidor exclusivamente prueba la cosa o el servicio para decidir sobre su adquisición, así como que prohíba que las reglas que contractualmente lo disciplinen puedan exigir anticipos de pago. Por lo demás, este último límite convierte en impracticable la atribución convencional que de hecho en la práctica, y de manera muy generalizada, se hace del derecho de desistimiento: “si no queda satisfecho le devolvemos su dinero” implica el efectivo y total pago por parte del consumidor¹⁸.

¹⁷ BELUCHE RINCÓN, I., ob. cit., p.3.

¹⁸ BELUCHE RINCÓN, I., ob. cit., p.4.

**EL DERECHO DE DESESTIMIENTO EN LOS
CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA
Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL
ESTABLECIMIENTO MERCANTIL**

4. EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

4.1 Introducción

Una herramienta importante en la protección del consumidor en los contratos a distancia y fuera del establecimiento comercial (por teléfono, internet...), es el derecho de desistimiento.

Con ello lo que se trata es de tutelar la libertad de decisión negocial del consumidor y fortalecer estos canales de distribución comercial¹⁹.

Se consideran contratos a distancia, según el artículo 92 del TRLGDCU, los celebrados con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

Este mismo artículo, en su apartado dos, hace referencia a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil a los que también se les aplicará las disposiciones del título III del TRLGDCU:

- a) Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
- b) Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).
- c) Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario.
- d) Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.

4.2 Evolución histórica del derecho de desistimiento

En el ámbito europeo se comenzaron a aprobar normas para proteger el derecho de desistimiento en contratos concretos. Así, el 20 de Diciembre de 1985 se aprueba la primera norma europea que regula el derecho de desistimiento, esta es la Directiva 85/577/CEE, sobre

¹⁹ CLEMENTE MEORO, M., “Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”, Noticias de la Unión Europea, 263, 2006, p.5.

EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles. Posteriormente, el 20 de Mayo de 1997 se aprueba la Directiva 97/7/CEE sobre contratos a distancia que regulaba de forma exhaustiva este derecho en contratos celebrados sin presencia física simultánea de las partes, es decir, a través de comunicación a distancia.

Hoy en día, se prevé una armonización de este derecho en la Directiva 2011/83/UE, sobre contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil.

En el ámbito español esta materia es el resultado de la transposición de las citadas directivas. Así, la primera norma española que hacía referencia a este derecho es la Ley 26/1991, para contratos fuera del establecimiento mercantil, que traspone la Directiva 85/577/CEE. Con anterioridad existía la Ley 26/1984, con la que se regulaba la defensa de los consumidores pero sin reconocer este derecho.

En España, este derecho encuentra culminada su protección con el RDL 1/2007, de protección de consumidores y usuarios.

Sin embargo, la Ley 3/2014 ha traspuesto la Directiva 2011/83/UE que modifica cierto contenido del RDL 1/2007 desde su entrada en vigor el 28 de marzo de 2014. Así, esta norma mejora la regulación sobre este derecho, ya que los tribunales europeos y nacionales habían ido conociendo y dirimiendo asuntos donde la legislación no bastaba para resolverlos, ni para proporcionar la tutela exigida. En este sentido, se deduce que la legislación europea y la jurisprudencia europea y nacional se habían adelantado a esa necesidad de cambio y adaptación a esas exigencias de tráfico jurídico. De este modo, esta norma establece el marco para la eficiente puesta en conocimiento de las empresas sobre este derecho en los variables y complejos contratos a distancia²⁰.

4.3 Fundamento del derecho de desistimiento

Se puede decir que en la contratación a distancia el consumidor padece una insuficiente información, ya que sólo conoce el producto por la presentación comercial que de él hace el empresario o comercial mediante catálogos, imágenes televisivas o páginas web, y puede tener una escasa reflexión en la medida en que la oferta le llega fuera de los espacios habituales de compraventa. Por esta razón podemos hablar de relación contractual asimétrica, las partes contratantes (vendedor y comprador) no son homologables. Por lo que se justifica la concesión al consumidor de un derecho de desistimiento o arrepentimiento que puede ejercitar sin necesidad de alegar causa alguna.

Así, estos autores reconocen que el funcionamiento del derecho de desistimiento en los contratos a distancia, es distinto, ya que los consumidores sentados frente a sus ordenadores no tienen presión de ningún tipo para comenzar una transacción, y que, en ese caso, más bien se trata de compensar asimetrías en la información, dejando al consumidor un tiempo para inspeccionar físicamente el producto adquirido, En este caso observan que existe una subvención de un grupo de consumidores por otro grupo, y proponen que el derecho de

²⁰ DOMÍNGUEZ PÉREZ, E.M., “Recientes planteamientos de tutela del consumidor mediante el ejercicio del derecho de desistimiento: La Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011 y su transposición al Derecho español”, *RDUE*, 26, 2014.

DIÉGUEZ OLIVA, R., “El derecho de desistimiento en el marco común de referencia”. *Revista Análisis del Derecho*, 2009.

desistimiento en los contratos a distancia pueda ser excluido por aquellos consumidores que no quieran o no necesiten inspeccionar el objeto en cuestión, y que el consumidor que si que quiera optar por tener ese derecho debería pagar un precio por ello. Ya que desde un punto de vista económico el derecho de desistimiento deberían reconocerse si sus beneficios son superiores a sus costes, costes que son soportados por todos los consumidores, usen o no el derecho de desistimiento²¹.

Aún así hay algunos autores, haciendo referencia a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, que coinciden en señalar que la fuente de riesgo más seria para la autodeterminación de los consumidores no es la imposibilidad de comparar ofertas, sino la intrusión del vendedor en la esfera privada de su cliente potencial, aunque consideran que no hay justificación para extender el derecho de desistimiento a todos los contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales²².

El art. 102 del TRLGDCU dice que “salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.”

El artículo 102.2 expresa que “serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo”.

En este apartado se vuelve a hacer incapie en lo que ya expone el artículo 68.1 del TRLGDCU, el ejercicio del derecho de desistimiento no puede suponer coste alguno al consumidor y usuario para, de este modo, favorecer el ejercicio de dicho derecho.

4.4 Excepciones al derecho de desistimiento

En virtud de lo dispuesto en el artículo 103 del TRLGDCU el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

²¹ HORSTEIDENMÜLLER, FLORIANFAUST, HANS CRISTOPHGRIGORLEIT, NILSCANSEN, GERHARDWAGNER, REINHARDZIMMERMANN, “Hacia una revisión del aquis de consumo” en La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores, más allá de la Directiva sobre derecho de los consumidores y del Instrumento Opcional sobre un derecho europeo de la compraventa. Coord. Por SERGIO CÁMARA LAPUENTE, ESTHER ARROYO AMAYUELAS, Civitas, 2012. Pp 129-134.

²² HORSTEIDENMÜLLER, FLORIANFAUST, HANS CRISTOPHGRIGORLEIT, NILSCANSEN, GERHARDWAGNER, REINHARDZIMMERMANN, “Hacia una revisión del aquis de consumo” en La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores, más allá de la Directiva sobre derecho de los consumidores y del Instrumento Opcional sobre un derecho europeo de la compraventa. Coord. Por SERGIO CÁMARA LAPUENTE, ESTHER ARROYO AMAYUELAS, Civitas, 2012. Pp. 116-118.

EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de treinta días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de videos precintados o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o período de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Respecto a este artículo es lógico pensar que hay ciertas prestaciones o productos en los que no cabe el ejercicio del derecho de desistimiento. Así en el apartado a) de dicho artículo se manifiesta que en la prestación de un servicio ejecutado ya no entra el derecho de desistir pues, cómo se va a devolver un servicio que ya ha sido prestado, eso sí, el consumidor y usuario ha de ser consciente de este hecho porque se deduce, se lo ha explicado el empresario.

De la exclusión a la que hace referencia el artículo 103 en su apartado b) sobre el suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento, se trata de evitar que el empresario tenga que soportar el riesgo a costa de una

especulación del consumidor²³. En la redacción de dicho artículo, anterior a la modificación del Texto Refundido por la ley 3/2014, de 27 de marzo, no se incluían la prestación de servicios, quedaba reducida la exclusión a los contratos de suministros de bienes.

El artículo 103 c) excluye del derecho de desistimiento el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, pero dichos bienes no serán una hipótesis típica de venta a distancia, puesto que ésta está dirigida principalmente a la comercialización de productos estandarizados²⁴. En ese sentido, vid. SAP de A Coruña 7 de septiembre de 1999: “el encargo de muebles a medida está en abierta contradicción con las ventas por catálogo”. Pero este artículo debe limitarse a excluir el derecho de desistimiento en los casos en los que los bienes confeccionados a partir de instrucciones del consumidor no puedan fácilmente reintroducirse en el mercado²⁵. Por ejemplo un traje a medida, una joya gravada, una lápida con una inscripción, un coche tuneado. Todo ello puede dificultar la reventa en caso de devolución o sólo permitirla tras unos gastos considerables, del todo necesarios para restituir el bien a su estado original. Así, la SAP de Madrid 1 de enero de 2005 considera que un detector de metales que se ofrece en el catálogo como un producto acabado y completo de aparente fabricación seriada, no pierde esa condición por el hecho de que pueda contener algún accesorio añadido a petición del cliente. La SAP Asturias 23 de junio de 2006 estima que no es producto elaborado conforme a las especificaciones del consumidor un abrigo confeccionado en serie al que se le hacen algunos arreglos “como ocurre habitualmente en el mercado con las prendas de vestir fabricadas” (pero en el caso concreto no se trataba de una venta a distancia)²⁶.

El artículo 103 d) alude al suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducarse con rapidez. Dentro de estos bienes se encuentran los comestibles, pero no todos reúnen estas características, sino sólo aquellos cuya vida útil se ve considerablemente reducida tras el tiempo necesario para la exposición y transporte, teniendo en cuenta que ésta debería fijarse computando igualmente el plazo regular para ejercer el derecho de desistimiento. Tales características deberían quedar fijadas ex ante para evitar el riesgo de abusos. Así, ni el empresario podría negarse a la devolución cuando suministra productos que ya están a punto de caducar, ni el consumidor podría pretender tener derecho a desistir con el argumento de que el empresario puede perfectamente conservar en su nevera el producto que le devuelve. En línea de principio, la doctrina alemana admite que el empresario puede beneficiarse de la exclusión del derecho a desistir cuando comercialice comestibles, cosméticos, medicamentos o flores

²³ ARROYO AMAYUELAS, E. “Derecho de desistimiento”, en CÁMARA LAPUENTE, S. (Coord.), *Comentarios a las Normas de protección de los Consumidores*. Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, p. 999.

En el mismo sentido, HKBGB/SCHULTE-NÖLQUE, Rn. 6; JUSTE MENCIA; “Contratación”, p. 1032.

²⁴ ARROYO AMAYUELAS, E., ob. cit., p. 999.

²⁵ ARROYO APARICIO, A., *Los Contratos a distancia en la ley de Ordenación del comercio Minorista*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor, 2003, p. 367.

En el mismo sentido, STAUDINGER/THÜSING, 312 d BGB, Rn. 45.

²⁶ ARROYO AMAYUELAS, E., “Derecho de desistimiento”, en CÁMARA LAPUENTE, S., (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores*. Colex, Majadahonda (Madrid), 2011, p.1000.

EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

cortadas; pero tanto las flores como las plantas no son bienes que se deterioren con rapidez, según la sentencia del Tribunal Supremo de Bruselas de 21 de enero de 1991²⁷.

El artículo 103 en su apartado e) excluye del derecho de desistimiento el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección a la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega. Esto es totalmente aplicable a productos de ropa interior, cepillos dentales...es lógico pensar que no se pueden volver a vender una vez devueltos sin su precinto de garantía.

El artículo 103 f) hace referencia al suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes. Uno de los ejemplos típicos en la doctrina alemana es el del fuel que el empresario introduce en tanques del consumidor porque, al mezclarse con el que ya existía, no pueden garantizarse los mismos niveles de calidad²⁸.

Respecto del artículo 103 g) quedan excluidas del derecho de desistimiento el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de treinta días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

En el apartado h) del mismo artículo se especifica que el derecho de desistimiento sólo será aplicable en los casos de reparación a los bienes distintos de las piezas de recambio.

El apartado i) excluye del derecho de desistimiento el suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega. En este supuesto queda excluido el desistimiento para evitar el riesgo de que el consumidor haga copias del producto antes de devolverlo²⁹. Se trata de evitar que lo adquiera sin tener que pagar por él; algo que además infringiría los derechos de propiedad intelectual.

El artículo 103 apartado j) excluye del ejercicio del derecho de desistimiento el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones. Esto quedaría explicado por el hecho de que la prensa diaria pierde su valor si se devuelve: no hay nada más desfasado que el diario del día anterior y no excluir el derecho a desistir en este caso provocaría un enriquecimiento injusto del consumidor. Quizás estas mismas razones hayan inducido a incluir en la enumeración las revistas y otras publicaciones periódicas. Sin embargo, muchas revistas, sobre todo científicas, pueden mantener su valor pasado mucho tiempo, exactamente igual que los libros que, por el contrario, no están incluidos del supuesto de hecho. De hecho, estos últimos son tan susceptibles de utilización inmediata como las revistas y las publicaciones periódicas. Que se excluya el

²⁷ ARROYO AMAYUELAS, E., ob. cit., p. 1004.

De la misma opinión, ARROYO APARICIO, A., Los contratos, p. 367; STAUDINGER/THÜSING, 312 d BGB, Rn.45.

²⁸ ARROYO AMAYUELAS, E., ob. cit., p.1003.

En el mismo sentido, STAUDINGER/THUSING, 312 d BGB, Rn.49.

²⁹ ARROYO APARICIO, A., Los contratos, p.367.

derecho a desistir, una vez producida la entrega, no excluye, el derecho de denuncia del contrato de suscripción de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas³⁰.

En el apartado k) de dicho artículo se excluye del derecho de desistir los contratos celebrados mediante subastas públicas.

El artículo 103 l) excluye del derecho a desistir el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos.

A su vez, el artículo 103 en el apartado m), hace referencia a la exclusión del derecho a desistir al suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado, con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el conocimiento por su parte de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.

4.5 Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

El TRLGDCU regula la cuestión relativa al plazo para ejercitar el derecho de desistimiento atendiendo al hecho de que el empresario haya facilitado o no la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece el artículo 97.1.i).

En el primer caso, es decir, cuando el empresario haya facilitado la citada información, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento será, según el artículo 104 del TRLGDCU, de catorce días naturales. Este plazo es el mismo para todo tipo de contratos hayan sido contratados a distancia o fuera del establecimiento mercantil o no, así se pone de manifiesto la intención, a mi juicio, de equiparar el derecho de desistimiento en todo tipo de contratos.

4.5.1 Cómputo del plazo

En cuanto al cómputo del plazo, el artículo 104 del TRLGDCU establece que esos catorce días deberán contarse a partir de:

- a) “En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato;
- b) En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:
 - 1º. En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día en que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes;
 - 2º. En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza;
 - 3º. En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes;

³⁰ ARROYO AMAYUELAS, E., “Derecho de desistimiento”, en CÁMARA LAPUENTE, S., (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores y Usuarios*. Colex. Madrid, 2011, p. 1004.

EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

- 4º. En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad- cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato”.
- 5º. En primer lugar, en los contratos de venta a distancia y fuera del establecimiento, para el ejercicio del derecho de desistimiento se parte del momento de la “posesión material” de los bienes, mientras que el plazo supletorio para dicho ejercicio previsto en el artículo 71 TRLGDCU parte de la “recepción” de los mismos.

Esto nos lleva a plantearnos cuál es la razón de que en los contratos a distancia y fuera del establecimiento, el dies a quo para el cómputo del plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento parte de la toma de posesión material del bien por el consumidor. En los contratos a distancia tiene sentido, dado que el derecho de desistimiento se fundamenta en que el consumidor hasta que entra en posesión del bien no ha podido examinarlo físicamente, pero parece que tal dies a quo pudiera no tener sentido en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, cuyo fundamento es proteger al consumidor ante el carácter sorpresivo y presión psicológica que puede padecer el consumidor por el contexto en el que se celebra el contrato. Respecto a estos contratos fuera del establecimiento entendemos que el dies a quo debería computarse desde la celebración del contrato o a más tardar desde la recepción del bien, pudiendo admitirse formas ficticias de entrega, y sin necesidad de esperar a la toma de posesión del mismo.³¹

En el segundo caso, o sea, si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.i) TRLGDCU, “el período de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104”.

Dicho artículo 97.1 señala que: “1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato celebrado a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible la siguiente información: ...i) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento”. Aclarando el artículo 97.4 TRLGDCU que la información contemplada en el apartado 1. I) podrá proporcionarse a través del documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento establecido en el Anexo A del TRLGDCU.

Si el empresario ha facilitado al consumidor y usuario la información contemplada en el apartado 1, en el plazo de doce meses a partir de la fecha del artículo 104, el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento expirará a los catorce días naturales desde la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información³².

³¹ CAMACHO PEREIRA, C., “Nuevos plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor y devolución de las prestaciones en la ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, *Revista Aranzadi Doctrinal*, 2, 2015, p. 4.

³² CAMACHO PEREIRA, C., ob. cit., p. 5.

4.5.2 Cuando se entiende ejercitado el plazo

Se regula en el artículo 106 del TRLGDCU de tal forma que el ejercicio de este derecho se llevará a cabo antes de que venza el plazo, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. Para ello el consumidor y usuario puede utilizar el modelo de formulario que se anexa en esta ley o, por el contrario realizar otra declaración inequívoca en la que se ponga de manifiesto su intención de desistir del contrato.

Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento, no se tiene en cuenta cuando llega a manos del empresario la comunicación relativa al desistimiento sino la fecha en la que se envía dicho documento de desistimiento (artículo 106.2 TRLGDCU).

El empresario puede ofrecer al consumidor y usuario la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento a través de su página web o electrónicamente, en este caso el empresario debe comunicar al consumidor el acuse de recibo de dicho desistimiento en un soporte duradero ya que la carga de la prueba recae en el consumidor (artículos 106.3 y 106.4 del TRLGDCU).

4.6 Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

El efecto inmediato que conlleva el ejercicio del derecho de desistimiento es la extinción de las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento mercantil (artículo 106.5 del TRLGDCU).

4.6.1 Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento

La obligación principal del empresario en caso de desistimiento es reembolsar todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión del desistimiento del contrato del consumidor y usuario (artículo 107 del TRLGDCU). No obstante, en este artículo en su párrafo segundo, se precisa “que en caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario 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”, pudiendo observarse que para los contratos a distancia y fuera del establecimiento, se impone la devolución duplicada de la sumas abonadas, solo si el retraso del empresario es injustificado, circunstancia esta que tendrá que hacer valer el consumidor, si bien, consideramos que debe recaer sobre el empresario la carga de la prueba de que el retraso se encuentra justificado, aunque el precepto nada dice al respecto, generando confusión, y separándose de la previsión del artículo 76 TRLGDCU que no hace referencia alguna al carácter justificado o no del retraso por el empresario, para obligarle a la devolución duplicada de las sumas abonadas³³.

³³ CAMACHO PEREIRA, C., “Nuevos plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor y devolución de las prestaciones en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, *Revista Aranzadi Doctrinal*, 2, 2015, p. 9.

EL DERECHO DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

4.6.2 Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento

El artículo 108 del TRLGDCU pone de manifiesto que en los contratos a distancia y fuera del establecimiento, entre las obligaciones y responsabilidades del consumidor prevé que, salvo que el empresario se ofrezca a recoger los bienes al consumidor y usuario, éste deberá devolverlos o entregarlos al empresario o a una persona autorizada, sin demora, y en cualquier caso, a más tardar en un plazo de catorce días naturales desde la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario.

Siguiendo el principio de gratuidad del ejercicio del derecho de desistimiento, el consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolver los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes (artículo 108.1 párrafo segundo).

El consumidor y usuario será responsable de la disminución de valor de los bienes solamente cuando haya hecho una manipulación del bien que no sea la manipulación necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. Si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.i., el consumidor y usuario no será responsable de la disminución de valor de los bienes (artículo 108.2 del TRLGDCU).

Observamos que es muy importante la información que debe hacer el empresario sobre el derecho de desistimiento, pues si no cumple con dicho deber de información, los gastos que corresponden al consumidor y usuario pasan a corresponder al empresario.

CONCLUSIÓN

5. CONCLUSIÓN

El TRLGDCU, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con sus posteriores modificaciones y, en mayor medida, la modificación aprobada por Ley 3/2014, de 27 de marzo, es un intento de avanzar hacia una simplificación y armonización de los textos legales que afectan al derecho de consumo y ha sintetizado, por primera vez en el ordenamiento español, un régimen común del desistimiento aplicable a aquellos contratos en los que legal o negocialmente se prevé tal derecho. Esto pienso que ha sido un paso importante hacia la protección de los consumidores y usuarios sin llegar a ser esta protección excesiva ya que, tal supuesto puede acarrear un perjuicio de los empresarios y en lugar de propiciar una economía más dinámica tendría el efecto contrario.

El derecho de desistimiento es principalmente un derecho de protección de los consumidores y usuarios. Por eso la facultad de dejar sin efecto un contrato ya perfeccionado se le otorga únicamente al consumidor y usuario. Pero dicha facultad debe estar reconocida legalmente o en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

El ejercicio del derecho de desistimiento no puede conllevar la penalización de ningún tipo y no debe suponer coste alguno al consumidor y usuario.

El empresario debe informar al consumidor y usuario de su derecho de desistimiento ya que el incumplimiento de dicho deber trae consecuencias al empresario en varios aspectos, como es el alargamiento del plazo general de catorce días a doce meses o acarrear con los gastos de devolución de los bienes.

El derecho de desistimiento, como hemos analizado, toma un valor mucho más importante en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, pues el consumidor y usuario tiene una posición desigual frente al empresario.

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

6. BIBLIOGRAFÍA

ARROYO AMAYUELAS, E., “Hacia un Derecho contractual más coherente: La sistematización del acervo contractual comunitario” en BOSCH CAPDEVILA, E. (dir.), *Derecho contractual europeo*, Bosch, Barcelona, 2009, pp.209-238.

ARROYO APARICIO, A., “*Compraventa a distancia celebrada con consumidores*”, en BERCOVITZ RODRIGUEZ-CANO, A. (dir). *Contratos mercantiles*, I, 3ª ed., Thomson-Aranzadi, Cizur Menor, 2007, pp. 149-195.

Arroyo aparicio, A., *LOS contratos a distancia en la ley de Ordenación del Comercio Minorista*, Thomson-Aranzadi, Cizur Menor, 2003.

BELUCHE RINCÓN, I., *El derecho de desistimiento del consumidor*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009.

BELUCHE RINCÓN. I., “Algunas notas sobre el derecho del consumidor a desistir del contrato”, *Diario La Ley*, 7182, Madrid, 2009.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, S., “El derecho de desistimiento en la Directiva 2011/83 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores”, *CESCO de Derecho de Consumo*, 1. 2011.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, S., “Inminente reforma del régimen del derecho de desistimiento”, *CESCO de Derecho de Consumo*, 7. 2013.

BOTANA GARCÍA, G.A., “Derecho de desistimiento y otras fórmulas contractuales”, *Diario La Ley*, 7147, 2009.

BUSTO LAGO, J.M., *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la Perspectiva del Consumidor*, Aranzadi, Navarra, 2005.

CAMACHO PEREIRA, C., “Nuevos plazos para el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor y devolución de las prestaciones en la ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios”. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 2, 2015.

CÁMARA LAPUENTE, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores y usuarios*, Colex, Majadahonda (Madrid), 2011.

CÁMARA LAPUENTE, S., *Revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores, más allá de la Directiva sobre los derechos de los consumidores y del Instrumento opcional sobre un derecho europeo de la compraventa*, Civitas, 2012.

CARRASCO CARRASCAL, A.J., *El contrato de compraventa: el derecho de desistimiento desde la perspectiva del comprador como consumidor*. Trabajo Fin de Grado dirigido por MARTÍN GARCÍA, Mª.L., 2013.

BIBLIOGRAFÍA

CLEMENTE MEORO, M.E., “Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”, *Noticias de la Unión Europea*, 263, 2006.

CLEMENTE MEORO, M.E., “La contratación electrónica”, en REYES LÓPEZ, M.J.(Coord), *Derecho Privado de Consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2004.

DIÉGUEZ OLIVA, R., “El derecho de desistimiento en el marco común de referencia”, *Revista para el análisis del derecho*, 2009.

DOMÍNGUEZ LUELMO, A., “La contratación electrónica de los consumidores” en MATA MARTIN, R. (dir.), JAVATO MARTIN, A. M. (coord.), *Los medios electrónicos de pago. Problemas jurídicos*, Comares, Granada, 2007, pp. 67-166.

DOMÍNGUEZ PÉREZ, E.M., “Recientes planteamientos de tutela del consumidor mediante el ejercicio del derecho de desistimiento: la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011 y su transposición al Derecho español”, *Revista de Derecho de la Unión Europea*, 26, 2014.

GUILLÉN CATALÁN, R., “La Directiva sobre los derechos de los consumidores: un paso hacia delante, pero incompleto”, *Diario La Ley*, 812, 2012.

HENDERSON, K., POULTER. A., “The Distance Selling Directive”, http://www.cis.strath.ac.uk/cis/research/publications/papers/strath_cis_publication_238.pdf

JUSTE MENCÍA, J., “Contratación a distancia y protección de los consumidores en el Derecho comunitario europeo. Algunas consideraciones sobre la directiva 97/7/CE del Parlamento europeo y del Consejo de 20 de Mayo de 1997” en *Estudios de Derecho mercantil en Homenaje al Profesor Justino F. Duque*, II, Universidad de Valladolid-Caja Duero, Valladolid, 1998.

LASARTE ÁLVAREZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 5ª Edición, Dykinson, Madrid, 20013.

MARTÍN SALAMANCA, S., “Los derechos potestativos en la Ley 22/2007: el derecho de desistimiento contractual”, *Perspectivas del sistema Financiero*, 96, 2009.

MICKLITZ, H.W., “Fernabsatz” en MICKLITZ, H.W., REICH, N., *Europäisches Verbraucherrecht*, 4ª ed., Baden-Baden, Nomos, 2003, pp. 573-609.

THÜSING, G., “Comentario a los §§ 312 b-d BGB” en *J. von Staudingers Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch mit Einföhrungsgesetz und Nebengesetzen*, Sellier-De Gruyter, Berlin, 2005, pp. 176-358.

TOMÁS MARTÍNEZ, G., “Derecho privado comunitario y evolución de las consecuencias del incumplimiento del deber de información del derecho de desistimiento: contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil”, *Revista de Derecho Comunitario*, 42, 2012.

SCHULTE-NÖLQUE, H., TWIGG-FLESNER, CH. EBERS, M. (Dirs), EC Consumer Law Compendium. The Consumer Acquis and its transposition in the Member States, Sellier, München, 2008.

ANEXO



INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA VENTA A DISTANCIA Y FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día en que se le haya hecho entrega del bien/servicio.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca llamando al número de teléfono 1470 si es cliente residencial o al 1471 si es cliente autónomo o PYME, donde le indicaremos los pasos a seguir. Si usted lo desea, puede enviarnos también el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea realizada/enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Si usted ha recibido bienes (tarjetas SIM, terminales, routers, etc) objeto del contrato deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes 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 nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. A tal efecto, en llamada telefónica en la que nos comunique su deseo de desistir del contrato le informaremos del procedimiento para proceder a la devolución de los bienes. Salvo que Orange le informe expresamente de lo contrario, usted deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes.

En todo caso, para que la devolución sea correcta debe enviar el justificante de compra y todos los elementos recibidos en el pedido/s (equipos, tarjeta SIM, cargador, batería, accesorios, material promocional, documentación, etc) en su embalaje original.

© ORANGE Orange Espagne S.A., sociedad unipersonal ORANGE es una marca registrada del Grupo Orange el que pertenece Orange Espagne S.A., sociedad unipersonal domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), e inscrita en el Registro Mercantil del Madrid, Tomo 13.118, Folio M-213468, C.I.F. A80208912

ANEXO



Usted será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Si usted ha solicitado que la prestación de los servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

Adicionalmente, en caso de desistimiento Orange podrá reclamarle los costes de gestión e instalación de los equipos entregados o instalados en su domicilio, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación, figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento.

En caso de que usted no devuelva todos los elementos del pedido en el plazo de 14 días indicado, o en caso de que lo devuelva incompleto, con algún daño material o desperfecto, responderá de su valor de mercado, que le será facturado por Orange.



FORMULARIO DE DESISTIMIENTO
(A cumplimentar y enviar sólo si desea desistir del contrato)

A/Att. ORANGE ESPAGNE, S.A.U.

— Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio:

Línea número:

Servicio/Tarifa contratada:

Equipos/Terminales entregados (marca y modelo):
.....

Número IMEI (en caso de terminales móviles):
.....

— Fecha entrega:
.....

— Número de pedido:
.....

— Cuenta bancaria para devolución de los cargos:
.....

En, ade..... de

Firma del consumidor/ apoderado

Nombre y apellidos/ Denominación social y datos del apoderado:
.....

Documento de Identificación (DNI/NIE/Pasaporte/CIF):

Domicilio: