



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN  
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO DE FIN DE GRADO

El contrato de compraventa: el derecho de desistimiento desde la  
perspectiva del comprador como consumidor

Presentado por Antonio José Carrasco Carrascal

Tutelado por M<sup>a</sup> del Lirio Martín García

Segovia, a 31 de Mayo de 2013

## ÍNDICE

### Introducción.

. Competencias del grado de R. L. y R.H. en este trabajo.....	1
. Objetivos y estructura.....	2

### CAPÍTULO 1

#### Delimitación conceptual.

1.1. Regulación legal: Real Decreto 1/07 y sus antecedentes, Ley 26/1984.....	4
1.2. El contrato de compraventa.....	5
1.3. Los Sujetos: consumidor y empresario. ....	8
1.4. El desistimiento. Su origen: legal y voluntario. ....	9
1.5. El carácter irrenunciable del mismo.....	11
1.6. Excepciones y exclusiones.....	12

### CAPÍTULO 2

#### Régimen jurídico del desistimiento.

2.1 Obligación de información y el derecho de desistimiento.....	13
2.2. Formalidades y prueba de su ejercicio.....	13
2.3. Plazo. ....	14
2.4. Gastos.....	14
2.5. Efectos o consecuencias.....	15
2.6. Imposibilidad de devolver la prestación. ....	15
2.7. Devolución de las cantidad percibidas por el comerciante. ....	16
2.8. Desistimiento y los contratos vinculados a financiación.....	16
2.9. Acciones procesales: acción de nulidad o resolución del Contrato por incumplimiento del empresario. ....	16
2.10. Referencia a algunas especiales: contratos a distancia, Comercio electrónico, contrato de venta de bienes Muebles a plazos. ....	17

Conclusión.....	27
-----------------	----

Referencias Bibliográficas. ....	29
----------------------------------	----

### Anexos.

Anexo I. Documentos de desistimiento	
--------------------------------------	--

## **INTRODUCCIÓN:**

El desistimiento de los contratos de compraventa surge como un derecho del consumidor, resultado de la evolución del denominado derecho del contrato y de la propiedad del siglo XIX, que da lugar en el último período del siglo XX a una nueva legislación que intenta solventar la inseguridad que tenía el consumidor, dotándole de un ejercicio de poder decidir libremente después de perfeccionado el contrato, si pone fin definitivamente al contrato hecho.

Este trabajo nos señala como un consumidor puede desistir libremente sin ningún motivo del bien comprado o del servicio recibido, sin ninguna penalización económica, teniendo derecho a devolver el producto y a la devolución del dinero entregado por lo estipulado en el contrato. Este derecho cobra especial importancia por ejemplo en el comercio electrónico, ya que si el consumidor tiene claro que este derecho se cumple, no tendrá problema en comprar por este medio que muchas veces resulta más cómodo y barato, pero que todavía provoca desconfianza en algunos ciudadanos, debido a que es un problema real, concretamente en Castilla y León ha aumentado en 2012 de un 15 a un 20 % el número de reclamaciones por desistimiento en la contratación electrónica. Otro supuesto podría ser en los contratos celebrados fuera de establecimiento en los que el usuario muchas veces compra y no le ha dado tiempo a tener claro la voluntad de comprar y con este derecho se siente respaldado. En conclusión este trabajo tiene aplicación en la vida real del ciudadano pues todos somos consumidores y de ahí potenciales usuarios de este derecho de desistimiento.

## **. Competencias del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos en este trabajo:**

Las competencias propias del título del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos que se trabajarán y potenciarán con este trabajo, después de analizadas las competencias genéricas y específicas que aparecen en el libro blanco del título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos consideramos que se adquirirán principalmente las siguientes:

COMPETENCIA GENÉRICAS (G1):

Instrumentales:

CG1.Capacidad de análisis y síntesis.

CG.2.Capacidad de organización y planificación.

CG.5 .Conocimientos de informáticas relativos al ámbito de estudio.

CG.6. Capacidad de gestión de la información.

CG.7. Resolución de problemas.

CG.8. Toma de decisiones.

Personales:

CG.14. Razonamiento crítico.

CG.15. Compromiso ético.

Sistémicas:

CG.16. Aprendizaje autónomo.

CG.17. Adaptación a nuevas situaciones

CG.18. Creatividad

Cg.21. Motivación por la calidad.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

Profesionales:

CE.13. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito usando la terminología y las técnicas adecuadas.

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

Académicas:

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

CE.35. Aplicar los conocimientos a la práctica.

## **. Objetivos y estructura:**

Los objetivos principalmente son tres: el primero lograr un visión amplia del derecho de desistimiento de los contratos de compraventa, desde el ámbito general aplicando el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias del Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre<sup>1</sup>, también de los ámbitos particulares con su legislación y el estudio de sus particularidades y de los de origen contractual. El segundo objetivo sería lograr el conocimiento para distinguir los diferentes tipos de desistimientos y tener la capacidad para poder aplicarlo a todo tipo de producto y servicio. El tercer y último objetivo sería lograr la formación adecuada para poder integrar y relacionar los conocimientos, en mi perfil profesional y lograr una mayor comprensión del área del consumo y una capacitación para comprender mejor el ordenamiento jurídico, más allá del ámbito estrictamente laboral.

---

<sup>1</sup> En adelante *TRLUCU*

Se orientará en cuatro partes correspondiendo la primera parte a la introducción, donde hemos tratado la justificación del trabajo, las competencias que obtendremos y lo que aprenderemos para nuestra profesión. En la segunda parte correspondiente al primer capítulo veremos la delimitación conceptual del desistimiento, donde aprenderemos los conocimientos necesarios para comprender el tema y veremos los principales conceptos, estudiaremos los diversos orígenes del desistimiento: el legal y el contractual, las excepciones al derecho, los antecedentes. En el segundo capítulo veremos detalladamente el régimen jurídico del desistimiento con la obligación del empresario de informar del derecho, los plazos para ejercitarlo, la forma, los gastos, los efectos, las acciones procesales; estudiaremos algunos casos del desistimiento en el ámbito particular como: los contratos celebrados a distancia, con un epígrafe dedicado al comercio electrónico y los contratos de venta a plazos de bienes muebles. A continuación vendrá la conclusión.

Finalmente figurarán las Referencias bibliográficas: libros, páginas web y revistas electrónicas que se han utilizado para sustentar la investigación. Asimismo figuran las leyes aplicadas al desistimiento y la Jurisprudencia que es una pieza clave para comprender este derecho, pues nos ayuda a ver la práctica del desistimiento y mantiene el derecho en constante evolución, también se incorpora unos anexos con unos modelos de carta de desistimiento.

## CAPITULO 1: DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

### 1.1. Regulación legal: Real Decreto 1/07 y sus antecedentes, Ley 26/1984:

En la derogada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley 26/1984, de 19 de Julio, el derecho del desistimiento no se recogía en la forma general, salvo las excepciones reconocidas al comprador como la venta por correo, a domicilio y por muestrario, este derecho no se reconocía porque en nuestra legislación era un principio del derecho no dejar el contrato al arbitrio de una de las partes, siendo esto una reminiscencia del siglo XIX que contempla el artículo 1256<sup>2</sup> del Código Civil. Posteriormente pasaríamos con la legislación actual, de unos pocos casos particulares de desistimiento, a que actualmente sea lo general. Pero se llega a esto por tres razones:

1- El desistimiento con el paso del tiempo se pasó a generalizar antes que estuviera legislado, pues los empresarios ponían lo de que “si no queda satisfecho le devolvemos el dinero”, para captar clientes.

2-Se empieza a manifestar en nuestro derecho por la transposición de las Directivas Comunitarias a nuestra legislación concretamente serían las Directivas 85/577/CEE del Consejo de 20 de Diciembre de 1985 referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales y 94/47/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de Octubre de 1994 relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido.

3-El legislador se da cuenta que el consumidor está en una situación de inferioridad y para evitar esto, hay que protegerle con la ley, para conseguir el fin que es que el consumidor no este en inferioridad con la otra parte: el empresario.

Actualmente, la normativa que rige el derecho de desistimiento atribuido por ley al consumidor se rige primero por las disposiciones legales que corresponde a cada caso y en su defecto por lo regulado en el TRLCU, este está compuesto por cuatro libros. La estructura de la citada ley sería la siguiente:

1º-Libro: “Disposiciones Generales” compuesto por cinco títulos.

2º-Libro rubricado “Contratos y Garantías” está compuesto por 5 títulos, que serán los que estudiaremos en este trabajo principalmente, el título primero denominado “Contratos con los consumidores y usuarios” está compuesto de dos capítulos el primero llamado: “Disposiciones generales” y el segundo “Derecho de Desistimiento” compuesto por los artículo 68 a 79, que serán los que más estudiaremos en este trabajo. El título II se rubrica “Las condiciones generales y las cláusulas abusivas”. El tercero es “Los contratos celebrados a distancia” también será de estudio, el cuarto “los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles” y para terminar el libro el quinto las garantías y los servicios posventa”.

---

<sup>2</sup> “La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”

3ª- Libro: se denomina “Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos”

4ª- Libro: se titula “Viajes combinados”.

Respecto a la legislación autonómica en la materia en Castilla y León en la Ley 11/1998 de 5 de Diciembre de Defensa de los Consumidores de Castilla y León no expresa el derecho de desistir del consumidor, eso se va a solventar con la próxima aprobación del “Estatuto del Consumidor de Castilla y León” que ahora se encuentra en fase de anteproyecto de ley, esta futura ley nombra al derecho de desistimiento en dos artículos: en el 13.1.G y en el 14.3.E.

El 13.1.G cita el desistimiento dentro de las actuaciones de protección a los intereses económicos y sociales de la administración de la Junta de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias adoptando las medidas pertinentes para *“la estricta adecuación a la normativa vigente del régimen de (...) desistimiento (...) que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores”*.

A continuación en el artículo 14.3.E. como principio general del derecho a la información en materia de consumo de manera que rubrica el derecho del consumidor a disponer de la información del desistimiento antes de contratar, no es un elemento novedoso, a nivel nacional, pero actualiza la legislación autonómica a la normativa estatal del consumo.

Los casos que vienen reconocidos legal o reglamentariamente entre otros serían, los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, los contratos celebrados a distancia, con especial incidencia en el comercio electrónico y los contratos de venta a plazos de bienes muebles.

Respecto a los viajes combinados hay varios autores que señalan que su resolución regulada en el artículo 160 del TRLCU, no es desistimiento (Beluche Rincón, I., El Derecho de Desistimiento, (p.18 nota 9) ,Valencia España; Editorial Tirant To Blanch), Andrés Domínguez Luelmo (Ed.) *Comentarios a la norma de protección de los consumidores(p.622)* , Madrid España: Editorial Colex), no lo es porque aunque reconoce el derecho del consumidor de dejar los servicios solicitados sin efectos, abonándosele las cantidades dadas, incluye que el consumidor indemnice al empresario en una serie de cuantías reguladas en el artículo lo que anula completamente que se considere desistimiento, pues según el artículo 73 del TRLCU *“no implicará gastos para el consumidor”*.

Se podrá desistir cuando se pacte en la oferta, publicidad, o contrato, aparte de lo previsto en la ley. Teniendo en el pacto sólo las limitaciones reguladas en el artículo 79 del TRLCU siendo estas que el pacto para el consumidor sea de carácter gratuito, es decir no tenga que abonar al profesional nada por el disfrute del bien mientras lo posea y que el empresario no puede exigir garantías por si el consumidor realiza el desistimiento

### **1. 2. El contrato de compraventa.**

Para entender el derecho de desistimiento previamente deberemos encuadrarlo en el contrato en el que habitualmente se desarrolla. El primer concepto que tenemos que tener claro antes de entrar a estudiar el desistimiento como tal, es entender el contrato que viene regulado en el Código Civil en su artículo 1254 que señala que es el acuerdo mediante el cual se vinculan dos o más personas para realizar una prestación o realizar un servicio, es decir un instrumento por lo que las partes se comprometen a intercambiar bienes o servicios, entrando en el sentido propio de este trabajo, que es el contrato de compraventa regulado en el artículo 1445

## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

del Código Civil, encontramos ya la nota de patrimonialidad de la relación de los pactantes “ (.....) *uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente*”. Siendo los elementos el propio consentimiento de las parte (consensual), el objeto y la causa.

Principalmente lo que diferencia al contrato de compraventa de otros contratos es la transmisión de dominio sobre la cosa objeto de contrato, tesis que viene del derecho romano que requería la entrega de la cosa y el pago del precio, frente a la teoría francesa, pues no solo basta con el contrato.

Los elementos del contrato de compraventa serían: Los elementos personales: el vendedor y el comprador y su capacidad para el pacto contractual. Los elementos reales: el bien y el precio (artículos 1271-1273 del Código Civil) y los elementos formales, habiendo libertad de forma, con el único requisito que se pueda probar. Pero todo esto regulado en el Código Civil, de carácter liberal, en donde las dos o más partes del contrato son iguales, con el paso del tiempo se vio que la regulación del Código Civil se mostraba insuficiente para proteger y garantizar los deberes del consumidor y usuario, sobre todo a partir de que en el siglo XX los contratos dejaron de ser “personalizados” y pasaron a ser en masa, donde el empresario imponía casi siempre sus tesis. Por ello, sin olvidar la naturaleza jurídica y el Código Civil, los poderes estatales han legislado para solventar la desigualdad de los consumidores en los contratos.

Todo esto ha generado regular e intervenir en la autonomía privada en nuestro país mediante el artículo 51.1<sup>3</sup> de la Constitución Española de 1978 se establece que se garantizará mediante los poderes públicos a los consumidores mediante procedimiento que sean eficaces, la seguridad, la salud y los intereses propios suyos, este artículo emplazó a crear la Ley 26/1984 de 19 de Julio para la Defensa de los Consumidores y Usuarios , donde se reconoce la diferencia de las partes en el contrato respecto a que se consideran que hay consumidores que son la parte débil y empresarios, al contrario que en el Código Civil que no había diferencia, con esta ley se “humanizan” las condiciones generales de los contratos, es decir, las declaradas anteriormente y de manera unilateral por el empresario cuyo ejecución no puede el consumidor evitar, si desea conseguir el bien o servicio que se le ofrece, exigiendo que dichas condiciones figuren en el documento del contrato, de manera accesible para el consumidor y con obligación de dar copia al usuario, se exige buena fe y se prohíben las cláusulas que perjudiquen la igualdad en el contrato, entre ellas las cláusulas abusivas que serían las contrarias a la buena fe y que causan un gran desequilibrio al consumidor en su perjuicio respecto a sus derechos y obligaciones.

También impera la prevalencia sobre las cláusulas particulares si benefician al consumidor y declara nulas las cláusulas que contravengan la igualdad en el contrato. Esta ley fue un gran avance, pero aún así, todavía tenía lagunas, además, la aparición de la Directiva 93/13/ CEE de 5 de Abril de 1993, que intenta unificar la legislación europea en cuanto a las cláusulas abusivas, en cuanto se consideraban cuando no se habían negociado individualmente y originaban un gran desequilibrio al consumidor, en cuanto a los derechos y obligaciones frente al empresario. Esta directiva dio origen en España a la ley 7/1998 de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación en esta ley se distinguió como novedad la diferencia entre cláusulas generales que pueden ser incorporadas por solo una parte sin negociación,

---

<sup>3</sup> “1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.”



## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

pero que no causan desequilibrio entre ellas, mientras las abusivas, sí lo causan. Modifica la Ley de Consumidores y Usuarios teniendo especialmente importancia el artículo 10, añadiendo el artículo 10 bis con una lista de cláusulas abusivas. Posteriormente se promulgaría la ley 44/2006 de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, como resultado de la Sentencia de 9 de Septiembre de 2004 del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas debido a que no se había asimilado correctamente los artículo 5 y 6.2 de la Directiva 93/13/CEE a nuestro derecho sobre cláusulas abusivas.

Finalmente llegamos a nuestra ley actual debido a todas las modificaciones habidas y al mandato contenido en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, se refunde la normativa de consumo en el llamado 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 (TRLUCU) y otras Leyes complementarias, este texto de 165 artículos regula en el libro II los contratos y garantías, regulando en el capítulo I los contratos con los consumidores y usuario y en el segundo el derecho de desistimiento.

El TRCLU exige unas determinadas características para la celebración del contrato con los consumidores:

- El deber de información:

Este deber del empresario y derecho del consumidor, en la legislación que regia en el siglo XX no existía, porque se suponía que las partes estaban en igualdad de condiciones pero hoy es un elemento clave para el contrato, tanto que figura en el artículo 51 de la Constitución Española de 1978 como una de las condiciones a promover por los poderes públicos y como uno de los principales derechos del usuario en el artículo 8.d del TRCLU.

El artículo 60 del TRCLU, nos desarrolla el derecho en cuanto a la información previa al contrato.

Previamente a contratar el empresario debe suministrar toda la información sensible, indicando todas las características y condiciones del contrato y de los materiales y servicios, pues todo ello es una garantía de que el consumidor formará libremente su consentimiento.

El empresario deberá informar en esta fase de manera gratuita

Teniendo que informar principalmente de lo que obliguen las normas y según el 60.2 del TRCLU.

*“ a) Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa.”*

*“b) Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.”*

*“c) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.”*

*“d) Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.”*

*“e) Garantías ofrecidas.”*

*“f) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.”*

*“g) Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.”*

Todo ello para que el usuario elija bien y con plena voluntad.

-Integración de la publicidad en el contrato:

En relación con los consumidores la oferta promoción o publicidad que se ofrezca debe de ser veraz y equitativa a lo que se dicte en el contrato, en caso de que el contenido no sea coincidente con la oferta, promoción o publicidad presentada por el empresario, el consumidor podrá exigir que aunque no esté en el contrato, tenga derecho a ello. Suponiendo la integración de la oferta y de la publicidad dada en la información anterior, directamente en el contrato, aunque no figurara explícitamente. De esta manera se evita que se dé publicidad falsa que logre que el consumidor otorgue el consentimiento y después no sea así. Se regula en el artículo 61 de TRCLU.

No obstante a lo visto en el mismo artículo se nos señala en su punto tercero que prevalece frente a esto el principio de cláusula más beneficiosa para el consumidor, primando si es más beneficiosa la cláusula que se hayan impuesto las partes, frente a todo lo demás.

En el contrato figurarán las condiciones que no podrán ser lesivas para los derechos reconocidos en el pacto al consumidor, teniendo derecho a recibir copia del contrato, con las condiciones impuestas, si las ha habido.

### **1.3. Los Sujetos: Consumidor y Empresario:**

Respecto a las personas que tienen derecho al desistimiento, no todas las personas que actúan y celebran contratos con fines privados en el ámbito de una actividad profesional, son partícipes de este derecho, ya que en la Ley 26/1984 de 19 de Julio se consideraban consumidor si eran los destinatarios finales, pero con el TRLCU aparte de nombrar lo dicho en la citada Ley en su preámbulo considera dictar como rasgo capital en la definición que tienen este derecho los consumidores que actúan como tal en un ámbito diferente al empresarial o profesional, por tanto perfilando un consumidor que realiza un verdadero acto de consumo y que se les ha otorgado por regulación legal por la normativa general o la normativa particular o en algunos casos se les ha otorgado mediante el pacto contractual o mediante la oferta, la promoción o la publicidad.

Por eso conviene estudiar en los contratos la definición de las partes contratantes, que son el consumidor y el empresario.

-Definiendo al consumidor en su concepto concreto regulado en el artículo tres del TRCLU como *“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito*

## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

*ajeno a una actividad empresarial o profesional”* , aquí destacamos primero que se incluye a las personas físicas y jurídicas, pero con la condición de que realicen la actuación de manera diferenciada al ámbito empresarial, en el preámbulo de la ley nos señala que esta definición está adaptada a la norma europea pero reconociendo la singularidad de nuestro derecho de reconocer como consumidor también a la persona jurídica, siempre que se adapte a lo visto anteriormente de que intervengan con fines privados, contratando materiales y servicios sin iniciativa de incorporarlo al mercado, es decir que tengan los mismos requisitos que las personas físicas. Según el autor Cámara Lapuente, S. (2011) a raíz del artículo 3 del TRLCU, podemos considerar que la personas jurídicas que podemos incluir en la definición de consumidor debería cumplir las premisa de primero actuar fuera del ámbito empresarial, por tanto con ello las cooperativas, las fundaciones y las sociedades mercantiles quedarían fuera de este concepto por su claro carácter profesional. Podríamos considerar a las asociaciones, si no son de carácter profesional o empresarial en el concepto de consumidor según los autores citados. En segundo lugar, el carecer de ánimo de lucro no se considera un rasgo ya que no tiene que ser necesario tampoco en la persona física del consumidor. En la jurisprudencia en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid 00523/2012 de 6 de Septiembre de 2012 señala que la principal característica para ser “la persona jurídica consumidor” es ser ajeno a la actividad empresarial y en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Teruel 171/2002 de 31 de Octubre de 2002 vemos como se considera una asociación en este caso un sindicato consumidor, aunque todavía el espíritu de la sentencia se rige por la anterior ley de 1984 donde rige el destinatario final en vez de ser ajeno al ámbito profesional. Esta definición de consumidor está excluida en los ámbitos de la responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos y respecto de los viajes combinados.

Respecto al empresario según el TRLCU en los artículos iniciales de la ley se señalan a las distintas partes profesionales que interactúan en el contrato junto con el consumidor. Definiendo en su artículo 4 al empresario como *“toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada”* siendo por tanto también una versión amplia del concepto donde incluiríamos a empresarios de todo tipo, donde el único requisito es ser sujeto del proceso de producción o de servicios en cuanto los usuarios adquieren el bien o servicio.

A continuación se señala la definición de productor en el artículo 5 del TRCLU considerándose *“al fabricante del bien o al prestador de servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien”*.

Finalmente el artículo 7 del TRCLU nos define al proveedor como *“el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado”*.

En conclusión el TRCLU pone la clave en el caso del empresario en que los bienes y servicios que se compran por lo usuarios estén en un proceso de mercado, para ser utilizados por los consumidores como destinatario final.

#### **1. 4. El desistimiento. Su origen: legal y voluntario.**

El desistimiento es la facultad que poseen los consumidores y usuarios de dejar sin valor el contrato celebrado, siendo obligatorio comunicárselo a la otra parte contratante, en el período establecido, no siendo necesario motivar la decisión, ni justificarla y no pudiendo sancionarse al consumidor por ello. Este derecho se define concretamente en el artículo 68.1 del TRLCU. Es un derecho propio del consumidor pues es la parte más débil del contrato frente al empresario. En esto se diferencia del desistimiento como tal, de la teoría general del contrato, pues en este caso, visto desde la perspectiva del comprador como consumidor, sólo puede desistir libremente en este supuesto la parte más débil el consumidor.

Estamos fundamentalmente ante una capacidad de poder de extinción del contrato perfeccionado por parte unilateral del usuario durante un limitado período temporal de reflexión que permite al usuario extinguir definitivamente el pacto contractual. También merece la pena señalar en esta explicación de la definición que estamos ante una facultad que el consumidor es libre de ejercitar por medio de una notificación al empresario, en el periodo concreto, sin necesidad de motivar la justificación por lo que quiere ejercitar el derecho, pudiendo haber causa o no, pero no siendo necesario que la haya, ni necesidad de motivarla, por lo tanto un derecho discrecional del consumidor que además, y esto es importante, no puede originar gasto ni penalización alguna al usuario, que imponga el empresario por la extinción del contrato, siendo nulas cualquier cláusula que imponga un gasto por ejercer este derecho.

1-En el artículo 68.2<sup>4</sup> del TRCLU se nos señala que el consumidor tendrá atribuido este derecho de desistimiento cuando se le haya otorgado en los supuestos determinados en la ley o mediante la potestad reglamentaria y cuando viniera considerada en *“la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato”*.

Respecto al derecho de origen legal se rige imperativamente como nos describe el artículo 68.3 del TRLCU como norma singular en determinados casos y rigiéndose subsidiadamente por el TRLCU y en otros directamente por la ley dicha. Mediante este artículo vemos claramente la aplicación preferente de las normas singulares y sólo el acceso al régimen general subsidiariamente. Respecto a los regímenes particulares que aunque los hemos enumerados anteriormente, haremos un breve descripción de los principales regímenes regidos por leyes específicas en el caso del desistimiento que se encuentran dentro de los contratos de compraventa. Siendo principalmente los siguientes:

1-Contratos celebrados a distancia, dentro incluimos el comercio electrónico: regulado en el TRCLU concretamente el derecho de desistimiento en los artículos 101 y 102.

2- Contratos celebrados fuera de establecimiento mercantiles: regulado en el TRCLU comprendiendo desde el artículo 110 al 113.

---

<sup>4</sup> *“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.”*

## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

3-Contrato de venta a plazos de bienes muebles: regulado en la Ley 28/1998 de Venta a Plazos de Bienes Muebles, siendo el artículo 9 el que regula dicho derecho.

Respecto al régimen general que se rige por el TRCLU, que lo regula el desistimiento en los artículos que van desde el artículo 68 a 79.

Sería más fácil para comprender este derecho que se rigieran todos los contratos de compraventa en cuanto al derecho de desistimiento por una única ley común para todos ellos, pero parece que no lleva camino de ello, ya que el legislador ahora que con la futura transposición de la Directiva 2011/83 UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican las Directivas 93/13 del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan las Directiva 85/577/ del Consejo y la Directiva 97/ 7/CE , que unifica el desistimiento en cuanto a los contratos de distancia y fuera de establecimiento comercial, tenía una oportunidad para unificar este derecho en una ley, según el anteproyecto de Ley que propone el gobierno para modificar el TRLCU, seguirá habiendo un régimen general y particulares.

2-En los casos estudiados hasta ahora hemos visto que el derecho de desistimiento es de origen legal, pero también de manera expresa nos dice el TRLCU que tendrá también validez el derecho de desistimiento en los contratos negociados entre las partes, concretamente lo regula en el artículo 79 del TRLCU diciendo que su norma se aplica a los supuestos de "*derecho de desistimiento contractualmente reconocido*". Este artículo permitirá que cualquier consumidor que lo pacte con el empresario se le reconozca el derecho de desistimiento.

El artículo nos dice que el derecho de desistimiento se podría incluir en la oferta, promoción, publicidad, siendo totalmente exigible por el usuario el derecho, aunque no lo incluyera concretamente en el contrato, teniendo valor subsidiario el texto refundido de régimen común.

En el desistimiento que no es de origen legal sino voluntario el plazo para ejercitarlo es de siete días hábiles o el plazo mayor que se fije en el pacto contractual, pero en ningún caso le afecta el plazo de tres meses que rige en el derecho de origen legal de desistimiento para los casos de falta de información o de entrega del documento del desistimiento, esto lo vemos en la Sentencia de la Audiencia Provincial 00298/009 de 15 de Septiembre de 2009.

Aunque el legislador introduce límites a la autonomía del pacto de las partes que es, según dicta el artículo 79, que el usuario no tendrá que indemnizar al empresario por el normal desgaste o deterioro del bien o por el servicio recibido. El artículo también nos dicta que el deterioro se tiene que deber "*exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva*". Esto no sería del todo acertado ya que el contrato está perfeccionado, habiéndose tomado ya una decisión definitiva, ya que el desistimiento no tiene que ver con la prueba del bien. El legislador en este caso ha transcrito el artículo 10.1 de la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista, solo teniendo sentido, según el estudio de la tramitación parlamentaria por la doctrina, en el caso de ventas celebradas bajo condición suspensiva, ya que en este caso, el contrato no se perfecciona antes que el usuario da su consentimiento definitivo.

Y aunque el artículo 79 regula por primera vez el derecho de desistimiento convencional, lo que es un avance, ha sido criticado por la doctrina entre otros autores por Beluche Rincón, I. (2009) que consideran que cuando se produce el desistimiento ya está el contrato

perfeccionado, no tiene sentido que se espere a la decisión final pues, esto es una grave contradicción con la teoría general del desistimiento.

El otro límite que nos pone el artículo 79 se prohíbe que se puedan exigir anticipos de pagos o prestación de garantías por parte del empresario.

### **1. 5. El carácter irrenunciable del mismo**

Estando ante un derecho de carácter imperativo en los supuestos que se reconoce por la ley, ya que el consumidor no puede renunciar a los derechos que se le reconocen en el artículo 10 del TRLCU, como derecho, para evitar problemas de indefensión. Siendo nula la cláusula que imponga penalización por desistir según el artículo 68.1 del TRLCU.

En el artículo 10<sup>5</sup> del TRLCU observamos su carácter como derecho irrenunciable

### **1.6. Excepciones y Exclusiones.**

Visto que la regulación del derecho veremos las excepciones:

- La regulación de la venta a distancia: el TRLCU refundió la regulación del contrato a distancia pero quedó en vigor la parte de la Ley 7/1996 afectando según la TRLCU a los empresarios, solamente. Conservando vigencia los artículos 38 a 47 de dicha Ley y aunque se conservan los artículos 44.3 y 45 de desistimiento, no se considera citado derecho ya que el desistimiento es un derecho del consumidor, no del empresario, por tanto no se le aplica.

- Los viajes combinados, esto ya lo vimos anteriormente, pero recordemos que según el artículo 160 del TRLCU el consumidor tiene derecho a la resolución, en todo momento, con el derecho a la devolución de las cantidades dadas, pero abonando una indemnización al contratista, por tanto no es desistimiento, a pesar de su semejanza porque este no permite penalización, ni gastos por practicar este derecho.

-El artículo 62 del TRLCU, regula el derecho de poder poner fin el consumidor al contrato, prohibiéndose las cláusulas que puedan dificultar el finalizar el contrato por parte del usuario pero este derecho difiere del desistimiento ya que lo que se pretende es evitar que el consumidor no pueda darse de baja en un determinado servicio o contrato como en las empresas de telefonía móvil y otras, prohibiendo cláusulas negativas para el consumidor, pero no siendo totalmente gratuito y siendo un derecho desde el mismo momento que se ejerza, por lo que no interviene en las prestaciones ya realizadas, ni a las que no se han hecho.

---

<sup>5</sup> *“La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del código civil” entre los derechos del consumidor está el de desistimiento*

## **CAPITULO 2-RÉGIMEN JURÍDICO DEL DESISTIMIENTO.**

### **2.1. Obligación de información y el derecho de desistimiento.**

El empresario tiene obligación de informar sobre el derecho de desistimiento cuando la ley lo atribuya al consumidor, según lo regulado en el artículo 69 del TRLCU, comunicándole de manera comprensible el derecho que posee, para que el usuario sea consciente de ello. El empresario deberá informarle por escrito en el documento contractual para que el usuario tenga constancia. También el citado artículo obliga al empresario a la entrega de un documento tipo de desistimiento para facilitar al consumidor, debiendo constar el nombre, la dirección a donde hay que enviarlo y los datos que identifican al contrato y los contratantes. En cuanto a la entrega del documento o carta de desistimiento, hay discrepancias en la jurisprudencia sobre el tema ya que en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 000017/2003 se considera que no es necesario entregar un documento tipo de desistimiento según Domínguez Luelmo, A. (2011) en "Comentarios a las normas de protección de los consumidores" (p. 631), sería necesario este documento tipo ya que incumpliría el artículo 69.1. A mi juicio este documento es relevante, ya que no solo vale con informar sobre el derecho, sino que hay que poner los medios para llevarlo a cabo y podría haber consumidores que podrían no realizar el derecho no porque no quisieran sino porque no tienen los conocimientos para realizarlo y teniendo el documento, el derecho es plenamente factible, aunque según la Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia 00444/2012 de 27 de Julio de 2012 la no presentación de la carta de desistimiento daría lugar a instancias del usuario a la anulabilidad del contrato, pero no a su nulidad absoluta. Respecto a la prueba del cumplimiento de dicho deber de información corresponde al empresario.

### **2. 2. Formalidades y prueba de su ejercicio.**

La libertad de forma es el principio general que rige en el artículo 70 del TRLCU cuyo único requisito es que llegue al empresario la notificación expresa de realizar el derecho por cualquier sistema por parte del consumidor, de manera que se pretenda favorecer el ejercicio, con las menos dificultades posibles, de manera que solo sea imprescindible que se pueda atestiguar por parte del consumidor haber realizado el desistimiento de cualquier manera acreditara en derecho. En cuanto al contenido de la declaración vista en el punto anterior debe contener los datos de las partes y el contrato, junto con la declaración del consumidor de desistir del pacto contractual.

Junto al envío de la carta de desistimiento la ley también considera que se puede ejercer mediante la devolución de los bienes o servicios dados u ofrecidos por el empresario.

Según la Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos 00400/2012 solo será necesario acreditarlo en forma a derecho y solo exige un acto mediante el cual notifiques el desistimiento, de manera que al empresario se le considere notificado y se pueda dejar constancia de haberlo realizado y la fecha. No estando sujeta a formalidad. Según el artículo 70 del TRLCU, el desistimiento se considera celebrado correctamente mediante la devolución de los productos recibidos o mediante el envío del documento de desistimiento, siempre que el consumidor pueda probar que la realizó.

En el caso del desistimiento corresponde al consumidor probar haber ejercitado el derecho, de todas maneras en este caso habría que tener en cuenta el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en su apartado 7 que considera que para presentar las pruebas habrá

que tener en cuenta la disponibilidad y facilidad de cada una de las partes para probarlas, esto favorece al consumidor pues es la parte más débil.

### **2.3. Plazos para ejercer el derecho.**

En cuanto al plazo para ejercer el derecho, no es un derecho de carácter indefinido, disponiendo el consumidor con total libertad de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir, debiendo el empresario, informar al consumidor sobre el derecho de desistir si la ley le atribuye el derecho al usuario, pues sino cumple el plazo para su ejercicio será de tres meses, justificando que no se ha notificado ya que al contrario de la opinión de Arroyo Aparicio, A. (2003), la justificación es clave. Observamos la importancia del periodo de desistimiento en las Sentencias de la Audiencia Provincial de Barcelona 412/2012 y 00340/2012 de Valladolid, en las cuales se ha agotado el tiempo para desistir y en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia 684/2009 de 2 de Diciembre de 2009 donde vemos el caso de que el empresario al no cumplir el derecho de información, provoca que se amplíe tres meses el periodo para desistir. Hay mucha controversia sobre esto regulado en el art. 71.3 del TRLCU cuando el plazo para desistir es de tres meses, ya que hay autores que consideran que cuando el plazo es de tres meses debido a la falta de información es resolución, no desistimiento porque el derecho del usuario en ese caso no es libre totalmente, siendo según algunos autores caso de resolución ( Domínguez Luelmo, A. (2011).Derecho de desistimiento. En Sergio Cámpara Lapuente (Ed.) *Comentarios a la norma de protección de los consumidores (p.641*, Madrid España: Editorial Colex). Una vez realizado por el empresario el deber de información, se podría desistir con el plazo de siete días hábiles.

El plazo comenzaría a contarse para desistir desde que recibimos el bien en los casos generales o desde la celebración del contrato en los servicios. Si el recibimiento del bien fuera de manera escalonada, empezaría a contarse el periodo de desistimiento desde que se produjera la recepción del último y en el caso de suministros periódicos desde la primera entrega. En el caso de los servicios es verdad que una vez realizado el servicio, no se puede devolver la prestación y en el caso de los contratos a distancia no existe, pero en el ámbito general hay autores que consideran que podría devolverse el dinero dado (Vérgez Sánchez, M. (1995) *“Configuración y régimen jurídico de los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles*. Valencia: Tirant lo Blanch”, p. 4041”)

Se trataría de un plazo mínimo, pues el empresario puede poner un plazo mayor, lo que daría más valor a la oferta de cara al consumidor.

Los días se consideran hábiles, teniendo en cuenta la regla del artículo 71 del TRLCU, respecto a los que se consideren días hábiles en el “lugar donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde se hubiera de prestarse el servicio”.

La inactividad del consumidor provocaría la caducidad del procedimiento, provocando pasado el periodo para efectuar el derecho, el fin de poder ejercer el desistimiento.

### **2. 4. Gastos del desistimiento.**

El artículo 73 del TRLCU es claro señalando literalmente que este derecho *“no implicará gasto alguno para el consumidor”*. Siempre que el bien haya sido utilizado normalmente como un buen padre de familia (art. 1094 y 1104 Código Civil), debiéndose en caso el desgaste al uso normal del bien. Por otro lado como contrapartida podríamos decir el consumidor tiene



derecho según el artículo 74.3 del TRLCU al reembolso de los gastos realizados por ser necesarios y útiles para la conservación del bien, que aumenta el valor económico.

Respecto a los gastos que podría ocasionar su devolución de envío, la regla es que se deje por el consumidor donde fue recibido, por tanto como muchos casos es el mismo domicilio, no supone gasto alguno, de manera que se intenta minimizar al máximo el gasto, para que no sea un impedimento para ejercer el derecho por parte del usuario.

### **2.5. Efectos o consecuencias:**

Los efectos serían la extinción del contrato y la devolución de las prestaciones.

Según lo dispuesto en los artículos 1303 del Código Civil y el artículo 74<sup>6</sup> del TRLCU cuando se realice el desistimiento, las partes consumidor y empresario deberán devolverse las prestaciones recibidas.

Si el consumidor ejercita el desistimiento no tendrá que pagar por el desgaste producido por el uso, ni prestar garantía al empresario, no privando del derecho la pérdida o destrucción del objeto salvo por si le es imputable en este caso por el valor del precio del mercado.

### **2. 6. Imposibilidad de devolver la prestación:**

El artículo 75 del TRLCU determina que si se diera el caso que el usuario no pudiera devolver el bien o la prestación por diferentes causas no imposibilita que el derecho desaparezca, pudiendo el consumidor ejercerlo, realizando el pago del valor al empresario de lo que valdría el bien en el mercado en el momento del desistimiento si es imputable a él no poder devolver el bien; si el bien o prestación valiera más que cuando la adquirió, caso en que responderá solo con el precio inicial, siendo en caso de que no sea imputable al consumidor, el empresario el que asuma totalmente las pérdidas. En caso que el empresario no haya cumplido los deberes de información y documentación de dicho derecho, el consumidor no estará obligado a abonar lo que vale el bien en ese momento ante la imposibilidad de devolverlo, salvo que haya incumplido la normativa propia.

---

<sup>6</sup> *“1. Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1303 y 1308 del Código Civil.*

*2. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.*

*3. El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.”*

## **2.7. Devolución de las cantidades percibidas por el comerciante.**

El artículo 76 del TRLCU prevé que el empresario tiene un plazo de treinta días desde que se le haya restituido el bien por parte del usuario, debido a que según la doctrina se rompería la reciprocidad respecto a la devolución entre las dos prestaciones para proceder a la devolución de las sumas reclamadas por el consumidor, teniendo que indemnizar al usuario, sí la reclama, con el doble de lo pagado y por los daños y perjuicios que excedieran.

## **2.8. Desistimiento y los contratos vinculados a financiación.**

Según el artículo 77 del TRLCU si el bien adquirido haya sido financiado por un crédito dado por el empresario contratante o por un tercero que haya llegado a un acuerdo con el empresario implicara la resolución del préstamo sin penalización para el consumidor. Es decir el nexos común del crédito en los dos casos es el empresario siendo los supuestos que hubiera participado el sólo para financiarle al consumidor el bien o hubiera negociado el empresario con un financiador, para lo mismo. En todo caso se pretende que el consumidor no tenga ningún problema para desistir, ni aún cuando haya un crédito que puede parecer más complicado ejercer el derecho. En la Sentencia 684/2009 de 2 de Diciembre de 2009 de la Audiencia Provincial de Valencia, vemos que el consumidor al desistir del contrato de compraventa, se resuelve también el crédito vinculado.

## **2. 9. Acciones procesales: acción de nulidad o resolución del contrato por incumplimiento del empresario.**

No ejercer el derecho de desistimiento en el periodo correspondiente no impide que el consumidor pueda ejercer las acciones que le correspondan para defender sus intereses si proceden según el derecho tales como las acciones de nulidad o resolución del contrato, según el artículo 78 de TRLCU, nos lo ratifica la Sentencia 00523/2012 de la Audiencia Provincial de Madrid del 6 de Septiembre de 2012 y la 00224/2012 de Ciudad Real de 28 de Septiembre de 2012. Por supuesto el consumidor no tiene que justificar el derecho de desistimiento.

El artículo 78 nos da la razón en cuanto a las teorías que dicen que el derecho de desistimiento, actúa sobre un contrato perfeccionado que es auténticamente válido y con todas las características y por tanto es posible ejercitar todas las acciones de protección al usuario que son aplicables a los contratos civiles en consonancia con el artículo 59.1 del TRLCU, que en lo que no se establezca en sus determinadas leyes se regirá por las que regulan a los contratos civiles y mercantiles. También está claro que no ejercer el derecho de desistir, no implica que no se puedan utilizar los mecanismos que da la legislación civil en los artículos 1124 y 1300 del Código Civil en los casos que corresponda para la defensa contractual.

Se podría pedir la nulidad (artículo 1261 del Código Civil) en los casos que el contrato incumpla las leyes de obligado cumplimiento o carezca de los elementos esenciales del contrato, no teniendo prescripción el derecho produciéndose la restitución de los bienes (artículo 1303 Código Civil) transmitidos por la partes en el contrato si se declara judicialmente nulo. También cabe que utilice la acción de anulabilidad debido a vicio en la voluntad, inexistencia de capacidad de obrar o de consentimiento del cónyuge cuando es necesario, teniendo el plazo de cuatro años para ejercer este derecho pero dependiendo de los supuestos, si se anulara el contrato se conseguirá la restitución de lo pactado, siendo la diferencia frente a la nulidad respecto de que el carácter es retroactivo en la nulidad y en la anulabilidad al contrario.

## 2.10. Referencia a algunas especialidades:

### - Los contratos a distancia

Los contratos a distancia son una operación cuya principal característica es que se celebran mediante una técnica de comunicación a distancia que ofrece un determinado producto o servicio a potenciales consumidores.

Principalmente consta de tres fases:

1-El potencial consumidor recibe la oferta del producto mediante un mecanismo de comunicación a distancia, indicando la característica de la oferta.

2-Sobre la oferta presentada el cliente hace su petición del bien o servicio.

3-A continuación recibe el pedido en la dirección, que ha suministrado al oferente.

Conviene señalar las principales diferencias con el contrato realizado fuera de establecimientos mercantiles, ya que puede ocasionar en algunos casos confusión.

En los contratos a distancia no se interaccionan físicamente cliente y empresario, al contrario que en el contrato fuera de establecimiento mercantil en el que si hay interacción al menos con un agente comercial del vendedor, siendo la principal característica del contrato haber realizado el consentimiento sin la presencia física de las partes y mediante un sistema de comunicación a distancia.

También el cliente en los contratos a distancia, tiene tiempo para meditar la compra mientras que ese periodo no existe tanto en el contrato fuera de establecimiento mercantil.

Se regula en el TRLCU en su título III del libro II desde el artículo 92 al 106, sus antecedentes están en la Ley 7/1996 de 15 de Enero de Ordenación del Comercio Minoristas, hoy solo aplicable a los empresarios en sus artículos 38 a 47, esta fue modificada por la Ley 47/2002 de 19 de Diciembre que son transposición de la Directiva 97/7/CE y otras posteriores.

Por el medio utilizado en la comunicación podemos clasificarlo por correo, por teléfono, por televisión, por radio, por catálogo como lo vemos en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid 00146/2005 del 1 de Marzo de 2005, y el llamado comercio electrónico por internet al que dedicaremos un epígrafe dada su importancia.

La información antes de la conclusión del contrato se regula en el artículo 97 del TRLCU y en el artículo 40 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (desde el punto de vista del vendedor), señalando los datos que deben figurar en la propuesta de contratación: coste de la técnica de comunicación a distancia, las características del producto, el coste de transporte, período en que está la oferta disponible y si está excluido el desistimiento, el plazo de duración del contrato, si se prevé la posibilidad de sustituir el bien, el pago y donde se entregará el producto y si hay algún procedimiento en ese caso extrajudicial para solucionar conflictos. También se nos remite al artículo 60 del TRLCU del ámbito general donde conviene resaltar que el empresario debe comunicar al consumidor la existencia del derecho de desistimiento, si está en los casos excluidos deben comunicarlo, pero aun así es necesario que

se comunique si existe el derecho, no teniendo validez el silencio presunto y la manera de ejercitarlo.

Respecto a la información que se debe comunicar después de realizado el contrato por parte del vendedor viene en el artículo 47 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista tales como la dirección del vendedor, si hay financiación y el documento de desistimiento en el que consten: los datos del empresario, donde se debe enviar la carta, los datos del contrato y la identificación de los contratantes. Este artículo es complementado con el 98 del TRLCU donde cabe destacar la mención a la información relativa a la garantía para que el consumidor efectúe las reclamaciones y sepa donde recurrir a los servicios posventa y las condiciones para resolver el contrato.

El desistimiento de los contratos a distancia se basa sobre todo en la situación de desamparo que se encontrará el usuario, siendo especialmente vulnerable, no por la formación de la voluntad, ya que el consumidor puede reflexionar antes de comprarlo con suficiente antelación, sino porque cuando recibe el bien que no ha tenido la ocasión de verlo antes, pueda meditar bien el consentimiento. El consumidor tiene total libertad para desistir, solo teniendo el límite de abuso de derecho, teniendo el empresario la obligación de admitir el desistimiento si el usuario lo desea, siempre que cumpla los plazos; en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid 00146/2005, vemos ese caso en el que el empresario alega para no facilitar el desistimiento que el usuario ha realizado ya una devolución, pero eso no es legal, pues el consumidor tiene pleno derecho a desistir, en este caso con las peculiaridades que veremos al estudiar el desistimiento del contratos a distancia.

El derecho de desistimiento del contrato a distancia ya venía regulados en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista y en la Directiva 97/7 de 20 de Mayo de 1997, ya que como hemos visto en este contrato, el consumidor está especialmente desprotegido.

El carácter irrenunciable del desistimiento en el contrato a distancia está definido en concordancia con la aplicación del artículo 10 del TRLCU respecto a su carácter y aplicación subsidiaria y la Directiva 97/7 que también proclama la irrenunciabilidad de los derechos, incluyendo el derecho de desistimiento.

Están excluidos del derecho de desistimiento los supuestos rubricados en al artículo 102 del TRLCU, salvo pacto en contrario.

Las principales claves del derecho de desistimiento en el contrato a distancia serían:

-Respecto a la obligación de proveer de información sería como en el régimen general y más en este caso que no requiere formalización escrita el contrato, siendo obligatorio antes de iniciar el procedimiento del contrato que se informe al usuario sobre el derecho de desistimiento por escrito, confirmando dicho derecho antes de la ejecución del contrato. Junto con el contrato deberá acompañar una carta de desistimiento con el nombre y dirección del empresario a que se deberá remitir, los datos del pacto contractual y de las partes del contrato, para favorecer el desistimiento a todo consumidor, según el artículo 69 del TRLCU en relación al documento y 101.1 del mismo texto respecto al régimen general a falta de previsión propia.

En cuanto a las formalidades y pruebas del ejercicio de desistimiento no hay caso singular, partiendo de la libertad de forma siempre que se adapte a derecho y se deje constancia de su

ejercicio por parte del consumidor, siendo completamente nítido e identificándose al empresario correctamente.

El plazo para realizar el desistimiento es de un mínimo de 7 días hábiles, a partir de la recepción del bien. Respecto a si el empresario no ha cumplido el derecho de información, la directiva nos dicta que el plazo para desistir es de tres meses, no ha sido transcrito a nuestro derecho, pero en la practica se aplica.

En cuanto los gastos vinculados al desistimiento entran en consonancia dos artículos del TRLCU que transcribimos a continuación:

El artículo 73

*“El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario”*

El artículo 101.

*“1-El consumidor y usuario que contrate a distancia tendrá derecho a desistir del contrato conforme a lo previsto en el capítulo II, del título I de este libro, si bien en este tipo de contratos el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio”*

*“2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.”*

Como vemos en estos dos artículos que son los que se aplican cabe decir que aplicando el artículo 101 vemos que el usuario tiene derecho a desistir según lo previsto en el capítulo II, del título I del TRLCU por lo que al igual que en el régimen general no tendrá gasto para el consumidor el derecho de desistimiento, con la salvedad que regula el Art. 101 que en los contratos a distancia el empresario puede exigir al consumidor que soporte los gastos directos para devolver el bien a donde fue enviado, aunque cabe que el empresario en la oferta incluya para hacer el producto más atractivo la devolución sin gasto de reenvíos como dice el autor Sola Teysiére, J. (2002).

El artículo 101 también protege al consumidor respecto a que el empresario no podrá penalizar al consumidor por desistir, siendo coherente con la libertad que tiene el consumidor para desistir libremente y gratuitamente, pero no excluye, lo que puede originar indefensión o desmitificación del derecho que el empresario pueda imponer otros gastos procedentes.

En caso que el pago se hubiera realizado con tarjeta en el caso de que sea desistimiento, si se desiste tampoco implicará gasto alguno al consumidor.

Los efectos del ejercicio del desistimiento en consonancia con la regla general del artículo 74, con la Directiva 97/7, de 20 de Mayo de 1997 y con la Ley de Comercio minorista 7/1996, las partes deberán restituirse las prestaciones que se dieron, según la Directiva en su artículo 6.2 el plazo para que el empresario restituya al consumidor la aportación dineraria abonada es de un plazo de treinta días, en relación con el artículo 101 del TRLCU vimos que en este caso sólo se puede exigir al consumidor los gastos de lo que cueste la devolución del bien, salvo que en el desistimiento haya habido incumplimiento del deber de información por parte del empresario. Si el empresario no cumple como hemos visto la devolución en el plazo de treinta

días, el profesional según el artículo 104 del TRLCU y el 44.6 de Ley de Ordenación del Comercio Minorista deberá si el consumidor lo reclama pagar el doble de lo adeudado, sin contar los daños y perjuicios.

Respecto a los contratos vinculados a financiación tanto como la directiva como la Ley de Ordenación del Comercio Minorista nos dicta que si ha habido un contrato a distancia que ha sido financiado por un crédito concedido al consumidor por el vendedor o por un tercero de acuerdo con el vendedor, una vez que se realice el ejercicio del desistimiento quedara resuelto también dicho contrato.

Conviene explicar los cambios que se avecinan pues la Directiva 2011/83/ UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican las Directivas 93/13, la Directiva 1999/44/CE y se derogan las Directiva 85/577/ y la Directiva 97/ 7/CE que será adoptada a nuestro derecho como más tarde el 13 de Diciembre de 2013, aplicable a los contratos a distancia y fuera de establecimiento que se celebren a partir del 13 de Junio de 2014. Modifica nuestra legislación concretamente el TRLCU, habiendo ya aprobado el Consejo de Ministros el Anteproyecto de modificación de dicha Ley, el 19 de Abril de 2013 que está en tramitación y nos muestra la transposición de la Directiva mediante una modificación del citado texto que se aprobará previsiblemente a final del año 2013. La Directiva pretende armonizar la legislación interna de los estados para ir consolidando un mercado interno para los consumidores europeos A continuación estudiaremos los cambios que veremos cuando se transponga a nuestro derecho la Directiva, en el desistimiento en este caso de los contratos a distancia y de los contratos celebrado fuera de establecimiento mercantil que será común a ambos.

En cuanto al derecho de información del desistimiento en la etapa precontractual por parte del empresario se mantiene la obligación de informar al usuario debiendo indicar las características del derecho, el periodo para ejercitarlo y la carta-formulario de desistimiento. Se podrá dar la información a través de un modelo formalizado, ofreciéndose en papel o en otro soporte duradero previo pacto con el usuario.

Según la dicha Directiva y su transposición en el Anteproyecto el plazo para ejercer el derecho de desistimiento se ampliará a 14 días naturales desde que se haya celebrado el contrato por las partes en el caso de los servicios o se haya adquirido el bien por el usuario o por un tercero dicho por él consumidor. Si el empresario no ha cumplido con el deber de información al consumidor el plazo será de doce meses para realizar el desistimiento, a contar desde que terminó la fecha inicial para desistir.

Respecto al modelo de documento para desistir se permitirá por un lado cualquier modelo que permita al consumidor demostrar que ha pedido el desistimiento legalmente con libertad de forma y por otro dispone de un formulario tipo uniforme que tendrá que estar a disposición del consumidor en la página Web del empresario, para que el usuario pueda enviarlo electrónicamente, con obligación por parte del profesional de entregarle un acuse de recibo.

El empresario deberá devolver al consumidor el dinero que pagó en el plazo de catorce días máximos a partir de que se le comunicó el desistimiento, no contemplando al contrario que en el TRLCU que el consumidor pueda reclamar si no se le reembolsa el doble de lo que le adeuda. También el consumidor deberá entregar el bien en el plazo de catorce días a partir de que se le notificó el desistimiento, si el usuario no lo entregara en dicho plazo el empresario podría retener la devolución del importe pagado por el consumidor.

El consumidor sólo tendrá que asumir los costes de devolución del bien, salvo que el profesional no haya cumplido con el deber de informarle sobre esos gastos o los haya asumido el empresario en el contrato. Esto podría provocar que el empresario por cuestiones de promoción de ventas en muchos casos asuma el coste o lo recoja el producto donde fue enviado, la mayoría de las veces en el domicilio del usuario, lo que minimiza los costes para el consumidor. Respecto a los demás gastos si el consumidor ha obrado correctamente no tendrá que dar ninguna indemnización por la depreciación normal del bien. Es cierto que en el TRLCU se señala que el consumidor no tendría que realizar ningún gasto por el desistimiento, pero hay que tener en cuenta que en el artículo 101 en los contratos a distancia se dice que el empresario podía obligar al consumidor que abonara los gastos de devolución.

Si el consumidor no fuera avisado del derecho, o no se le hubiera dado copia del contrato, podría pedir la anulación de contrato.

### **-Contratación electrónica:**

Respecto al comercio electrónico que lo podríamos considerar un tipo de lo contratos a distancia, merece un epígrafe dada su importancia hoy en día, donde crece cada día más, aun en periodo de crisis debido a sus precios competitivos y su comodidad. Podríamos definir la contratación por vía electrónica como la compraventa de bienes y servicio celebrados por medios informáticos y telemáticos.

En el tercer trimestre de 2012 se han registrado 36,8 millones de transacciones y estas podrían aumentar si la confianza de los consumidores aumentara, porque para el usuario son muchas las ventajas como poder acceder a un mercado global, donde la oferta suele superar a la demanda, por tanto con mejores precios, abierto las veinticuatro horas, pudiendo comprar desde cualquier sitio con tu ordenador de casa hasta por el móvil en la calle, siendo un método rápido, que además podemos a través de foros saber lo que han opinado otros consumidores sobre el bien o el servicio, también tiene la ventaja de que el consumidor dispone de tiempo para reflexionar y comparar con otros productos y bienes, pero también con la desconfianza de que el producto no cumpla las expectativas o que haya problemas con el pago. Respecto para el vendedor, también tiene sus ventajas, pues reduce gastos de intermediación y gastos de operación, tiene la posibilidad de llegar su oferta a más potenciales clientes que con los cauces tradicionales, más promoción de la marca además de potenciar más ventas que sólo con los compradores tradicionales.

### **Regulaciones actuales y antecedentes:**

El primer antecedente los encontramos en la legislación europea, en la comunicación de la comisión al parlamento europeo llamada "una iniciativa europea en materia de CE" considerando en este documento el comercio electrónico como un elemento estratégico para el futuro tanto para empresarios como consumidores, que debería regularse favorablemente para impedir con la legislación adecuada la desconfianza de los consumidores y empresario, protegiendo a los usuarios para que se favorezca su uso. A raíz de esto surgieron directivas que intentan regular el mercado electrónico europeo, cabría destacar la Directiva 1999/93 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de Diciembre de 1999 por la que se legisla el marco comunitario de la firma electrónica, la Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de Mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores, la Directiva 2000/31 del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de Junio de 2000 relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico, que será incorporada a nuestro

ordenamiento con la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, con el fin de incorporar una misma política en algunos aspectos del mercado en el ámbito de la Unión Europea, siempre teniendo presente el principio de subsidiaridad, una Directiva que no olvida la protección de los consumidores, dándole gran importancia. En España sería el principal antecedente el Real Decreto-Ley 14/1999.

Finalmente la Ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que es la transposición de la Directiva dicha anteriormente y que rige actualmente, respecto a su ámbito de aplicación se aplica a lo llamado servicios de la sociedad de la información, un amplio espectro que abarca desde la llamada contratación electrónica, suministro de información, servicios de red, alojamiento de servidores etc., siempre que genere una actividad económica, esto aplicado a los servicios deja claro la definición, aunque en este trabajo nos vamos a basar en la contratación electrónica viene bien tener los conceptos claros. Siguiendo en el ámbito de delimitación la ley se aplica a los prestadores de servicios que encuentran el domicilio fiscal en España y a los que tuvieran sin residir en nuestro país un establecimiento permanente, a los que se le aplicará de manera parcial.

La ley protege a los usuarios de los servicio, llegando hasta poder prohibir la prestación de servicios de países pertenecientes a la Unión Europea cuando haya peligro contra valores fundamentales, sólo en esos casos, pero priorizando al ciudadano frente al libre comercio. También en su afán de defender al usuario impone que el prestador de servicios tenga que informar al consumidor, identificándose claramente y informando verazmente sobre los precios, pueda ver, imprimir y guardar las condiciones si realiza un contrato y siempre tenga la plena información de todas las condiciones del pacto contractual y sus características. Esto es muy importante, pues no muchas veces este precepto se cumple y provoca malestar en muchos ciudadanos ya que en cuanto el usuario recibe alguna comunicación comercial por un empresario debe de saber claramente que empresa lo remita y prohíbe recibir los llamados correos basuras es decir anuncios o comunicaciones comerciales sino se ha dado el consentimiento, según la Ley 32/2003 de Telecomunicaciones en su artículo 21 modera lo dicho anteriormente considerando que si ha habido una relación contractual anterior con la empresa aunque no se hayan dado los datos expresamente, es válido y te mandarían publicidad legalmente. Pero si te han preguntado y te has negado no sería legal. Siempre tendría el empresario que darte la posibilidad de negarte a que te manden información cuando la obtiene, de todas maneras según el artículo 22.1 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, dice que cuando te manden la publicidad en el mensaje tienen que darte la opción fácilmente y de manera gratuita de negarte a recibir más correos de publicidad por parte del que te los manda.

Respecto a la forma de los contratos electrónicos cabe destacar la asimilación de la técnica por vía electrónica a la escrita siempre que se pueda comprobar y la no necesidad de tener que negociar entre las parte la utilización de los medios electrónicos. En la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 00328/2008 de 13 de Junio de 2008 vemos que la jurisprudencia considera de igual manera la forma por vía electrónica a la hecha por documento escrito y también trata un asunto de vital importancia de cara al consumidor pues trata sobre la obligación del envío de un acuse de recibo por correo electrónico a las veinticuatro horas de haberlo recibido y la confirmación de la aceptación recibida, para evitar como en el supuesto que se debate en la sentencia que el consumidor considere que ha realizado una contratación y no sea así. En cuanto al lugar hay consentimiento aun estando en lugares diferentes cuando el oferente recibe la aceptación del consumidor se considera celebrado en el lugar de la aceptación, siempre favoreciendo por tanto al consumidor. Estos



contratos producirán los mismos efectos que los demás cuando cumplan con el consentimiento y los requisitos que hagan falta para su validez.

El desistimiento nos remitimos a lo visto en el contrato a distancia, diciendo que el consumidor tiene derecho a desistir en el plazo de siete días hábiles, nunca menos de ese plazo, sólo podría ampliarlo; como hemos visto en caso que el empresario no haya realizado el deber de información el plazo para desistir del consumidor será de tres meses, el consumidor deberá devolver el bien al empresario sin gasto alguno por su uso normal y el empresario deberá devolver al consumidor en el plazo de treinta días el precio que pagó.

Cabe destacar sin embargo los llamados códigos de autorregulación que pueden mejorar las condiciones adaptándose a las características de cada sector, mejorando la ley de manera voluntaria pudiendo mejorar también las condiciones del desistimiento, son hechos por terceros y las empresas se adhieren voluntariamente, siendo un aliciente para el futuro consumidor y además al estar hechas por las propias partes se acercan más a la realidad y al problema y garantizan más protección que la mínima que otorga la ley. Para que el usuario identifique a la empresa que tiene estos códigos y sus características en las páginas Web de las empresas figurará el sello de confianza que acredita que la empresa está adherida a ese código.

En consonancia con la autorregulación el Real Decreto 1163/2005 de Regulación del Distintivo Público de Confianza en los Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio, da un impulso a la autorregulación y otorga por parte de la administración un reconocimiento al código que presentado por la entidad promotora y cumpliendo con los criterios que se regulan, otorga mayor garantía y confianza al sistema.

Respecto a la mejora en el derecho del desistimiento en los códigos de regulación, vamos a hacer mención a dos de ellos, llamados: Sello De Optima Web y Confianza Online.

Optima Web en cuanto al derecho de desistimiento amplía el plazo para su ejecución a diez días no especificando si son hábiles o naturales, podríamos considerar que son hábiles pues se supone que es para mejorar el derecho; mientras que si se incumpliera el derecho de información el plazo sería de cuatro meses. Otra mejora es que los productos perecederos que en principio excluye la ley en el caso del desistimiento, aquí se considera.

El sello de Confianza Online dicta que el plazo para desistir será como mínimo como diga la ley dejándolo a disposición del comerciante ampliar el plazo. Por otra parte le ofrece al consumidor la posibilidad de optar si entrega el supuesto en perfectas condiciones en el desistimiento, entre la devolución del dinero o la entrega de un producto equivalente en calidad y precio, por parte del empresario.

También obliga al empresario a que ponga todos los medios necesarios para facilitar en caso necesario el desistimiento y la devolución del producto al usuario.

### **-Contrato de Venta a Plazos de Bienes Muebles:**

Son aquellos celebrados en el que el empresario entrega al comprador un bien mueble corporal no consumible e identificable, pagando un precio de manera total o a plazos en un

periodo superior a tres meses desde que se celebró, incluye los contratos de préstamo que se den para ese supuesto y las garantías.

Esta regulado en la Ley 28/1998 de 13 de julio de Venta a Plazos de Bienes Muebles. Sus antecedentes los encontramos en la Ley 50/1965 de 17 de Julio, sobre venta a plazos de bienes muebles, que es puntera en cuanto a la regulación de aplazamientos de pago, el fomento del crédito mobiliario y de préstamos que hicieran que el comprador estuviera protegido y pudiera acceder a unos determinados bienes. Posteriormente las Directivas 87/102 de 22 de Diciembre de 1986 con su modificación en la posterior Directiva 90/88 en materias de crédito provoca que se haga la Ley 7/1995 de 23 de Marzo de Crédito al Consumo, cuya protección estriba en los créditos que se dan al consumidor para cubrir sus necesidades y que venían regulados parcialmente en la Ley 50/1965, lo que predispone que mediante la disposición final tercera de la Ley de Crédito al Consumo se solicite al gobierno la promulgación de una nueva ley que modifique a la Ley 50/1965. Esta ley sería la 28/1998 de 13 de Julio que es la regulación actual de la venta a plazos de bienes muebles. Esta ley hay que tener en cuenta que no solo va dirigida específicamente a los consumidores sino también va dirigida a la venta en plazos como tal. En cuanto a los contratos de créditos al consumo también se modificaría al transponer a nuestro derecho la Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, dando lugar a la Ley 16/2011 de 24 de Junio, de Contratos de Crédito al Consumo.

Peculiaridades del derecho de desistimiento:

Viene regulado en el artículo 9 de la Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

La Ley 28/1998 de 13 de Julio de Venta a Plazos de Bienes Muebles, no incluye ninguna disposición sobre la obligación de información en cuanto al deber de entregar la carta tipo de desistimiento, pero si impone la obligación de informar sobre ello en el contrato en el artículo 7 de dicha Ley. De todas maneras hay que tener en cuenta que el TRLCU posteriormente mejora con su carácter subsidiario la protección del consumidor entrando en consonancia el artículo 69 de dicho texto por lo que se aplica igual la obligación de entregar un documento de desistimiento que incluya el nombre y dirección de sujeto a quien hay que enviárselo y los datos de identificación del contratos y de los pactantes.

El período para realizar el desistimiento es dentro del plazo de siete días hábiles desde la entrega del bien. Sin embargo en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén 00088/2003 de 20 de Marzo de 2003 se nos dice que el plazo para desistir no empieza a partir de la perfección del contrato, sino a partir desde la entrega del bien, desistiéndose en este caso antes de la entrega del bien, admitiéndolo igual dentro del plazo, pues ni ha comenzado a contar el periodo, al no haber recibido el bien todavía. En la Sentencia 759/2004 del 25 de Octubre de 2004 de la Audiencia Provincial de Barcelona se nos dice que este derecho es irrenunciable, siempre que se cumplan los requisitos legales. El artículo 7.14 de la Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles exige que este derecho figure en el contenido del contrato. Sino se encuentra señalado, además de no perder el derecho el comprador, podrá si lo motiva ante el Juez que eso le ha perjudicado, reducir el pago al nominal del préstamo, según el artículo 8.5 de la Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

En cuanto a la comunicación del desistimiento por parte del consumidor tiene que realizarla por carta certificada u otro medio que sea válido en Derecho, dentro del plazo visto anteriormente y que quede constancia de su envío como dice la Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles *“al vendedor o en su caso al financiador”*. La cuestión es como sabemos si el

consumidor tiene que notificárselo al vendedor sólo o al financiador también eso lo podemos ver en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén 00088/2003 de 20 de Marzo de 2003 donde se entiende que cuando el contrato de financiación es por acuerdo entre el vendedor y el financiador como en este caso no hace falta notificársele al financiador también, pero si lo ha negociado el comprador directamente con el financiador entonces si haría falta notificarle a los dos por parte del comprador.

En cuanto a los gastos vinculados al desistimiento tendría una regulación que difiere del régimen general, regulado en el artículo 9 de la Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles, pero siempre sin olvidar que no implica gastos, sólo como en este caso, para su devolución y uso en caso de su depreciación y siempre que se hubiera pactado.

Se pone como requisito para desistir al consumidor que devuelva el bien al vendedor sufragando los gastos de devolución en cuanto al envío al lugar donde lo recibió y en la forma y estado recibidos. Muchas veces el bien se ha recibido en el domicilio del usuario, por lo que el consumidor tendría que hacer frente a otros gastos como embalaje, pero no de transporte. En cuanto al gasto que podría tener que pagar el consumidor por el uso. En primer lugar dependerá de lo pactado en el contrato que habrá que abonar lo debido a la depreciación del bien. En segundo lugar la consideración de si se ha depreciado el bien en este caso habría que tener en cuenta en mi opinión si ha habido uso normal, siempre que se haya utilizado como se decía en el Código Civil, el uso como un buen padre de familia (art. 1094 y 1104 Código Civil), en este caso no debería cobrársele gastos, aunque todo dependerá de lo pactado. Cabe destacar el límite que pone la ley de no poder superar la quinta parte del precio que costo.

En cuanto a la devolución del precio obtenido por el vendedor o en su caso el financiador habrá que tener en cuenta el artículo 76 del TRLCU que obliga a devolverlo en un plazo máximo de treinta días desde el desistimiento.

Si el comprador desiste del contrato de venta a plazos de bienes muebles se da por resuelto el contrato de financiación al vendedor y en ese caso el vendedor sería en caso el responsable ante el financiador, pero en todo caso quedaría el consumidor sin ningún tipo de responsabilidad. En la Sentencia vista anteriormente 00088/2003 de la Audiencia Provincial de Jaén, se ve este supuesto que cuando el comprador comunica el deseo de desistir del contrato de venta a plazos mediante en este caso con carta certificada al vendedor, queda el contrato de financiación también desistido, en este supuesto no haría falta notificarle al financiador pues la financiación ha sido gestionada por el vendedor con el financiador, como dice la ley si se resuelve el contrato de venta queda resuelto también el de financiación.

También en la Sentencia 00759/2004 de la Audiencia Provincial de Barcelona de 25 de Octubre de 2004 tenemos la ocasión de comprobar el mismo caso respecto a que admitida la resolución del contrato de compraventa se resuelve el de financiación.

## CONCLUSIÓN:

Este trabajo intenta plasmar que el desistimiento es un derecho imprescindible del consumidor en los contratos de compraventa y más hoy cuando el sistema de compras va evolucionando y cada vez más el comprador adquiere el producto por comercio electrónico, a distancia, sin ver el producto, lo que le impide a veces tener claro la voluntad de querer comprar ese producto. Otras veces, y más en tiempo de crisis comprar un mueble a plazos con un contrato de financiación, en este supuesto el usuario si decide desistir hay el temor a ver que sucede con el crédito de financiación, que según hemos visto también queda exento de responsabilidad. A veces y más ahora que faltan ventas las campañas de captación de nuevos clientes ha aumentado y los contratos fuera de establecimiento comercial son más abundantes, en estos caso el consumidor por las prisas en realizar el contrato a continuación se da cuenta que no lo desea el bien y con este derecho, tiene derecho a rectificar.

Todo esto se da en la vida real, pero no todo es perfecto, podríamos decir que hemos visto varios asuntos que podrían mejorar:

El primero ante el concepto de consumidor en el artículo 3 del TRLCU sería necesario suprimir o acotar la inclusión de las personas jurídicas para converger con Europa y debido a que se aplica en casos limitados como asociaciones, pero que debido a su indefinición provoca bastante discusión innecesaria en la jurisprudencia, en vez de enumerar la aplicación a unos determinados casos que necesitan protección específica debido a que son consumidores como las comunidades de propietarios o asociaciones de discapacitados u otras que tenían que ser protegidas más que con la definición incompleta de persona jurídica fuera del ámbito empresarial, con unas disposiciones que enumere explícitamente los casos de personas jurídicas que necesitan protección, ya que se pueden considerar a efectos un consumidor más y por tanto en desprotección frente al empresario.

El segundo nos hemos dado cuenta en el día a día cuando como consumidores realizas un contrato en los casos vistos en cuanto al derecho de información, es cierto que figura en el contrato en cuanto al aviso al consumidor que dispone de ese derecho, pero en cuanto a que te den un documento o carta de desistimiento, no se realiza muchas veces y esto aunque podría parecer secundario ante el derecho de información que figura en los contratos de aviso del derecho de desistimiento, no lo es y tampoco es correcto porque según hemos visto en el trabajo hay consumidores que por la dificultad que puede ser para ellos redactar un documento de desistimiento no lo realizan y eso para el usuario podría ser un impedimento para desistir. Con esto vemos que aunque la ley intenta solventar las dificultades que se encuentra el consumidor y en teoría se solucionan, todavía queda un margen grande de inferioridad del consumidor en la práctica, que tendría que intentar ser solventado por los poderes públicos, intentando que se cumpliera la ley.

El tercero de los casos observados sería que este derecho todavía no está plasmado en nuestra legislación autonómica debido quizás a que la Ley 11/1998 de 5 de Diciembre, de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, es anterior al TRLCU, también es verdad que como hemos visto el Anteproyecto de Ley del Estatuto del Consumidor de Castilla y León ya figura el derecho de desistimiento, pero aún así apremia que se apruebe ya esta nueva ley cuanto antes, pues muchas veces las leyes van más lentas que la sociedad y hoy el consumidor aun estando en el siglo XXI, todavía está en situación de inferioridad en muchos casos donde prima el lucro del empresario.

## CONCLUSIÓN

Es verdad que el derecho de desistimiento con el Real Decreto Legislativo 1/2007 prácticamente se universalizó a todo tipo de contratos de compraventa en España desde la perspectiva del comprador como consumidor, pero no por ello este derecho está plenamente vigente, cada día en este comercio global, donde hoy uno puede comprar en el otro extremo del mundo, sería necesario que también este derecho se universalizara, porque hoy el comercio es global.

Con la futura transposición de la Directiva 2011/83 el derecho de desistimiento de los contratos a distancia y contratos celebrados fuera de establecimiento mercantiles se unificará, pero este era el momento para unificar todo el régimen legal de desistimiento, para facilitar al consumidor la comprensión de este derecho y evitar la confusión ante varios modelos, según el Anteproyecto de Ley de modificación del TRLCU eso no será así, limitándose a transcribir la Directiva casi tal cual, todavía se está a tiempo que el legislador recapacite y ponga más luz en este derecho para lograr que sea más eficaz para la defensa del consumidor que es lo que pretende la ley y para lo que se legisla. Porque no basta con mejorar el derecho de desistimiento en el comercio a distancia y los contratos fuera de establecimiento, mejoremos este derecho en todos los tipos de contratos, unifiquemos legislación y no hagamos sólo lo que nos dicta Europa, sino vayamos más allá, en la mejora de protección del consumidor, seamos la locomotora de la Unión en cuanto a defensa del consumidor y usuario.

Para terminar hoy el consumidor está cada vez más cerca de una situación de equidad real con el empresario gracias a la intervención de los poderes públicos que solventan la desigualdad que había en los pactos contractuales que bajo una falsa igualdad imponía el empresario sus condiciones, pero aún queda un camino por recorrer y ese lo tienen que construir los poderes públicos y cada uno como consumidor, reclamando nuestros derechos cuando no se den en la realidad y pidiendo total transparencia en las transacciones comerciales.

## 5-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

### BIBLIOGRAFÍA:

Agencia Nacional de Evaluación de La Calidad y Acreditación. (2005). Libro Blanco del Título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (pp.196-237). Madrid: Autor.

Ayuntamiento de Segovia.(2013).Boletines de Consumo. Recuperado de <http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.475/relcategoria.2494/area.23/seccion.31>

Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.(2013).Autorregulación en internet. Recuperado de <http://www.autocontrol.es/autorregulacionInternet.shtml>

Arias Pou M. (1ta. Ed.). (2006).Manual Práctico del Comercio Electrónico. (pp. 627-696).Las Rozas, Madrid: La Ley.

Arroyo Amayuelas, E. (1ta ed.). (2011).Contratos Celebrados A Distancia. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.955-1023). Madrid: Colex.

Beluche Rincón I. (1ta. Ed.). (2009). El Derecho de Desistimiento Del Consumidor. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Beluche Rincón I. (2009).Algunas notas sobre el derecho del consumidor a desistir del contrato. Madrid: La Ley, 7182.

Bermúdez Ballesteros, M. D. S. (2012).El Derecho de Desistimiento en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores. Incluye un útil cuadro comparativo sobre la regulación del derecho de desistimiento. Revista CESCO de Derecho de Consumo, 1, 28-34. Recuperado de <http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc>

Bravo J.A. Más transparencia en las contrataciones telefónicas y las compras por internet a instancias de Europa. El Norte de Castilla. Es Digital {En línea}.20 de Abril de 2013. {Fecha de consulta: 20 de Abril de 2013}. Recuperado de: <http://www.elnortedecastilla.es/rc/20130419/mas-actualidad/economia/derechos-consumidores-201304191925.html>

Cámara Lapuente, S. (1ta. Ed.).(2011).Contratos con los consumidores y usuarios. Disposiciones Generales. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.475-610).Madrid: Colex.

Cámara Lapuente, S. (1ta. Ed.). (2011).Disposiciones Generales. Ámbito de Aplicación. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.77-199).Madrid: Colex.

Clemente Meoro, M. E. (1ta. Ed.). (2002). La Protección del Consumidor en los Contratos Electrónicos. En Orduña Moreno, F. J. (Ed.), Contratación y Comercio Electrónico: actualizado a Julio de 2002. (pp. 365-401). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Centro Europeo del Consumidor en España. (2013). Secciones. Recuperado de [http://www.cec.consumo-inc.es/secciones.php?id\\_sec=9&id\\_subsec=](http://www.cec.consumo-inc.es/secciones.php?id_sec=9&id_subsec=)

Centro de Estudios de Consumo. Universidad de Castilla La Mancha. (2013). Comentarios a la ley de consumidores. Recuperado de <http://www.uclm.es/centro/cesco/comentarios.asp>

Consejo General del Poder Judicial. (2013). Poder Judicial. Buscador de Jurisprudencia. Recuperado de <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

Cordero Lobato, E. (2012). ¿Cómo trasponer la directiva de consumidores al derecho español?. Revista CESCO de Derecho de Consumo, 1, 45-49. Recuperado de: [:http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc](http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc)

Domínguez Luelmo, A. (1ta. Ed.). (2011). Contratos con los consumidores y usuarios. Derecho De Desistimiento. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.615-689). Madrid: Colex.

Echagüe, J.V. Cerco al Abuso en los 902. La Razón.es. {En línea}. 20 de Abril de 2013. {Fecha de consulta: 20 de Abril de 2013}. Recuperado de: [http://www.larazon.es/detalle\\_normal/noticias/1939219/sociedad+tecnologia/cerco-al-abuso-en-los-902#.UXJwo0pLISE](http://www.larazon.es/detalle_normal/noticias/1939219/sociedad+tecnologia/cerco-al-abuso-en-los-902#.UXJwo0pLISE)

García, L.B. El Gobierno obliga a los empresarios a pagar los cargos por devoluciones en servicios telefónicos y online: La norma permite al usuario conocer el precio final de sus compras por internet antes de contratar y establece un periodo de entre 7 y 14 días naturales para el desistimiento sin coste. La Vanguardia.com Digital. {En línea}. 20 de Abril de 2013. {Fecha de consulta: 20 de Abril de 2013}. Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/politica/20130419/54371352361/empresarios-pagaran-devoluciones-servicios-telefonicos-online.html>

García Vicente, J. R. (1ta. Ed.). (1997). Ley de Contratos Celebrados Fuera de los Establecimientos Comerciales: El Derecho de Revocación. (pp. 183-226). Pamplona: Aranzadi.

Garrido, C. (20 de Abril de 2013). Los teléfonos para reclamaciones tendrán que ser de tarifa básica. ABC, pp. 46.

Gobierno de Canarias. (2013). Información al consumidor. Preguntas frecuentes. Recuperado de <http://www.gobiernodecanarias.org/cicnt/temas/consumo/informa/preguntas.html>

González Carrasco, M. C. (2012) Incidencia en el derecho contractual de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. Revista CESCO de Derecho de Consumo, 1, 29-44. Recuperado de: <http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

González López, O. R. (1ta. Ed.). (2002). Comercio Electrónico. (pp. 169-197).Madrid: Anaya Multimedia.

Illescas Ortiz, R. (2ta. Ed.). (2009). Derecho De La Contratación Electrónica. (pp. 207-256).Cizur Menor, Navarra: Thomson Reuters-Civitas.

Instituto Nacional de Consumo. (2013).Guía del consumidor. Comercio Electrónico. Recuperado de: <http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/inforPract/comerElectronico/home.htm>.

Junta de Castilla y León. (2013).Anteproyecto de Ley por lo que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. Recuperado de <http://www.consumo.jcyl.es/web/jcyl/Consumo/es.html>.

Junta de Castilla y León. (2013).Consumo. Derecho de Desistimiento. Recuperado de <http://www.consumo.jcyl.es/web/jcyl/Consumo/es.html>

Lara González, R. (1ta. Ed.). (2011). Apéndice VI. Ley 34/2002 de 11 de Julio, de Servicios De La Sociedad de La información y de comercio Electrónico. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.1695-1753).Madrid: Colex.

Lasarte Álvarez, C. (11ta. Ed.). (2008) Principios de Derecho Civil III: Contratos. (pp.2-138.pp.170-204) Madrid: Marcial Pons.

Lasarte Álvarez, C. (4ta ed.). (2010).Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios. Madrid: Dykinson.

Lex Nova. (2013). Formulario de desistimiento. Recuperado de: <http://online.lexnova.es/servicesLXOL/visordoc?signatura=395D94323242FB43372193B2CB8DABB862A9C8ED92A3151267567680D9956101>

Marín López, M. J.(2012).La Directiva 2011/83/UE: esquema general, ámbito de aplicación, nivel de armonización y papel de los Estados Miembros. Revista CESCO de Derecho de Consumo, 1,10-14. Recuperado de: <http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc>

Martínez De Aguirre Aldaz, C. (1ta. Ed.). (2011).Apéndice II. Ley 28/1998, de 13 de Julio de Venta a Plazos de Bienes Muebles. En S. Campara Lapuente (Ed.), Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores (pp.1429-1471).Madrid: Colex.

Mendoza Losan, A. I. (2012).Los contratos a distancia y celebrados fuera de establecimientos mercantiles tras la directiva 2011/83/UE. Relación con la directiva de comercio electrónico y la directiva de servicios. Revista CESCO de Derecho de Consumo, 1, 28-34. Recuperado de <http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/8/showToc>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.(2013).Proyectos Normativos. Anteproyecto de ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre. Recuperado de <http://www.msps.es/normativa/proyectos/home.htm>.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Muñoz, R. (20 de Abril de 2013). Los contratos se podrán confirmar por SMS o correo electrónico. *El País*, pp. 28.

Observatorio Regional de la Sociedad de la Información. Junta de Castilla y León (1ta. Ed.). (2009). *Guía del Comercio Electrónico para el Consumidor*. León: Junta de Castilla y León.

Observatorio Regional de la Información de Castilla y León. (2013). *Biblioteca Virtual*. Recuperado de <http://www.orsi.jcyl.es/web/jcyl/ORSI/es.html>

Optima Web.(2013). *Presentación. Código de Óptima Web*. Recuperado de <http://www.optimaweb.anetcom.es/es/presentacion/presentacion.asp>

Organización de Consumidores y Usuarios. (2013). *Modelo de desistimiento de contratación a distancia del servicio del gas*. Recuperado de <http://www.ocu.org/vivienda-y-energia/gas-luz/modelos/modelo-desistimiento-contratacion-a-distancia-servicio-de-gas>.

Raluca Stroie, I. (2013). *Derecho de desistimiento: ¿Cuándo empieza a correr el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento si el objeto de la compraventa se queda durante 7 días en depósito de la vendedora? Clausulas oscuras que generan la invalidez del consentimiento*. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 5,248-249. Recuperado de <http://cesco.revista.uclm.es/index.php/cesco/issue/view/52/showToc>

Red. Ministerio de Industria, Energía y Turismo.(2013). *Sala de prensa*. Recuperado de <http://www.red.es/redes/html>.

Robles, M. *Bienvenidas sean las reglas*. *La Razón.es*.{En línea}.20 de Abril de 2013.{Fecha de consulta: 20 de Abril de 2013} Recuperado de [http://www.larazon.es/detalle\\_opinion/noticias/1949985/opinion+columnistas/bienvenidas-sean-las-reglas#.UXJw-kpLISE](http://www.larazon.es/detalle_opinion/noticias/1949985/opinion+columnistas/bienvenidas-sean-las-reglas#.UXJw-kpLISE)

Roncesvalles Barber, C. (1ta. Ed.). (2011). *Contratos Celebrados Fuera De Establecimientos Mercantiles*. En S. Campara Lapuente (Ed.), *Comentario a las Normas de Protección De Los Consumidores* (pp.1024-1052).Madrid: Colex.

Sello Confianza Online.(2103). *Sello de Confianza* .Recuperado de <http://www.confianzaonline.es/sello-de-confianza/codigo-etico/>

Serrano Alonso, E., Serrano Gómez, E. y Serrano Gómez, C. (1ta. Ed.). (2009). *Manual de Derecho de Obligaciones y Contratos Tomo II Vol.2: Los Contratos en Particular*. (pp. 15-60). Madrid: Edisofer.

Sola Teyssiere, J. (1ta. Ed.). (2001). *La Venta a Distancia en el Comercio Minorista: Régimen Jurídico y Control Administrativo*. (pp. 505-531). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Ubaldo Nieto, C., Almoguera Gómez, A., Blasco Gasco, F. P., García Solé, F., Macías Guardo, M. C., Marco Saavedra, A (.....) Serra Mallol, A. J. (1ta. Ed.). (2.000). *La Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles*. (pp. 73-134). Valladolid: Lex Nova.

Unión Europea. (2013).Salud y consumidores. Recuperado de [http://ec.europa.eu/consumers/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_es.htm).

Vega Vega, J. A. (1ta. Ed.). (2005).Contratos electrónicos y Protección de Los Consumidores. (pp. 246-258).Madrid: Reus.

Vérgez Sánchez M. (1ta. Ed.). (1995) “Configuración y Régimen Jurídico de los Contratos Celebrados Fuera de los Establecimientos Mercantiles. Valencia: Tirant lo Blanch”, p 4041”).

## **5.1. LEGISLACIÓN:**

### **5.2. DERECHO NACIONAL Y AUTONÓMICO:**

-Real Decreto de 24 de Julio de 1889 por el que se publica el Código Civil. Publicado en el Boletín Oficial del Estado 206 de 25 de Julio de 1889.

-La Constitución de 1978.Publicada en el Boletín Oficial del Estado 311 del 29 de Diciembre de 1978.

-Ley 26/1984 de 19 de Julio, General Para La Defensa de Los Consumidores y Usuarios. Publicado en el Boletín Oficial del Estado 176 de 24 de Julio de 1984.Derogada.

- ley 26/1991 de 21 de Noviembre sobre Contratos Celebrados Fuera de Establecimiento Mercantiles. Publicado en el Boletín Oficial del Estado 283 de 26 de Noviembre de 1991.Derogada.

-Ley 7/1995 de 23 de Marzo de Crédito al Consumo. Publicado en Boletín Oficial del Estado 72 de 25 de Marzo de 1995.Derogada

-Ley 7/1996 de 15 de Enero de Ordenación del Comercio Minorista. Publicado en Boletín Oficial del Estado 15 de 17 de Enero de 1996.Modificada por la ley 47/2002 de 19 de Diciembre. Publicado en Boletín Oficial del Estado 304 de 20 de Diciembre de 2002.

- Ley 7/1998 de 13 de abril sobre Condiciones Generales de la Contratación. Publicado en Boletín Oficial del Estado 89 de 14 de Abril de 1998.

-Ley 28/1998 de 13 de Julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles. Publicado en Boletín Oficial del Estado 167 de 14 de Julio de 1998.

-Ley 11/1998 de 5 de Diciembre de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León. Publicado en el Boletín de Castilla y León 236 de 10 de Diciembre de 1998.

-Ley 34/2002 de 11de Julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. Publicado en Boletín Oficial del Estado 166 de 12 de Julio de 2002.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones. Publicado en el Boletín Oficial del Estado 264 de 4 de Noviembre de 2003.

-Ley 44/2006 de 29 de Diciembre de Mejora de La Protección de Consumidores y Usuarios. Publicado en Boletín Oficial del Estado 312 de 30 de Diciembre de 2006

-Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre, Texto Refundido de La Ley General Para La Defensa De Los Consumidores y Usuarios Y Otras Leyes Complementarias. (Abreviatura TRLCU.).Publicado en Boletín Oficial del Estado 287 del 30 de Noviembre de 2007

-Ley 16/2011 de 24 de Junio de Contratos de Crédito al Consumo. Publicado en Boletín Oficial del Estado 151 de 25 de Junio de 2011.

### **DERECHO COMUNITARIO:**

Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de Diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 372 (páginas 31 a 33) del 31 de Diciembre de 1985.

Directiva 87/102/CEE del Consejo de 22 de Diciembre de 1986 relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de crédito al consumo. Actualizada con su modificación posterior en la Directiva 90/88. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 42 (páginas 48-53) del 12 de Febrero de 1987.

Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 95 (páginas 29-34) del 21 de Abril de 1993.

Directiva 94/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de Octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 280 (páginas 83 a 87) del 29 de Octubre de 1994.

Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de Mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 144(páginas 19 a 27) del 4 de Junio de 1997.

Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de Mayo de 1998 relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores. . Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 166(páginas 51-55) del 11 de Junio de 1998.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de Diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 13 (páginas 12 a 20) de 19 de Enero del 2000.

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de Junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. Publicado en el Diario Oficial de Las Comunidades Europeas 178 (páginas 1-16) del 17 de Julio de 2000.

Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, y que deroga la Directiva 87/102/CEE. Publicado en el Diario Oficial de la Comunidades Europeas 133(páginas 66 a 92) de 22 de Mayo de 2008.

Directiva 2011/83/ UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de Octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican las Directivas 93/13 del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan las Directiva 85/577/ del Consejo y la Directiva 97/ 7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Publicado en el Diario Oficial de La Unión Europea 304(páginas 64-88) del 22 de Noviembre de 2011.

### **JURISPRUDENCIA Y RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA:**

Audiencias Provinciales:

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (sec. 16) 000328/2008 de 13 de Junio de 2008.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (sec.1º) 412/2012 de 25 de Septiembre de 2012.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Burgos (sec. 3º) 00400/2012 de 9 de Noviembre de 2012.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Ciudad Real (sec. 1º) 00224/2012 de 28 de Septiembre de 2012.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Jaén (sec.2º) 00088/2003 de 20 de Marzo de 2003.

Sentencia de la Audiencia Provincial de León (sec.2º) 00150/2009 de 30 de Abril de 2009.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (sec. 25º) 635/2004 de 17 de Noviembre de 2004.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (sec.25º) 00146/2005 del 1 de Marzo de 2005.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (sec.12º) 00523/2012 de 6 de Septiembre de 2012.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia (sec.5º) 00298/2009 de 15 de Septiembre de 2009.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Pamplona (sec.2º) 00017/2003 de 4 de Febrero de 2003.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Teruel (sec. única) 171/2002 de 31 de Octubre de 2002.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia (sec. 11º) 00684/2009 de 2 de Diciembre de 2009.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia (sec. 7º) 00444/2012 de 27 de Julio de 2012.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Valladolid (sec.1º) 00340/2012 de 24 de Septiembre de 2012.

**Anexo I. Modelo de carta de desistimiento de contrato de venta a plazos de bienes muebles.**

-----

Yo, ..... con domicilio en la calle ..... de .....SOLICITO EL DESISTIMIENTO del contrato de adquisición de ..... firmado con Uds. en fecha ..... de .....de ....., siendo recibido(a) en mi domicilio el ..... de ..... de .....

Ejercito el presente desistimiento, en virtud del artículo 9 de la Ley 28/1998 de 13 de Julio, de Contratos de Venta a Plazos de Bienes Muebles que señala lo siguiente *“el consumidor podrá desistir del contrato dentro de los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien”*.

Solicito vengan a recoger a mí domicilio los ejemplares que Uds. me entregaron que se encuentran en estado de embalaje.

**Segovia,..... de..... de.....**

**Fdo.:**

.....

## **Modelo de carta para desistir de la contratación telefónica o por internet del suministro de gas**

Nombre o razón social de la Comercializadora

Servicio de Atención al Cliente

Dirección

Nombre y apellidos del remitente

Dirección

En ..... a .... de ..... de ..... (*lugar y fecha*)

Número de registro de la solicitud..... (*Indicar número de registro de la solicitud que dieron al hacer el contrato*)

Por medio del presente documento, ejercito el derecho de desistimiento establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, RDL 1/2007, de 16 de noviembre, respecto al contrato de suministro (o servicios) de gas, suscritos con la compañía..... (*Nombre de la compañía*), cuya referencia es ..... (*Número de registro de la solicitud*), y celebrado por..... (*teléfono o internet, lo que proceda*), el pasado .....(*indicar día, mes y año de celebración del contrato*), para el punto de suministro que se indica a continuación ..... , en mi domicilio .....(*indicar*)

La resolución que les comunico, la ejercito dentro del plazo de tres meses a contar desde la fecha en que se celebró el contrato establecido en la norma citada, por haber incumplido su obligación legal de información de mi derecho de desistir del contrato, así como de entregarme el documento de resolución previsto tanto en la citada Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, como en la Resolución de 12 de Abril de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se aprueba el procedimiento de contratación telefónica, electrónica y telemática para el mercado de gas natural.

Sin otro particular,

(*Firma*)

Firmado: ..... (*Nombre y apellidos*)

## **Modelo de carta de desistimiento servicios financieros comercializados destinados a los consumidores.**

D ./ Dña {.....}, mayor de edad, con DNI {.....} y con domicilio en {.....}, como consumidor adquirente del {.....} (identificación del servicio financiero en concreto, contrato de seguro, servicios bancarios de crédito o de pago etc.) contratado con {.....} (identificación del proveedor){.....}dirección {.....}, mediante el presente escrito ejercita la facultad de desistimiento de dicho contrato de servicio financiero comercializado a distancia a que le da derecho el artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Estimado Srs.:

El día {..} suscribí con Ustedes por medio de {.....} (contratación electrónica, fax, teléfono) un contrato de {...} (descripción del servicio financiero contratado).

El artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores me concede la facultad unilateral de resolver el contrato referido sin indicación de los motivos y sin penalización alguna dentro del plazo de catorce días naturales a contar desde el día de la celebración del contrato.

No habiendo transcurrido dicho plazo, procedo mediante el presente escrito en el sentido expuesto.

Por ello, solicito que se abstengan de realizar gestión de cobro alguna y pido la devolución de las cantidades por mí abonadas, salvo la parte de la misma correspondiente al servicio financiero realmente prestado por Ustedes de conformidad con el contrato hasta el momento del desistimiento.

En {.....}, a {...} de {.....} 20 {.....}

Fdo. {.....} (El consumidor)