



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de  
la Comunicación.**

**Grado en Derecho.**

**EL DERECHO DE DESISTIMIENTO Y  
SUS EXCEPCIONES.**

Realizado por:

*Patricia Lázaro Aldudo*

Tutora:

*Isabel Palomino Díez*

Curso 2021/2022

## RESUMEN

En el presente Trabajo de Fin de Grado, examinaré los principales derechos que tienen los consumidores y usuarios en las relaciones jurídicas en las que participan, si bien centraré mi análisis jurídico en el derecho de desistimiento que tienen aquéllos en los contratos que han realizado previamente con los empresarios.

Así mismo analizaré una serie de excepciones a este derecho en virtud de las cuales, el derecho a desistir no será aplicable en una serie de casos determinados en la ley.

Dentro del ejercicio de este derecho de desistimiento y sus excepciones, analizaré los principales contratos a los que en la ley se hace referencia respecto de este derecho, los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, debido a su importancia en la actualidad por la gran cantidad de compras que se realizan a través de aplicaciones, páginas web o Internet.

## ABSTRACT

In this final degree project, I will examine the main rights of consumers and users have in the legal relationships in which they participate, while I will focus my legal analysis on the right of withdrawal that those have in the contracts they have previously made with entrepreneurs.

Besides, I will also analyze some exceptions to this righth under which, the right to withdrawal shall not apply in several cases specified in the law.

Within the exercise of this right of withdrawal and its exceptions, I will consider also the main contracts referred to in the law with respect to this right, distance contracts and contracts concluded outside the comercial establishment, due to its importance at present for the large number of purchases that are made through applications, websites or internet.

## PALABRAS CLAVE

Consumidor y usuario; empresario; derecho de desistimiento; excepciones al derecho de desistimiento; derechos de los consumidores y usuarios; contratos; contratos celebrados a distancia; contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil

## KEY WORDS

Consumer and users; entrepreneur; right of withdrawal; exceptions to the right of withdrawal; consumer and users rights; contracts; contracts entered into at a distance; contracts entered into outside the commercial establishment.

## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	CONCEPTOS DE CONSUMIDOR Y USUARIO Y EMPRESARIO. ....	6
2.1	Concepto de consumidor y usuario.....	6
2.2	Concepto de empresario. ....	8
3	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	10
3.1	Derecho a la información: información previa al contrato.....	10
3.2	Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.....	12
3.4	Derecho a la representación, consulta y participación.....	13
3.5	Derecho a la salud y a la seguridad. ....	15
3.6	Derecho a la formación y educación correcta sobre los diferentes bienes o servicios. .....	17
3.7	Derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces. ....	18
4	CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL. ....	21
4.1	Unificación del régimen normativo. ....	21
4.2	Información precontractual de este tipo de contratos.....	22
4.3	Los contratos celebrados a distancia. ....	23
4.4	Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. ....	29
5	EL DERECHO DE DESISTIMIENTO. ....	32
5.1	Evolución de la normativa comunitaria referida al derecho de desistimiento.....	32
5.2	Concepto y características del derecho de desistimiento.....	35
5.2.1	Regulación general del derecho de desistimiento. ....	35
5.2.2	Características del derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	40
6	EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO.....	44
7	CONCLUSIONES FINALES.....	56
8	BIBLIOGRAFÍA.....	58

## 1 INTRODUCCIÓN.

El Derecho de la contratación ha ido evolucionando a lo largo de los siglos. Su nacimiento en el Derecho Romano con el *Corpus Iuris Civilis* de Justiniano, ha dado lugar a una larga trayectoria y se ha ido modificando a lo largo de las épocas hasta llegar al que conocemos actualmente.

A lo largo de la historia, y como sabemos, en los contratos existen dos partes. Con la entrada en el Derecho de la contratación del término consumidor como una de las partes contratantes, más débil y vulnerable en la relación jurídica, el legislador le ha dotado de una especial regulación para su protección.

Posteriormente, debido a las nuevas tecnologías, se han ido creando nuevas formas de contratación, en las que no hace falta tener siempre presente el producto que se quiera comprar, surgiendo así la contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil. Para proteger al consumidor en este tipo de transacciones, se crea el derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento es una facultad que la norma otorga al consumidor o usuario en las relaciones contractuales que surgen de los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil. Esta facultad se justifica, en los contratos a distancia, en que el consumidor o usuario no tiene posibilidad física de ver, observar o tocar los productos que va a comprar, mientras que, en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, aunque sí es posible ver el producto, la justificación quizá tiene más que ver con la situación de presión psicológica en la que se puede encontrar el consumidor. Por ello, a través de Directivas de la Unión Europea y su posterior transposición al ordenamiento español a través de sus normas de régimen interno, se instaura esta facultad de desistir sin necesidad de justificación por parte del consumidor o usuario y sin penalización por parte del empresario si finalmente se ejecuta.

En el presente trabajo analizaré en primer lugar los derechos que se reconocen como básicos a los consumidores y usuarios en el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que considero como esenciales para la protección de la ciudadanía en acciones básicas que realizamos todos diariamente como son las compras, ya sea en establecimientos físicos o a través de Internet (plataformas o aplicaciones).

Tras la situación vivida, consecuencia de la pandemia por COVID-19, las compras a distancia han aumentado y la protección de los consumidores, tanto en el momento de la compra

como en el posterior ejercicio del derecho de desistimiento, es lo que me ha animado a realizar este trabajo.

Seguidamente hago un estudio sobre el derecho de desistimiento, considerándolo importante, como he señalado anteriormente, para la protección de los consumidores y usuarios sí, una vez que han adquirido un producto o servicio, no se ajusta a lo que ellos necesitaban o deseaban en el momento de realizar la compra. En ese apartado se analizarán las características generales de este derecho, seguido de las diferencias y similitudes que presentan en los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

Igualmente se analizarán separadamente las características de los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil siguiendo el régimen jurídico que traspuso la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 a la legislación española, y que se encuentra en el Real Decreto 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.

Finalizo el trabajo con las excepciones que presenta este derecho y que, en una serie de supuestos, considero necesarias para que no se produzca un abuso por parte del consumidor.

Se trata de un trabajo interesante en tanto se tratan una serie de derecho que nos corresponden a todos, debido a que, y como he dicho antes, diariamente, nos convertimos en consumidores y usuarios.

## 2 CONCEPTOS DE CONSUMIDOR Y USUARIO Y EMPRESARIO.

### 2.1 Concepto de consumidor y usuario.

Partiremos del concepto de consumidor y usuario que establece, en su artículo 3, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>1</sup> y otras leyes complementarias (en adelante TRLGDCU):

*“1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

*Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.*

*2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.”*

Podemos diferenciar entre dos tipos de consumidores. El primero de ellos, el consumidor material y, en segundo lugar, el consumidor jurídico. Este último es aquel que “adquiere” un servicio o producto; por contraposición, el consumidor material es el que lo “utiliza y disfruta”<sup>2</sup>. Nos podemos encontrar con que ambos tipos de consumidores coinciden en una misma persona, aunque no es una condición *sine qua non*.

En cuanto a la condición de consumidor de las personas jurídicas, el ordenamiento español las admite como tales a diferencia de la concepción que tiene de las mismas la normativa comunitaria. Las personas jurídicas se podrán considerar consumidores o usuarios siempre y cuando adquieran los productos para su uso y disfrute, no en el marco de una actividad económica.

---

<sup>1</sup> Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE-A-2007-20555).

<sup>2</sup> LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 2019. Pág. 72.

Otra referencia que tenemos en el ordenamiento jurídico sobre los consumidores y usuarios nos conduce al artículo 51 de la Constitución Española<sup>3</sup> de 1978 (en adelante CE), donde se dice que:

*“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.*

*2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.*

*3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”*

La Constitución española no definió a los sujetos que los poderes públicos deberían proteger, sino que se limitó a establecer la obligación de proteger y garantizar sus derechos<sup>4</sup>. En cuanto al concepto de consumidor y usuario en la jurisprudencia comunitaria<sup>5</sup>, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su sentencia de 6 de octubre de 2015 (Asunto Schrems), señala que el concepto de consumidor debe ser interpretado según la posición que la persona tenga en el momento en que se concluye el contrato y la finalidad que tiene éste, ya que, si nos fijamos en la situación objetiva que tenga la persona en el momento de celebrar un contrato, la misma persona puede ser considerada, unas veces, consumidora y, otras, empresaria. La sentencia continúa interpretando el papel que tiene el consumidor en el momento de celebrar un contrato fuera de la actividad profesional que el mismo realice, por lo tanto al satisfacer necesidades de consumo privado, separadas de aquellas que realiza como actividad profesional, deberá estar protegido por la normativa aplicable a los consumidores.

Finalmente, respecto a una persona que celebra un contrato relacionado en parte con la actividad o servicio que realiza y en parte con sus necesidades privadas, se podrá considerar como consumidor si la relación entre el contrato y su actividad profesional o empresarial fuera considerada tan tenue que pudiera considerarse marginal.

---

<sup>3</sup> Constitución Española (BOE-A-1978-31229).

<sup>4</sup> REYES LÓPEZ, María José. *Manual de derecho privado de consumo*. Madrid: La Ley, 2019. Pág. 89.

<sup>5</sup> *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 6 de octubre de 2015, C-498/16 (Asunto Schrems), TJCE 2015/324.*

Esta posición mantenida por la jurisprudencia europea es la misma que ha adoptado el Tribunal Supremo español.

El concepto de consumidor no va a tener siempre el mismo significado y las diferentes leyes que hagan mención al mismo pueden estar precedidas por “*a los efectos de esta ley*”, introduciendo así un ámbito subjetivo<sup>6</sup> y recogiendo cada ley la idea de consumidor adaptada a sus necesidades y a la protección que se les vaya a dispensar. En este sentido, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su sentencia de 12 de marzo de 1987, referida a la aplicación de la Ley de la Pureza a la cerveza importada de otros Estado miembros, estableció que “*las ideas de los consumidores pueden variar de un Estado miembro a otro y también evolucionar a lo largo del tiempo dentro de un mismo Estado miembro*”<sup>7</sup>. La sentencia se refiere también a que la legislación de un Estado miembro no debe “*servir para fijar los hábitos de consumo ni para consolidar una ventaja adquirida por las industrias nacionales que se dedican a satisfacerlos*”.

## **2.2 Concepto de empresario.**

El artículo 4 TRLGDCU define así el concepto de empresario: “*A efectos de los dispuesto en esta normal, se considera empresario a todo persona física o jurídica, ya sea pública o privada, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*”

Lo que se caracteriza a la figura del empresario es la actividad económica que desarrolla, industrial, comercial, producción agrícola y ganadera, actividad artesanal, actividades relacionadas con las profesiones liberales y la de intermediación en la circulación de bienes y servicios, sin encontrar distinción en que se trate de empresas pequeñas, medianas o grandes<sup>8</sup>.

Este concepto de empresario tampoco hace distinción entre sí, en el momento de la contratación, el consumidor contrata directamente con el empresario o con sus asistentes o los colaboradores, bastando que estos sean dependientes del empresario desde el punto de vista funcional.

El empresario puede ser tanto una persona física como jurídica y debe actuar siempre con un propósito relacionado con su actividad económica. El empresario realiza una actividad profesional, que será habitual y no ocasional, pero que no tiene por qué ser única y exclusiva,

---

<sup>6</sup> REYES LÓPEZ, María José. *Derecho privado del consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2005. Pág. 95.

<sup>7</sup> *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE), 12 de marzo de 1987 (asunto 178/84). TJCE 1987/56.*

<sup>8</sup> LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de los consumidores*. Madrid: Dykinson S.L, 2019. Pág. 78

sino que podrá realizar varias actividades, y ni siquiera tiene por qué ser su actividad principal, si no que podrá realizar varias actividades, salvo que haya una prohibición expresa por ley<sup>9</sup>.

Junto con el concepto de empresario, nos encontramos en los artículos siguientes las definiciones de productor y de proveedor, estableciendo el TRLGDCU:

*“Artículo 5. Concepto de productor.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del 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, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.*

*Artículo 7. Concepto de proveedor.*

*A efectos de esta norma es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.”*

---

<sup>9</sup> MENÉNDEZ, Aurelio y ROJO, Ángel. *Lecciones de Derecho mercantil, volumen I*. Navarra: Aranzadi, S.A.U, 2019.

### 3 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

A continuación, haremos referencia a los derechos básicos que se encuentran enumerados en el artículo 8 TRLGDCU debido a que son considerados como los principales que se tienen que reconocer a los consumidores y usuarios.

En primer lugar, haré referencia al derecho a la información previa a la celebración del contrato basándome en la importancia que la misma tiene en relación al tema principal objeto de estudio en este trabajo: el derecho de desistimiento.

#### 3.1 Derecho a la información: información previa al contrato.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de mayo de 2013 establece respecto a este derecho:

*“Ahora bien, a este respecto, el Tribunal de Justicia ha declarado que reviste una importancia fundamental para el consumidor disponer, antes de la celebración de un contrato, de información sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración. El consumidor decide si desea quedar vinculado por las condiciones redactadas de antemano por el profesional basándose principalmente en esa información”<sup>10</sup>.*

Con carácter general, la información previa al contrato se encuentra regulada en el artículo 60 TRLGDCU, en sus apartados 1º y 4º. En ellos se recoge la importancia de que el empresario facilite al consumidor o usuario la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato con anterioridad a que las dos partes queden vinculadas por el mismo, prestando especial atención a las condiciones jurídicas y económicas.

Esta información deberá de ofrecerse de forma gratuita al consumidor, principalmente en castellano, aunque también se puede ofrecer en la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma donde se vaya a formalizar el contrato, cuando alguna de las partes así lo pidiese.

La información deberá ser clara, comprensible y legible, de forma que un *consumidor o usuario medio* pueda entenderla sin realizar mucho esfuerzo. La jurisprudencia comunitaria entiende por *consumidor o usuario medio*, una persona razonablemente atenta y normalmente informada.

La información previa a la formalización del contrato es de gran relevancia debido a que, a través de ella, se presta el consentimiento de manera informada y libre, sabiendo las

---

<sup>10</sup> Sentencia de 21 de marzo de 2013, RWE Vertrieb, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180, apartado 44. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=135405&doclang=ES> (Fecha de consulta: 9/07/2022).

características de los bienes y servicios, así como los derechos y las obligaciones que recaen sobre el consumidor que los adquiere.

Así mismo, esta información previa favorece la defensa de la competencia, consiguiendo que los consumidores y usuarios puedan comparar las diferentes ofertas que se encuentran en el mercado y elegir por ellos mismos cuál es la que consideran mejor para su situación. El mercado tiene la obligación de ser transparente y, así, sus ofertas deben de ser veraces.

La Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia<sup>11</sup> (en adelante LDC), en sus primeros artículos, prohíbe todas aquellas conductas que puedan restringir, impedir o falsear la competencia, creando de este modo un abuso de posición dominante frente a medianas y pequeñas empresas, PYMES.

En el artículo primero de esta ley nos encontramos con una enumeración de conductas prohibidas entre las que destacan la fijación del precio de los productos, el reparto del mercado entre las empresas que hayan formalizado un acuerdo, o la aplicación, en las relaciones comerciales o de servicio, de condiciones desiguales en las prestaciones que posicionen en desventaja a unos competidores frente a otros. Estos acuerdos entre empresas están prohibidos y son nulos de pleno derecho. Por el contrario, los acuerdos que se hayan realizado para mejorar la producción o distribución de los bienes o servicios no estarán prohibidos por la ley. Respecto al abuso de la posición dominante, en el artículo 2 LDC se establece la prohibición de aquellas conductas que creen una posición de dominio por parte de una o varias empresas

Estas conductas prohibidas darían lugar a una posición aún más vulnerable del consumidor, que no tendría la posibilidad de comparar la oferta de los productos y elegir el que más le convenga, creando así un mercado que no respetaría la transparencia ni la libre competencia. El momento en el que comienza el deber de informar es cuando la oferta se transmite al público mediante la publicidad del bien o servicio. Este deber de información es más exigente en el momento precontractual y durante la formalización del contrato y, en muchos casos, el mismo debe continuar durante la ejecución del contrato.

Como hemos apuntado, la información que se preste al consumidor debe ser la necesaria para que, en el momento de la contratación, el consumidor o usuario se decida por contratar

---

<sup>11</sup> Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (BOE-A-2007-12946).

ese bien o servicio, es decir, debe ser una información sustancial que afecte a la decisión que pueda tomar en ese momento el consumidor.

Así, se debe informar sobre las características principales del contrato, en particular las jurídicas y económicas. De acuerdo con el apartado 2º del artículo 60 TRLGDCU, será relevante la información sobre las características de los bienes y servicios que se vayan a contratar; la identidad del empresario así como todos los datos referentes al mismo (la razón social, el nombre comercial, su dirección y número de teléfono); el precio total del producto, los procedimientos de entrega, pago y ejecución; la duración del contrato o si la duración del mismo es indeterminada; o el procedimiento que se llevará a cabo en el supuesto de que haya reclamaciones. En último lugar y como característica más importante en el estudio de este trabajo, encontramos en el apartado h) del artículo 60.2 TRLGDCU: *“la existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y forma de ejercitarlo”*.

### **3.2 Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.**

La protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios se encuentra regulada como un derecho básico en el artículo 8 b) y, posteriormente, es desarrollado en el artículo 19 TRLGDCU. Este derecho trata de defender a los consumidores y usuarios frente a las malas prácticas de terceras personas en el momento de solicitar la información del bien o servicio que se trate de contratar, protegiéndolos también de una publicidad engañosa o de la presión que se pudiera ejercer a la hora de elegir la oferta.

La protección de este derecho se puede dividir en tres fases dentro de la relación negocial. En primer lugar, una fase previa a la obligatoriedad del negocio donde nos encontramos con las relaciones preliminares, la información sobre el producto, la oferta, promoción y publicidad o la voluntad de las partes. En segundo lugar, la formalización del contrato donde cobrará especial relevancia el consentimiento informado por parte del consumidor y la ausencia de mala fe del empresario. En esta etapa lo importante es la no vulneración de los derechos del consumidor, que haya recibido por parte del empresario toda la información que sea necesaria y que éste no haya inducido a engaño al consumidor. Y, en último lugar, tenemos la ejecución del contrato, donde se procurará la tutela de los derechos de los consumidores como la opción de reclamar del consumidor o usuario si este considera que ha sido vulnerado alguno de sus derechos en la compra del producto<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> REYES LÓPEZ, María José. *Derecho privado de consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2005. Pág. 254.

### **3.3. Derecho a la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.**

Este derecho, como derecho básico, se encuentra citado en el artículo 8 c) del TRLGDCU. Todos los consumidores y usuarios tienen derecho a que el producto que adquieran cuente con la garantía de que no producirá daños o perjuicios a las personas que lo adquieran. Ahora bien, existen ocasiones en que estos daños sí que se producen, por lo tanto, el consumidor tendrá el derecho a reclamar ante el empresario para que le indemnice por los daños que se le hayan podido causar y para que le repare los perjuicios que haya podido sufrir.

Los productos que hayan sido adquiridos deben contar con una serie de requisitos que los hagan aptos para su uso, así los mismos deben coincidir con la descripción que se ha realizado por parte del empresario; tienen que ser adecuados para el uso que el producto tenga encomendado como ordinario, y deben tener la calidad y realizar las prestaciones que se hayan hecho públicas sobre ellos.

Este derecho de indemnización y reparación no puede verse mermado por las cláusulas que el empresario introdujera en el contrato, sino que es un derecho básico y de fundamental cumplimiento por parte de aquél, por lo tanto, estas cláusulas de exoneración o limitación serán ineficaces.

En cuanto al ámbito de protección de este derecho, nos encontramos en el TRLGDCU, artículo 129, que se comprenderán *“los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que éstos afecten a los bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado.”*

En último lugar, como definición legal de producto defectuoso, el artículo 137 TRLGDCU lo reconoce como un producto que no ofrezca la seguridad que cabría esperar del mismo.

### **3.4 Derecho a la representación, consulta y participación.**

El derecho a la representación, consulta y participación se encuentra mencionado como básico en el artículo 8 e) TRLGDCU en los siguientes términos: *“La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas”*.

Así mismo, el artículo 51 CE se refiere a este derecho específico de los consumidores y usuarios fomentando la formación de ciertas organizaciones que tengan como función oír

las cuestiones que puedan afectar a los mismos, como son las peticiones o quejas que estos dirijan a la organización.

Junto con este artículo de la Constitución, la misma hace referencia a una serie de derechos que tienen los ciudadanos como es la participación en la vida política, económica, cultural y social, correspondiendo a los poderes públicos que esto se cumpla. Los ciudadanos se podrán dirigir a las organizaciones o asociaciones que se constituyan legalmente para su audiencia.

El Título II del TRLGDCU, tal y como se establece en su artículo 22, tiene por objeto *“adoptar el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico”*. En cuanto a su concepto, son asociaciones sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores (artículo 23 TRLGDCU). La constitución de estas asociaciones se hará conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, según establece el artículo 1.3 de la misma<sup>13</sup>. Las Administraciones Públicas fomentarán la constitución de este tipo de asociaciones cuando las mismas persigan finalidades de interés general, siempre respetando su libertad y autonomía frente a los poderes públicos. Será, asociaciones sin ánimo de lucro y no podrán estar sometidas a un régimen asociativo específico.

En primer lugar, en cuanto a los derechos de representación y consulta, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán estar legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (en adelante REACU), contando con una serie de derechos reconocidos en el artículo 37 TRLGDCU como son la declaración de las mismas como de utilidad pública o la percepción de ayudas y subvenciones públicas.

Como organismo nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios, tenemos al Consejo de Consumidores y Usuarios. Dicho Consejo estará constituido por las asociaciones de consumidores y usuarios supra autonómicas, que, en función de su implantación geográfica, del número de afiliados, de su trayectoria en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de los programas que quieran desarrollar en este ámbito, sean más representativos.

---

<sup>13</sup> Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación (BOE-A-2002-5852).

En cuanto a su composición y funciones, se encuentran desarrolladas en su Reglamento de desarrollo, Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios<sup>14</sup>.

Para su composición, el artículo 3 de este Real Decreto establece que el Consejo estará formado por un Presidente y hasta un máximo de 15 vocales que serán designados de entre las asociaciones y cooperativas inscritas en el REACU, actuando uno como vicepresidente y otro como secretario. Su mandato tendrá una duración de 4 años desde que se publique el nombramiento de los mismos en el Boletín Oficial del Estado y el cese del cargo procederá por renuncia, expiración del plazo de mandato, por incapacidad permanente y el resto de supuestos que se recogen en el artículo 5 del mismo Real Decreto.

Y en cuanto a las funciones que tiene atribuidas como propias, destacamos, entre las que se encuentran recogidas en el artículo 2, la colaboración en iniciativas públicas que se adopten en protección de los consumidores y usuarios, la prestación de apoyo y asesoramiento, o potenciar el diálogo entre los consumidores y usuarios y las asociaciones y cooperativas que los representan.

### **3.5 Derecho a la salud y a la seguridad.**

El derecho a la salud y a la seguridad es considerado como un derecho básico de los consumidores y usuarios, ya que se encuentra regulado en el artículo 8 a) TRLGDCU, estableciendo el mismo: *“Son derechos básicos de los consumidores y usuarios (...) a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.”*

El derecho a la salud y a la seguridad de los consumidores queda expresamente recogido en el artículo 51.1 CE, que señala: *“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”*. Siguiendo este artículo, el TRLGDCU ha venido recogiendo estos dos derechos, que se encuentran interrelacionados, en su artículo 11.1, estableciendo que: *“los bienes y servicios puestos en el mercado deben ser seguros”*.

En primer lugar, definiremos lo que se entiende por “salud” y “seguridad”<sup>15</sup>. El concepto de **salud** puede ser definido desde dos puntos de vista; el primero de ellos, en sentido estricto,

---

<sup>14</sup> Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios (BOE-A-2005-14550).

<sup>15</sup> GÓMEZ CALERO, Juan. *Los Derecho de los Consumidores y Usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 1994. Págs. 53-54.

que la definiría como la “ausencia de enfermedad”, siguiendo la definición de la Real Academia Española (en adelante RAE) la salud sería el estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones. En un sentido amplio, se podría equiparar como “un estado de completo bienestar físico, mental y social.” Finalmente, desde una perspectiva jurídico-penal, se entendería por salud “tanto la ausencia de enfermedad como el mantenimiento de la integridad física y psicológica”.

Respecto a la definición de **seguridad**, siguiendo la de seguridad ciudadana de la RAE, se entendería por tal “la situación de tranquilidad pública y de libre ejercicio de los derechos individuales, cuya protección efectiva se encomienda a las fuerzas del orden público”. La seguridad que se busca en el ámbito de los consumidores y usuarios es la confianza o la certidumbre de que la utilización de los productos o servicios que se adquieren no tengan riesgos para la salud con excepción de aquellos riesgos mínimos que algunos productos puedan poseer.

Respecto a su ámbito de aplicación dentro del TRLGDCU, este derecho se encuentra incluido dentro de los derechos básicos de los consumidores y usuarios ya que los productos o servicios que consumimos deben tener un mínimo de seguridad en el momento de su uso, por lo tanto, su duración debe ser la adecuada para su consumo y no deben presentar riesgos o problemas para la salud de aquellas personas que hacen uso de los mismos.

Si los productos o servicios presentasen algún peligro para la salud o la seguridad debe ser mínimo o el considerado como admisible dentro de unos determinados límites. Por ello, entre el contenido mínimo, se deberá detallar, en los diferentes productos, actividades y servicios, los posibles riesgos que pudiesen presentar<sup>16</sup>, el control de calidad e inspección, los procedimientos de fabricación, distribución o el etiquetado del producto.

Existen también una serie de obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. Así, por ejemplo, en el artículo 13.f) TRLGDCU se establece “*La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas*”.

Desde mi punto de vista, esta es una de las obligaciones más importantes; los consumidores adquieren servicios o productos que destinarán a un uso concreto. Esta obligación supone una protección a los consumidores de aquellos productos que puedan hacer peligrar su salud

---

<sup>16</sup> REYES LÓPEZ, María José. *Derecho privado de consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2005. Pág. 129.

o seguridad como es el caso de los alimentos cuando estén caducados, o de unas botas de protección para los trabajadores de obras.

Si los productos adquiridos no llegan a un contenido mínimo de seguridad, los consumidores se ponen en peligro, por lo que es muy importante que los empresarios, antes de poner en circulación sus productos, tengan la certeza de que no se va a poner en peligro a los consumidores que lo adquieran.

Con relación a este derecho de los consumidores y usuarios, tenemos también el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre la seguridad general de productos<sup>17</sup>. Este Real Decreto, en su artículo primero, apunta como objetivo la garantía de que los productos y servicios que adquieran los consumidores y usuarios sean seguros. En cuanto a su ámbito de aplicación, este Real Decreto se aplicará a todos los productos que estén dispuestos en el mercado para los consumidores o usuarios, así como también para los servicios que se presten, sean nuevos, usados o reacondicionados; no se aplica, en cambio, a aquellos productos que sean antigüedades o que sean reacondicionados con posterioridad a la adquisición por parte del consumidor.

### **3.6 Derecho a la formación y educación correcta sobre los diferentes bienes o servicios.**

Se trata de un derecho básico de los consumidores y usuarios recogido en el artículo 8 d) TRLGDCU cuyo desarrollo posterior se encuentra en la misma norma, en los artículos 17 y 18.

En primer lugar, se hace referencia a la obligación que tienen los poderes públicos de fomentar la formación y educación en materia de consumidores y usuarios, asegurándose de que los mismos cuenten con la información necesaria a la hora de realizar las gestiones pertinentes y que esta información sea lo suficientemente clara y comprensible para que ejecuten así sus derechos y obligaciones.

Así mismo, los medios de comunicación tendrán esta misma obligación, creando programas que se difundan de manera colectiva y que ayuden a los consumidores a ejercer así sus derechos, informándolos y educándolos.

Seguidamente, se hace referencia a la presentación y etiquetado de los productos cuando salen al mercado, que no podrán inducir a error al consumidor, principalmente en los

---

<sup>17</sup> Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos (BOE-A-2004-511).

siguientes términos: en cuanto a sus características principales y su naturaleza, atribuyéndole características particulares que el producto o servicio no posea, o sugiriendo que el producto posee una serie de características especiales cuando todos los demás productos iguales también las poseen.

El artículo 18.2 TRLGDCU establece que todos los productos deberán contener de forma veraz, eficaz y suficiente sus características principales, entre las cuales nombra:

- *Nombre y dirección completa del productor.*
- *Naturaleza, composición y finalidad.*
- *Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tiene.*
- *Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible, la fecha de caducidad.*
- *Instrucciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.*

En último lugar, se hace referencia a que estas normas obligatorias de etiquetado y presentación, deberán constar al menos en castellano cuando los bienes o servicios con los que se quiera comercializar se hagan en España.

### **3.7 Derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.**

Este derecho también se encuentra recogido como derecho básico de los consumidores y usuarios en el artículo 8 f) TRLGDCU. Su desarrollo lo encontramos en el Título V, artículos 53 y siguientes de la ley referida anteriormente.

Los procedimientos a través de los cuales se produce la protección de los derechos de los consumidores y usuarios pueden ser judiciales y extrajudiciales.

Como **procedimiento judicial** nos encontramos con las acciones de cesación, que tienen como objeto la obtención de una sentencia que condene al empresario a que deje de realizar una conducta y que esta misma sea prohibida para un futuro. Estas acciones serán imprescriptibles a excepción de aquellos supuestos que sean recogidos legalmente.

A esta acción de cesación se le podrán acumular, como acción accesorias, la de nulidad o la de anulabilidad, la de incumplimiento de obligaciones, la de rescisión o resolución del contrato, así como la de devolución de aquellas cantidades que hubiesen sido percibidas por conductas o condiciones generales que hayan sido declaradas posteriormente abusivas o que no cuenten con el mínimo de transparencia que sea exigido por ley, o las de indemnizaciones por daños o perjuicios que se hayan ocasionado en el ejercicio de las cláusulas expuestas anteriormente, entre otros supuestos que recoge la ley.

En cuanto a la legitimación para interponer dichas acciones cuando se trate de los supuestos recogidos en el artículo 54.1 TRLGDCU -cláusulas abusivas, contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil o a distancia, garantías de productos y viajes combinados- están legitimados:

- El Instituto Nacional de Consumo, los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- Las asociaciones de consumidores y usuarios.
- El Ministerio Fiscal.
- Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea que tengan competencia en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

En el apartado 3 del artículo 54, TRLGDCU se establece la legitimación para la acción de cesación en el resto de supuestos en los que el empresario realice conductas que lesionen los intereses de los consumidores y usuarios. Se trata en concreto de:

- El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.
- El Ministerio Fiscal.

Y, en último lugar, respecto al ámbito comunitario, el artículo 55 TRLGDCU establece que las acciones de cesación también podrán ser realizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea.

En segundo lugar, respecto a los **procedimientos extrajudiciales** de aplicación en materia de los derechos de los consumidores y usuarios, nos encontramos en el artículo 57 TRLGDCU al Sistema Arbitral de Consumo y al Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo<sup>18</sup>. Con carácter supletorio será de aplicación la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje<sup>19</sup>.

Dicho Sistema Arbitral tiene como función mediar en los conflictos que surjan entre los consumidores y usuarios y los empresarios, de forma extrajudicial. Las resoluciones dictadas por el mismo tendrán carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Excepcionalmente,

---

<sup>18</sup> Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE-A-2008-3527).

<sup>19</sup> Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE-A-2003-23646).

este órgano no intervendrá entre las partes cuando se trate de un conflicto sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios de haberse cometido un delito. La sumisión al Sistema Arbitral de Consumo por las partes, será voluntaria y deberá constar por escrito.

Los órganos arbitrales que formen el Sistema Arbitral estarán integrados por los representantes de los empresarios que estén interesados, los representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios, y también por los de las Administraciones Públicas.

En cuanto a las ventajas que tiene este Sistema para ambas partes, señalar en primer lugar la rapidez debido a la duración máxima de 6 meses desde que se inicia el procedimiento; en segundo lugar, la eficacia ya que se resuelve mediante un laudo, sin necesidad de recurrir a la vía judicial ordinaria y sin límites en la cuantía que se reclama; y, en último lugar, la economía porque es un procedimiento gratuito para las partes a excepción de los gastos que pudiesen surgir por la práctica de un peritaje<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Gobierno de España, Ministerio de Consumo (España) [en línea] <<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo>> (Fecha de consulta: 18/06/2022).

## 4 CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA Y CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL.

### 4.1 Unificación del régimen normativo.

Comenzaremos haciendo referencia a la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. Con esta Directiva, tanto la legislación europea como la nacional optan por una regulación conjunta de ambos tipos de contratos, incorporando en el TRLGDCU una nueva definición sobre los mismos.

La nueva Directiva derogó la anterior legislación europea en este tipo de contratos, estableciendo un único marco legal cuya trasposición se cristalizó en el TRLGDCU en sus artículos 92 a 113 a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>21</sup>.

Algunas de las principales modificaciones que introdujo esta Directiva respecto a los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil, son:<sup>22</sup>

- Se refuerza la información precontractual que el empresario tendrá obligación de dar al consumidor o usuario, incluyéndose la obligación de informar de la existencia y condiciones que surgen en cuanto al depósito o garantías financieras.
- Nueva definición de los contratos a distancia, recogiendo en un mismo concepto todos aquellos contratos que se formalicen entre el consumidor y el empresario a distancia, ya sea mediante Internet, teléfono o fax. También se considerarán como tal los contratos que se formalicen cuando el consumidor únicamente visite el establecimiento mercantil para la recogida de información.
- Nueva definición de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, donde destacan el factor sorpresa y la presión a la que se pueden ver sometidos los consumidores cuando los empresarios los intenten captar en la calle o en sus domicilios.

---

<sup>21</sup> Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre (BOE-A-2014-3329).

<sup>22</sup><https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/3668-publicada-la-ley-de-modificacion-del-texto-refundido-de-la-ley-de-consumidores-y-usuarios/> (fecha de consulta: 18/06/2022).

- El derecho de desistimiento en estos contratos amplía su plazo de ejercicio a 14 días naturales. Si la información de este derecho no fuese facilitada a los consumidores, el plazo de desistimiento se ampliará 12 meses desde el día en que expiró el plazo de los 14 días naturales.
- Se prohíben los gastos extras cuando los consumidores y usuarios realicen el pago a través de medios electrónicos.
- En el caso de los contratos celebrados por teléfono, en el momento de inicio de la conversación, el empresario deberá dar a conocer su identidad, la identidad de la persona que realiza la llamada y el motivo por el que se realiza dicha llamada.
- Deberá de existir un consentimiento expreso por parte del consumidor cuando existan gastos adicionales que no formen parte del contrato que se ha perfeccionado.

#### **4.2 Información precontractual de este tipo de contratos.**

La información precontractual en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil se encuentra regulada en el artículo 97 TRLGDCU. Debido a su longitud, haré referencia a los apartados relacionados con el tema del trabajo, entre los que destacan:

*c) La dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Asimismo, cuando el empresario facilite otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor o usuario puede mantener cualquier tipo de correspondencia escrita, incluida la fecha y el horario de dicha correspondencia, con el empresario en un soporte duradero, la información también incluirá detalles sobre esos otros medios. Todos estos medios de comunicación facilitados por el empresario permitirán al consumidor o usuarios ponerse en contacto y comunicarse con el empresario de forma rápida y eficaz. Cuando proceda, el empresario facilitará también la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.*

En relación con ello, nos encontramos con el caso de Amazon, que fue demandado por la Federación Alemana de asociaciones de consumidores. El litigio principal se centra en que Amazon realiza ventas a través de su página web o aplicación y los consumidores se podían poner en contacto con ella a través de un enlace electrónico “Contacte con nosotros”. Al clicar sobre este enlace se daban tres posibilidades para contactar, a través de correo electrónico, por teléfono o chat, pero en la página no figuraba ningún fax para contactar. La Federación Alemana de consumidores consideró que no se facilitaba a los mismos un medio directo y eficaz para ponerse en contacto con Amazon, ya que no figuraba ningún fax y que,

para acceder al número de teléfono, tenías que pasar por diferentes enlaces antes de llegar a él.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea<sup>23</sup> se basó en el artículo 6.1 c) de la Directiva 2011/83/UE, estableciendo que el empresario, antes de formalizar un contrato a distancia o fuera del establecimiento mercantil, deberá facilitar su número de teléfono, o el de fax o un correo electrónico si dispone de ello, pero no le obliga a que lo cree para que los consumidores o usuarios se pongan en contacto con él. Este artículo de la Directiva obliga al empresario a poner a disposición del consumidor o usuario un medio de comunicación directo y eficaz, pero sin oponerse a que se trate de otros medios que no estén descritos en la norma cuando su finalidad sea la misma.

*f) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.*

*j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.*

*k) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor o usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo postal, el coste de la devolución de los mismos.*

*l) En caso de que el consumidor o usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3, la información de que en tal caso el consumidor o usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.*

*m) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor o usuario no le asiste dicho derecho, o las circunstancias en las que lo perderá cuando sí le corresponda.*

Esta información debe ser dada obligatoriamente al consumidor o usuario antes de la celebración del contrato para que tenga conocimiento de los derechos y las obligaciones que tiene respecto al contrato.

#### **4.3 Los contratos celebrados a distancia.**

Primeramente, analizaremos los contratos celebrados a distancia definidos en la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, y regulados en el TRLGDCU.

---

<sup>23</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 10 de julio de 2019 (asunto C-649/17).  
ECLI: EU:C:2019:576. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:62017CJ0649>

*La definición de contrato a distancia debe abarcar todos los casos en que los contratos se celebran entre el comerciante y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, exclusivamente mediante el uso de uno o varios medios de telecomunicación (venta por correo, Internet, teléfono o fax), hasta el momento en que se celebra el contrato, con inclusión de ese momento<sup>24</sup>.*

El vigente artículo 92.1 TRLGDCU recoge como requisitos esenciales y principales de este tipo de contratos el que no haya una presencia física simultánea de las partes en el momento de celebración del contrato; que la contratación se realice exclusivamente por técnicas de comunicación a distancia (entre otras, correo postal, Internet, fax o teléfono) dentro de un sistema de contratación organizado por el empresario.

En este tipo de contratos, las dos partes no coincidirán en presencia física en ningún momento; esta es la principal diferencia con los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

El objetivo de este tipo de contratos es conseguir un aumento de la clientela a través de la difusión de ofertas por medios electrónicos, consiguiendo así que, aquellas personas que no conocieran los productos o servicios ofertados, se encuentren interesados en su consumo<sup>25</sup>.

Los riesgos principales que corre el consumidor al celebrar este tipo de contratos serán relativos al producto que ha adquirido, que puede no corresponderse a la oferta o a la publicidad, que puede ser defectuoso o no ajustarse a los deseos que habría supuesto el consumidor.

Respecto a la contratación a distancia, una sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, sección 17ª, soluciona un litigio surgido entre el consumidor, Don Francisco, y la entidad mercantil, la financiera El Corte Inglés<sup>26</sup>, por falta de correspondencia entre los productos que se habían adquirido y los que recibió el consumidor; situación que siempre se puede dar cuando se adquieren productos por páginas web o catálogos como es el caso al que haremos referencia a continuación.

En un primer momento, El Corte Inglés demandó a Don Francisco por no satisfacer las cuotas de pago que se habían estipulado por una cantidad de 1621,65€. El problema gira en

---

<sup>24</sup> Considerando 20, *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011*.

<sup>25</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 2021. Pág. 209.

<sup>26</sup> Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (SAP), Sección 17ª, número 640/2011, de 21 de diciembre, (JUR 2012/94264).

torno a un contrato celebrado a distancia en el que el consumidor adquiere un ordenador portátil, que incluye entre otros complementos una impresora, por medio de “La Tienda en Casa” conforme a una oferta del catálogo de agosto de 2008. Don Francisco realiza la compra con forma de pago aplazado y recibe los productos en septiembre, dándose cuenta de que la impresora que él había comprado y la que recibió era diferente, formulando una reclamación al respecto. Don Francisco se puso por segunda vez en contacto con Atención al Cliente, manifestando la falta de correspondencia entre los productos recibidos y la oferta que él había adquirido por medio del catálogo de “La Tienda en Casa”.

En primera instancia, el Juzgado nº46 de Barcelona desestimó sus pretensiones y condenó a la entidad mercantil al pago de las costas generadas. También la Audiencia Provincial desestima el recurso de apelación interpuesto por El Corte Inglés en tanto entiende que ha incumplido el deber de informar al consumidor de su posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento en este tipo de contratos celebrados a distancia (Fundamento Jurídico Tercero).

En este tipo de contratos nos encontramos con una serie de supuestos principales<sup>27</sup>:

- 1) Contratos por correo, donde el mensaje impreso es el soporte principal donde se encuentra la oferta de los productos o servicios destinados a la clientela. Existen formas diversas como son el catálogo, la publicidad postal y los anuncios de prensa.
- 2) Contratos por teléfono.
- 3) Contratos por televisión.
- 4) Contratos por radio.
- 5) Contratos mediante el uso de sistemas informáticos o telemáticos.

Respecto a los requisitos formales de este tipo de contratos, como he señalado anteriormente, con carácter general el empresario deberá facilitar la información precontractual al consumidor o usuario. En esta regla general se encuentran una serie de particularidades.

En primer lugar, cuando el tiempo o el espacio para facilitar la información sean limitados, por parte del empresario se deben facilitar en todo caso la información precontractual relativa a las características principales de los productos o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento y la duración del contrato.

Al respecto, en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>28</sup>, se establece que “*en los contratos a distancia, es preciso adaptar los requisitos de información para tener en*

---

<sup>27</sup> LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L., 2021. Pág. 190.

<sup>28</sup> Considerando 36. *Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011*.

*cuenta las restricciones técnicas de determinados medios de comunicación, como las limitaciones de número de caracteres en determinadas pantallas de teléfono móvil o de tiempo en los anuncios de ventas televisivos. En tales casos, el comerciante debe respetar un conjunto mínimo de requisitos de información y remitir al consumidor a otra fuente de información, por ejemplo facilitando un número de teléfono gratuito o un enlace a una página web del comerciante donde la información pertinente esté directamente disponible y sea fácilmente accesible. En cuanto al requisito de información al consumidor del coste de devolución de los bienes que por su naturaleza no pueden devolverse normalmente por correo, se considerará que el comerciante ha cumplido esa obligación, por ejemplo, si el comerciante indica un transportista (por ejemplo, el asignado para el suministro de los bienes) y un precio para la devolución de los bienes. Cuando el comerciante no pueda realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución, por ejemplo por no ser él mismo quien se ocupe de la devolución, deberá facilitar una declaración indicando que dicho coste será exigido y puede ser elevado, acompañada de una estimación razonable del coste máximo que podrá basarse en el coste de suministro al consumidor.”*

En segundo lugar, cuando la compra se realice a través de sitios web, en el inicio del procedimiento se deberá informar de las restricciones de entrega que se apliquen y las modalidades de pago (artículo 98.3 TRLGDCU).

En tercer lugar, cuando los contratos se formalicen mediante conversaciones telefónicas, ya sea con una persona o con un sistema mecánico, según el artículo 96 TRLGDCU, en el inicio de la conversación se deberá dar a conocer la identidad del empresario así como indicar la finalidad comercial. Nunca se podrán realizar las llamadas antes de las 9 de la mañana y después de las 21 horas de la tarde, ni en festivos ni fines de semana. Estas llamadas deberán realizarse desde números de teléfono identificables y el consumidor, en esa primera llamada, se podrá negar a recibir más ofertas comerciales telefónicas. Si el consumidor así lo desea, el empresario deberá facilitarle un justificante de la manifestación de la oposición a recibir ofertas a través de este método en el plazo de tiempo más breve posible, siendo el plazo máximo de un mes.

En cuanto a poner en conocimiento del consumidor y usuario que se ha llevado a cabo la celebración de un contrato a distancia, la confirmación se deberá realizar en un soporte duradero y en un plazo razonable, siendo la fecha límite de entrega de esta confirmación cuando se entreguen a los consumidores y usuarios los bienes que haya adquirido. Será considerado como soporte duradero aquel que permita almacenar toda la información que haga referencia al contrato, que sea apto para la reproducción de dicha información y que pueda impedir que sea manipulada.

En el caso concreto de los contratos telefónicos, las partes se ponen en contacto porque el empresario realiza una oferta al consumidor por medio de una llamada, pero el empresario debe confirmar la oferta telefónica por escrito y el consumidor aceptará la confirmación de la oferta a través de su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito. Solo de esta manera el consumidor quedará vinculado por el contrato. En cuanto a la grabación de la conversación como prueba del consentimiento, será necesario el doble consentimiento del consumidor; uno verbal, que se dará en el momento de la llamada y que sí podrá ser grabado, y, en segundo lugar, el consentimiento escrito en el momento de la firma del contrato.

Respecto a los contratos telefónicos celebrados a distancia, existe una lista, la Lista Robinson, que es un servicio gratuito de exclusión publicitaria, a disposición de los consumidores, que tiene como objetivo disminuir la publicidad que estos reciben<sup>29</sup>. La Lista Robinson es fácil de usar y solo te podrán enviar publicidad aquellas empresas a las que hayas dado tu consentimiento y, así mismo, podrás revocar las llamadas comerciales después de haber dado tu consentimiento. Por tanto, la inscripción en esta lista evita que los ciudadanos reciban publicidad de aquellas empresas que no tengan su consentimiento para hacerlo. Por su parte, las empresas tendrán la obligación de consultar esta lista y, el estar inscrito en ella, las obliga a no poder enviarte publicidad.

Respecto al deseo de los consumidores de estar inscritos en la lista Robinson, haré referencia a la sentencia de la Audiencia Nacional, Sala de los Contencioso-Administrativo, Sección 1ª, de 26 de mayo de 2013<sup>30</sup>, que desestima el recurso contencioso-administrativo interpuesto por France Telecom España, S.A contra el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, en tanto considera que se ha vulnerado, por parte de France Telecom España, el principio de consentimiento para el tratamiento de los datos del denunciante cuando el mismo había ejercitado el derecho de cancelación de sus datos a dicha entidad y, además, estaba inscrito en la Lista Robinson, constando así en los servicios de France Telecom. Se constató que el denunciante sí que estaba inscrito en dicha lista y que, aun así, France Telecom le envió ofertas publicitarias para la contratación de acceso a internet por ADSL y televisión por cable, un año después de la inscripción del demandante en la lista.

---

<sup>29</sup> <https://www.listarobinson.es/que-es> (fecha de consulta: 19/06/2022).

<sup>30</sup> *Sentencia Audiencia Nacional (SAN), Sala Contencioso-administrativo, Sección 1ª, de 16 de mayo de 2013. JUR 2013/174964.*

En último lugar, nos referiremos a otros tipos de contratos que se encuentran excluidos de la regulación de la contratación a distancia y que se mencionan en el artículo 93 TRLGDCU y en la Directiva 2011/83/UE.

PINO ABAD y SERRANO CAÑAS<sup>31</sup> realizan una triple clasificación de este tipo de contratos, excluidos de la regulación de contratación a distancia:

1. Exclusión por un **criterio objetivo**, por razón de la naturaleza del objeto sobre el que versa el contrato:
  - 1.1. Los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de niños y el apoyo a las familias y personas necesitadas, siguiendo el Considerando 29 de la Directiva. Esto se debe a que este tipo de contratos tienen unas características que se encuentran reguladas por su legislación específica.
  - 1.2. Los contratos de servicios relacionados con la salud. Esto es así debido a su complejidad técnica y por la importancia que tienen en el interés general de los ciudadanos, así como por su financiación pública (Considerando 30).
  - 1.3. Los contratos de servicios financieros, viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, entre otros, debido a que este tipo de contratos se regulan por una legislación específica.
  - 1.4. Los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos, los contratos para la construcción de edificios nuevos o transformaciones sustanciales de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como viviendas, también porque este tipo de contratos tienen una legislación específica.
  - 1.5. Los contratos de transporte de pasajeros.
2. Exclusión por un **criterio circunstancial**, por razones concretas en la celebración del contrato.
  - 2.1. Los contratos que deben celebrarse ante fedatario público<sup>32</sup> obligado a ser independiente e imparcial, celebrándolo el consumidor previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.

---

<sup>31</sup> PINO ABAD, Manuel y SERRANO CAÑAS, José Manuel. “El nuevo régimen jurídico de los contratos a distancia”. Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías, núm. 37/2015. BIB 2015/634.

<sup>32</sup> Según la RAE, fedatario público es la persona que da fe pública, como el notario y otros funcionarios, cuando se trata de cuestiones extrajudiciales, o los Letrados de la Administración de Justicia, en materia judicial.

2.2. Los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.

2.3. Los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor o usuario.

Estos contratos se encuentran excluidos debido a que el factor sorpresa o la presión que pudieran ejercer los comerciales quedan eliminadas.

3. La Directiva utiliza un criterio mixto, en parte objetivo y en parte circunstancial, para la exclusión de los siguientes contratos: los de suministro de productos alimenticios, bebidas o bienes de consumo normal en el hogar, así como aquellos que sean suministrados de manera personal por el empresario en el domicilio, residencia habitual o lugar de trabajo del consumidor, de manera frecuente y regular, y también los contratos de actividades de juego por dinero. Esta exclusión se encuentra regulada en el artículo 3.2 b) de la Directiva 85/577/CE.

Estos contratos se encuentran excluidos debido a que la entrega regular de los productos de manera personal por el empresario excluye una vez más el factor sorpresa.

Respecto a la exclusión de las actividades de juego por dinero, serán aquellas que impliquen apuestas en juegos de azar, incluidas las loterías, juegos en el casino y apuestas.

Estos contratos deberían de contar con una legislación específica más estricta para la protección de los consumidores y usuarios (Considerando 31 de la Directiva).

#### **4.4. Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.**

En el ámbito comunitario, su primera regulación se dio con la Directiva 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, relativa a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, que intentaba proteger a los consumidores de las prácticas abusivas que podían utilizar los empresarios en las ventas a domicilio.

En España, esta primera regulación se dio, años después, con la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales. Se recogía ya, desde este momento, el derecho que tenían los consumidores para anular este tipo de contratos cuando se hubieran celebrado obviando la exigencia formal de la documentación del contrato o de la oferta, así como la revocación del consentimiento prestado<sup>33</sup>. La finalidad

---

<sup>33</sup> LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 2021. Págs. 193-194.

de la Directiva europea y de la Ley española era la misma, proteger la libertad de decisión adoptada por el consumidor en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.

La Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011<sup>34</sup>, que regula en la actualidad este tipo de contratos, en su Considerando 21, lo define *como un contrato celebrado con la presencia física simultánea del comerciante y el consumidor, en un lugar distinto del establecimiento mercantil del comerciante, por ejemplo en el domicilio del consumidor o en su lugar de trabajo. Fuera del establecimiento, el consumidor podría estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del comerciante.*

Los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil pueden ser definidos como una política de venta en la que el empresario toma la iniciativa de un contacto directo y personal con los consumidores y usuarios, para proponerles bienes o servicios, ya sea en el domicilio, en el trabajo, o fuera de los lugares reservados para la venta en los que los consumidores se presentan por su propia voluntad<sup>35</sup>.

En cuanto a las principales características que encontramos en este tipo de contratos, en primer lugar y siendo la más destacada, haciendo así una modalidad de contrato diferente, es que el contrato no se celebra en el lugar donde habitualmente lo haría. Estos lugares podrían ser el domicilio del consumidor, su trabajo o en plena calle. Se aprovecha que el consumidor no está preparado para que se le haga una oferta y, así, sea más sencillo para el empresario conseguir formalizar nuevos contratos.

En segundo lugar, se dirige a personas que no tienen deseos de contratar algún producto o servicio, jugando así el empresario con el factor sorpresa. En tercer lugar, el comerciante solo ofrece un producto o varios de la misma marca, pero a un precio superior, aprovechando que el consumidor no puede comparar los precios. Por último, respecto a la rapidez con la que se formaliza el contrato, el consumidor toma decisiones apresuradamente, adquiriendo posiblemente bienes que no necesita o que no sean importantes. Esto se debe a que el comerciante “abusa” de su posición para conseguir que el consumidor acabe adquiriendo los bienes.

---

<sup>34</sup> Considerando 21. *Directiva 2011/83/UE, del Parlamento y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.*

<sup>35</sup> LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios.* Madrid: Dykinson S.L., 2021. Pág. 191.

El problema que tiene este tipo de contratos es que normalmente se formalizan sin que haya testigos, por lo que, si el comerciante, durante la venta, tuviera un comportamiento abusivo, nadie podría demostrar que el consumidor ha sido víctima de dicha práctica abusiva.

En cuanto a los requisitos formales de este tipo de contratos, son menos exigentes y numerosos que los de la contratación a distancia. Así, nos encontramos con que el artículo 99 TRLGDCU establece la obligación del empresario de facilitar al consumidor toda la información precontractual en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero. También se deberá facilitar al consumidor una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o en otro soporte distinto si el consumidor lo considera adecuado. En último lugar, el empresario deberá adoptar las medidas que considere necesarias para identificar correctamente al consumidor y usuario con el que ha celebrado el contrato.

## 5 EL DERECHO DE DESISTIMIENTO.

### 5.1 Evolución de la normativa comunitaria referida al derecho de desistimiento.

La protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito comunitario es extensa y han sido numerosas las Directivas que se han referido al derecho de desistimiento. Destacaré a continuación una serie de Directivas que reflejan la evolución de este derecho en el ámbito comunitario<sup>36</sup>:

1. Directiva del Consejo 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles<sup>37</sup> -derogada por la Directiva 2011/83/UE-.

Se trata de la primera vez que se hace referencia al derecho de desistimiento en el ámbito comunitario, aunque utiliza la expresión “*conceder al consumidor un derecho de rescisión*” o “*derecho a renunciar a los efectos del compromiso*”.

Con esta Directiva se trató de evitar que el empresario abusase de la situación de poder que adquiere al celebrarse los contratos fuera del establecimiento mercantil y evitar la situación de desigualdad en la que se encuentra el consumidor. Tenía el objetivo de conseguir que las legislaciones nacionales, al regular este tipo de contratos, evitasen que hubiera vulneraciones del derecho de desistimiento y que los consumidores lo ejercitasen en los casos regulados en las leyes.

En el artículo 5 de la Directiva se reconocían como características de este derecho la irrenunciabilidad del mismo, su carácter formal y temporal, y la importancia de que esta información fuera facilitada al consumidor.

2. 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<sup>38</sup> - derogada por la Directiva 2011/83/UE-.

En ella, se trata de proteger al consumidor o usuario de aquellos contratos que han sido celebrados a distancia y que, en el momento de la perfección del contrato, no se pueden

---

<sup>36</sup> LARROSA AMANTE, Miguel Ángel. *El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, 2015. Págs. 44-67.

<sup>37</sup> Directiva del Consejo 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles.

<sup>38</sup> 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.

apreciar las cualidades del producto o servicio que ha sido contratado, por lo cual el consumidor no sabrá, hasta la recepción del mismo, si tiene defectos o si es igual que lo que él había querido adquirir.

En esta Directiva todavía no se denomina al derecho de desistimiento como tal sino que lo recogen como un derecho de rescisión o resolución. En cuanto a sus características, se siguen destacando los mismos aspectos que en la Directiva referida con anterioridad, pero aquí se reconoce por primera vez el carácter gratuito que tendrá el ejercicio de este derecho de rescisión del contrato celebrado a distancia. No se regula el modo en que se tiene que ejecutar este derecho, por lo que deja que las legislaciones nacionales lo regulen en el momento en que se traspusiese la Directiva al Derecho nacional.

En cuando al plazo para aplicar el derecho de rescisión, se diferencia si se trata de productos o de servicios. En el caso de los servicios, el derecho de rescisión comenzará a contar desde el momento en que se haya formalizado el contrato; por el contrario, en el caso de rescisión de contratos de adquisición de objetos o bienes, el plazo computará desde el momento en que estos se hayan recibido.

3. Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo<sup>39</sup>.

Esta Directiva tenía por objeto la aproximación de las regulaciones de los Estados miembros en cuanto a la venta y a las garantías de los productos y servicios que sean adquiridos por los consumidores para garantizar una uniforme protección de los mismos en el ámbito comunitario.

En el Considerando 10 de la Directiva se establece que, cuando el producto adquirido por el consumidor no sea conforme al contrato, el mismo podrá elegir entre la reparación o sustitución del mismo, u obtener una reducción del precio o directamente la resolución del contrato.

---

<sup>39</sup> Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Esta Directiva fue modificada parcialmente por la Directiva 2011/83/UE, a la que haremos referencia a continuación y, finalmente, ha sido reemplazada por la Directiva (UE) 2019/771, sobre determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes<sup>40</sup>.

4. Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores<sup>41</sup>.

Esta Directiva, modifica, como ya he señalado, la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y deroga la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento y del Consejo.

Esta Directiva tiene como origen una ambiciosa reforma por parte de la Unión Europea en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores debido al gran número de Directivas que se habían promulgado al respecto, eliminando el solapamiento y las incoherencias. El legislador comunitario unifica la regulación de los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil para eliminar las incoherencias y las lagunas que se habían formado.

Aquí ya se utiliza el término derecho de desistimiento y se destacan como principales novedades, un plazo de 14 días para su ejercicio; un plazo de 12 meses para el ejercicio del derecho cuando el empresario no haya informado al consumidor de la existencia de este derecho; se simplifica el proceso y se aporta seguridad jurídica respecto al mismo; y se establece la responsabilidad del consumidor y la obligación de devolución de los productos y servicios.

5. Directiva 2019/2161/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión.

Esta Directiva se incorpora en nuestro ordenamiento jurídico a través del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias (...), de personas consumidoras (...), que incorpora la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica

---

<sup>40</sup> INDRET PRIVADO, “Revista para el Análisis del Derecho”, núm.2, 2022. ISSN 1698-739X.

<sup>41</sup> Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. La transposición de esta nueva Directiva a nuestro ordenamiento jurídico entró en vigor el 28 de mayo de 2022, modificando en el punto que nos concierne varios artículos del TRLDGPU.

Se establece la actual regulación sobre la información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (artículo 97); se introduce como nuevo el artículo 97 bis relativo a los requisitos de información específicos adicionales para los contratos celebrados en mercados en línea; modifica los apartados 2, 4 y 8 del artículo 98 concerniente a la obligación del empresario de informar al consumidor del pago en las contrataciones a distancia, entre otras cuestiones.

Respecto al desistimiento, la Directiva modifica el apartado 1 del artículo 102, estableciendo como plazo para ejercer el desistimiento, en el caso de contratos celebrados por visitas no solicitadas del empresario al domicilio del consumidor, el de 30 días -dicho plazo asimismo se introduce en los artículos 104 y 105- así como modifica la redacción de las letras a) y m) del artículo 103 relativas a las excepciones al derecho de desistimiento.

## **5.2 Concepto y características del derecho de desistimiento.**

### **5.2.1 Regulación general del derecho de desistimiento.**

El derecho de desistimiento se atribuye a los consumidores y usuarios mediante diversas directivas, señaladas en el apartado anterior, que se han transpuesto a nuestro ordenamiento jurídico, y que actualmente se encuentra regulado en el TRLDGPU, artículos 68 a 79.

Desistir de un contrato, otorga al consumidor la facultad desvincularse del mismo, sin alegar ningún motivo y sin penalización por parte del empresario, lo que supone la extinción de las obligaciones de las partes a ejecutar el contrato y la restitución de las prestaciones recíprocamente.<sup>42</sup> Las cláusulas que impongan una penalización al consumidor por ejercitar el derecho de desistimiento serán nulas de pleno derecho.

El efecto principal que produce el ejercicio del derecho de desistimiento es la extinción del contrato y, consecuentemente con esta extinción, nos encontramos con un efecto derivado que será la devolución de las prestaciones que se hayan recibido. En el caso del consumidor o usuario, devolverá los productos o servicios que hayan sido adquiridos con anterioridad y,

---

<sup>42</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 976.

en el caso del empresario, deberá devolver el pago que se haya realizado por parte del consumidor.

El consumidor podrá ejercer el derecho de desistimiento en los supuestos en que tenga una previsión legal, o cuando, no siendo así, se reconozca el mismo en la oferta, promoción, publicidad o en el contrato que se haya perfeccionado. En el primer caso, cuando este derecho es atribuido legalmente a los consumidores y usuarios, se regirá primeramente por las disposiciones legales que se establezcan en cada caso y, en su defecto, por lo expuesto en la normativa general del TRLGDCU (artículo 68.3 TRLGDCU).

En el segundo caso, cuando este derecho se recoja en la oferta, promoción, publicidad o en el contrato, dependerá de lo pactado entre las partes; será un derecho de desistimiento contractual. Aquí el derecho de desistimiento no tiene una previsión legal, por lo que, acudiendo al artículo 79 TRLGDCU, a falta de una previsión específica en los documentos indicados, este desistimiento se ajustará a lo previsto en el Título I relativo a los contratos con los consumidores y usuarios, y, más específicamente, en su Capítulo II referido al derecho de desistimiento.

Entre los supuestos que tienen previsión legal para el ejercicio del derecho de desistimiento, nos encontramos los siguientes<sup>43</sup>:

1. Contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil excepto en los supuestos del artículo 103 TRLGDCU, donde no se podrá ejercer el derecho a desistir.
2. Contratos celebrados dentro del ámbito del comercio minorista, el plazo será de 14 días naturales ya que el artículo 10 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista<sup>44</sup> se remite al TRLGDCU, artículo 71, para determinar el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
3. Contratos de comercialización a distancia de servicios financieros, el plazo para desistir es de 14 días naturales (artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de junio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros<sup>45</sup>) con las excepciones previstas

---

<sup>43</sup><https://www.mundojuridico.info/derecho-del-consumidor-desistir-segun-el-contrato/#:~:text=%2D%20El%20consumidor%20tendr%C3%A1%20derecho%20a,68.3%20TRLGDCU>.

(Fecha de consulta: 9/07/2022)

<sup>44</sup> Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (BOE-A-1996-1072).

<sup>45</sup> Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE-A-2007-13411)

en el apartado 2 del mismo artículo (supuestos donde no se podrá ejercer este derecho).

En el caso de contratos de seguro de vida, el plazo para desistir será de 30 días naturales de acuerdo con esta ley.

4. Contratos de crédito al consumo, siendo el plazo de 14 días naturales según el artículo 28 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Créditos de Consumo<sup>46</sup>.

Respeto a la regulación general del desistimiento, el artículo 69 TRLGDCU establece la obligación por parte del empresario de informar al consumidor de su derecho a ejercer el desistimiento. Así mismo, deberá informar al consumidor y usuario de los requisitos para hacerlo y de las consecuencias de ejercerlo, incluyendo dentro de estas consecuencias la restitución del bien o servicio. Dicha información deberá ser clara, comprensible y precisa. El empresario deberá comprobar que estas pautas se cumplen, si no, la consecuencia es la ampliación del plazo de ejercicio del derecho, pasando de 14 días hábiles a 12 meses. Además, el empresario deberá entregar al consumidor y usuario un documento de desistimiento donde se exprese el nombre y la dirección de la persona a la que debe enviárselo y los datos de identificación del contrato y de los contratantes.

Para llevar a cabo el ejercicio del derecho de desistimiento, el TRLGDCU no establece, en su artículo 70, ninguna formalidad, siendo suficiente que se acredite de cualquier forma que se ajuste a derecho. Será válido el envío del documento de desistimiento o la devolución de los productos que se hubieran obtenido. Si se ejercitase este derecho mediante la devolución de los productos, deberían ser devueltos todos aquellos que se hubieran adquirido, y no únicamente a una parte de ellos<sup>47</sup>.

El plazo para el ejercicio de este derecho por el consumidor o usuario, según recoge el artículo 71 TRLGDCU, será como mínimo de 14 días naturales, siempre que el empresario haya cumplido con sus obligaciones de informar sobre este derecho al consumidor o usuario. Si el empresario no hubiera cumplido con dicha obligación, el derecho de desistimiento tendrá un plazo para su ejercicio de 12 meses a contar desde que se entregó el producto. Si durante este periodo el empresario cumple con la obligación de información y

---

<sup>46</sup> Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE-A-2011-10970)

<sup>47</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 991

documentación, el plazo para el ejercicio de este derecho empezará a contar desde ese mismo momento.

El ejercicio de este derecho tiene una serie de consecuencias reguladas en el artículo 74 TRLGDCU. En primer lugar, una vez que se ha desistido del contrato, las partes deberán restituirse las prestaciones según lo dispuesto en el Código Civil<sup>48</sup>, artículos 1303<sup>49</sup> y 1308<sup>50</sup>. Y, también, se obliga al empresario a que reembolse al consumidor o usuario los gastos que se hubieran hecho para la mejora del bien adquirido.

Esta devolución de las prestaciones entre el consumidor y usuario y el empresario, viene regida por una serie de principios<sup>51</sup>:

-En primer lugar, el *principio de retroactividad* del artículo 1303 del Código Civil (en adelante, CC), que recoge que, una vez que se haya ejercitado el derecho de desistimiento por parte del consumidor, tanto el consumidor como el empresario deberán de restituirse recíprocamente los productos o servicios que hubieran sido objeto del contrato que se celebre.

-En segundo lugar, el *principio de reciprocidad*, que hace referencia a que son las partes las que tienen que realizar la restitución recíproca (artículo 1303 CC y 74.1 TRLGDCU). Los efectos que surgen de este principio serán:

- La restitución obligada de ambas partes, tanto por parte del consumidor devolver los productos o bienes que se hayan percibido, como por parte del empresario la obligación de devolver el dinero que se hubiera pagado por los mismos.
- No se puede obligar a la restitución a una parte cuando la otra todavía no la haya realizado.
- La restitución por una de las partes implica la constitución en mora de la otra parte.
- La mora del empresario consistirá en el abono de los intereses del dinero percibido.

---

<sup>48</sup> Real Decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil (BOE-A-1889-4763).

<sup>49</sup> Artículo 1303 Código Civil: “Declarada la nulidad de una obligación, los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio de los intereses, salvo lo que disponen los artículos siguientes”.

<sup>50</sup> Artículo 1308 Código Civil: “Mientras uno de los contratantes no realice la devolución de aquello a que en virtud de la declaración de nulidad esté obligado, no puede el otro ser compelido a cumplir por su parte lo que le incumba”.

<sup>51</sup> LARROSA AMANTE, Miguel Ángel. *El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, 2015. Págs. 295-299.

- La mora del consumidor supondrá la imputación de los perjuicios que pueda sufrir el bien así como indemnizar al empresario por los daños y perjuicios que le hubiera podido ocasionar el retraso de la restitución.

-En tercer lugar, el *principio de simultaneidad* recogido en el artículo 1308 CC, que parte de los efectos del principio anterior y se refiere a que, si una de las partes no ha procedido a realizar la restitución que le corresponda, no puede obligar a que la otra parte cumpla con su restitución. Este sería el caso en que el consumidor o usuario obliga al empresario a la devolución del pago que ha realizado cuando el mismo todavía no ha procedido al envío del producto por el que ha ejercitado el derecho de desistimiento.

-Y, en último lugar, el *principio de indemnidad* del consumidor, que asegura el carácter gratuito del ejercicio del derecho de desistimiento, artículo 68.1 TRLGDCU. Por lo tanto, el consumidor se encontrara liberado del pago de cualquier coste, excepto de los de devolución de bienes, salvo que el empresario haya aceptado asumirlos o no hubiera informado con anterioridad al consumidor que debía abonarlos (artículo 108.1 TRLGDCU).

La restitución recíproca de las prestaciones entre las partes no supone ningún problema cuando se trata de productos, pero, en el caso de los servicios, surge el problema de la devolución de un servicio que ya se haya prestado debido a que no puede ser devuelto aunque se haya ejercido el derecho de desistimiento dentro del plazo establecido.

El ejercicio de este derecho será gratuito y no se podrá cobrar nada al consumidor o usuario por su ejercicio. La devolución del dinero por el empresario se efectuará sin demoras y, en todo caso, antes de que transcurran 14 días desde que el consumidor le informara de su decisión de desistir del contrato. Si transcurre este plazo sin que el consumidor haya percibido la cantidad que debía de ser abonada, tendrá derecho a reclamarla por duplicado, a parte de la indemnización por daños y perjuicios que se le hubieran podido causar.

En esta normativa también se hace referencia a la imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario (artículo 75 TRLGDCU). Esta imposibilidad puede deberse a la pérdida o destrucción de la cosa, pero esto no privará al consumidor de ejercer su derecho a desistir. En estos casos, el consumidor responderá por el valor de mercado que hubiera tenido la cosa en el momento en que pudiera haber ejercido el desistimiento y, si el valor fuera superior al precio por el que lo adquirió, responderá por este.

El artículo 77 TRLGDCU hace referencia a la ejecución del derecho de desistimiento cuando haya una financiación, cancelando el crédito que al consumidor le quedara por pagar sin penalización.

García Vidente y Minero Alejandro establecen, en su comentario del artículo 77 TRLGDCU<sup>52</sup>, que, cuando se celebran varios contratos que suponen una operación económica única y media entre las partes de todos ellos alguna vinculación, los derechos y excepciones oponibles en uno de ellos deben poder alegarse también en los otros. En otras palabras, se refieren a que el desistimiento del contrato de consumo implica la desaparición del contrato de financiación vinculado.

Finalmente, el artículo 78 TRLGDCU reconoce las acciones de nulidad o resolución del contrato aun cuando, por cualquier motivo, no se haya ejercitado el derecho de desistimiento en el plazo establecido.

#### 5.2.2. Características del derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y celebrados fuera del establecimiento mercantil.

Este derecho tiene su principal razón de ser en aquellos contratos que se hayan realizado a distancia o se hayan celebrado fuera del establecimiento mercantil ya que, en los primeros, no habrá presencia física simultánea de las partes y, en los segundos, muchos se perfeccionarán en lugares distintos de la sede del empresario.

El derecho de desistimiento en los contratos a distancia y en los celebrados fuera del establecimiento mercantil, se encuentra regulado en los artículos 102 y siguientes del TRLGDCU y todas aquellas cláusulas que sean introducidas en aquéllos e impongan una penalización al consumidor por ejercer su derecho de desistimiento, serán nulas de pleno derecho.

Los artículos que regulan el derecho de desistimiento en este tipo de contratos fueron transpuestos a la legislación nacional a través de la Directiva 2011/83/UE, por lo que el

---

<sup>52</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 1015.

legislador nacional, al incluirlos en el TRLGDCU, los trata como una normativa especial aplicable exclusivamente a estos dos tipos de contratos<sup>53</sup>.

Se establece un plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento de 14 días naturales, coincidiendo con el plazo general para ejercitarlo, sin que el consumidor tenga que indicar ningún motivo y sin incurrir en ningún coste. Con la Directiva 2011/83/UE se amplió el plazo para ejercer el derecho de desistimiento de 7 a 14 días naturales con el fin de unificar todas las Directivas anteriores y dotar a los consumidores de una mayor seguridad jurídica<sup>54</sup>. Se establece un plazo de desistimiento de 30 días cuando los contratos sean celebrados en visitas no autorizadas del empresario al domicilio de los consumidores o en excursiones que hayan sido organizadas por el empresario con el fin de promocionar o vender su productos o servicios; reforma esta última que ha sido introducida a través del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, por trasposición de la Directiva 2019/2161/UE.

Este plazo se empezará a contar, siguiendo el artículo 104 TRLGDCU, desde el día en que se produjo la celebración del contrato cuando el mismo sea de servicios, o desde el día que el consumidor, o un tercero que haya sido designado por él, adquiera la posesión de los productos que se han comprado; en último lugar, en el caso de contratos de suministro de agua, gas o electricidad, o de calefacción, el día en que se haya celebrado el contrato.

En este tipo de contratos, al igual que en la regulación general del derecho de desistimiento, si el empresario no ha informado al consumidor de su derecho a ejercer el desistimiento, este periodo tendrá una duración de 12 meses a contar desde que se acabó el plazo inicial de 14 o 30 días naturales, según los casos.

La principal consecuencia que se produce por la ejecución del derecho de desistimiento es la extinción del contrato que se hubiera celebrado entre las partes (artículo 106.5 TRLGDCU), siendo esta la consecuencia fundamental tanto en la regulación general de este derecho como en la regulación del mismo en los contratos a distancia o los celebrados fuera del establecimiento mercantil.

---

<sup>53</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 1532

<sup>54</sup> Considerando 40, Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011.

En los contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, el empresario y el consumidor van a tener una serie de obligaciones, que serán comunes para los dos tipos y están contenidas en los artículos 107 y 108 TRLGDCU.

Por un lado, respecto a las obligaciones y derechos del empresario en el ejercicio del desistimiento, este, tendrá la obligación de reembolsar el pago que recibió por los productos que contrató el consumidor, así como los costes de entrega sin que haya demoras indebidas y, como máximo, en un plazo de 14 días naturales desde el día en que el consumidor haya ejercido su derecho a desistir.

El reembolso de la cantidad percibida por el empresario deberá hacerse del mismo modo en que el consumidor realizó el pago, a no ser que el consumidor solicite otra forma de devolución, con lo cual el empresario deberá realizarlo así sin que el consumidor pague ningún gasto extra por este reembolso.

El empresario podrá recoger por sí mismo los bienes que el consumidor quiera devolver, pero, en los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que se presente una prueba de la devolución por parte del consumidor o usuario.

Por otro lado, el artículo 108 TRLGDCU establece que, el consumidor deberá devolver los productos sobre los que ha ejercido el derecho de desistimiento en el plazo máximo de 14 días naturales, ya sea a través de un envío al empresario o a una tercera persona por él autorizada, y soportará los costes directos de la devolución, excepto cuando el empresario los quiera soportar o no haya informado al consumidor del cargo de dichos costes.

Respecto a esta devolución, nos encontramos con una excepción en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil cuando los bienes se hayan entregado en el domicilio del consumidor al perfeccionarse el contrato, en cuyo caso el empresario deberá ir a recogerlos personalmente cuando no se puedan devolver por correo.

En el apartado 4 del artículo 108 TRLGDCU se establece que, cuando el consumidor o usuario desista de un contrato de servicios, deberá abonar al empresario el importe proporcional calculado sobre la base del precio total que se acordara en el contrato. Siguiendo con este artículo, el consumidor o usuario no asumirá ningún coste, en los contratos de prestación de servicios, cuando el empresario no le haya facilitado la información relativa al ejercicio de este derecho o cuando el consumidor no haya solicitado que la prestación del servicio se inicie antes de que acabe el plazo para ejercer el derecho de desistimiento.

El artículo 77 TRLGDCU hace referencia a los contratos que hayan sido financiados por el consumidor y, al igual que en la regulación general, en los contratos a distancia o los celebrados fuera del establecimiento mercantil, una vez que se ha desistido del contrato, el resto de cuotas a pagar por la financiación quedan canceladas.

## 6 EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO.

El desistimiento es un derecho que tienen los consumidores para dejar sin efectos un contrato que ya se ha perfeccionado. Este derecho tiene una serie de excepciones, que se encuentran reguladas en el artículo 103 TRLGDCU.

La principal novedad que se introdujo en la regulación de este artículo con la reforma de 2014, fue su aplicación tanto a los contratos a distancia como a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, ya que la legislación anterior, el artículo 102 TRLGDCU/2007, únicamente aplicaba las excepciones a la contratación a distancia.

La segunda diferencia que nos encontramos respecto a la legislación anterior es que se aumentó el número de excepciones, añadiéndose las letras e), f), g), h), k) y l), regulando de manera independiente las letras c) y d) e i) y m), que anteriormente estaban recogidas en un mismo apartado.

En tercer lugar, en la legislación precedente, las excepciones únicamente eran “salvo pacto en contrario”; expresión que en la normativa actual ha desaparecido.

Y, en último lugar, desaparece la excepción referida a los contratos de servicios de apuesta y lotería, que, en la actualidad, se encuentran regulados como un contrato al que se excluye del ámbito de aplicación de la normativa referida a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y contratos a distancia (artículo 93.c) TRLGDCU)<sup>55</sup>.

Más recientemente, nos encontramos con la reforma que se hizo en 2022 del TRLGDCU con la trasposición de la Directiva 2019/2161/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por medio del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, modificando la redacción de las letras a) y m) del artículo 103.

En los supuestos que analizaremos a continuación no se podrá ejercer el derecho de desistimiento a no ser que lo pacten las partes o se encuentre dentro de la publicidad o la promoción de los productos o servicios.

---

<sup>55</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 1545.

A continuación, realizaré un análisis de las excepciones del artículo 103 TRLGDCU<sup>56</sup>, que establece que *el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:*

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.*

Esta primera excepción es general para todos los contratos de prestación de servicios del artículo 108.4 TRLGDCU. Se hace referencia a que el consumidor puede solicitar de manera expresa que el servicio comience a ejecutarse antes de que acabe el plazo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. Esto no implica que se pierda el derecho a ejercerlo, simplemente se modifican sus efectos, debiendo abonar el consumidor el importe proporcional de la prestación del servicio al empresario.

Así mismo, si la prestación del servicio ha sido totalmente ejecutada, el consumidor pierde su derecho a desistir siempre y cuando el empresario le haya informado de las consecuencias de la ejecución del servicio; si esto no sucediera, el consumidor no perderá su derecho de desistir.

Para entender mejor este apartado tenemos que acudir a los artículos 98.8 y 99.3 TRLGDCU, que regulan los requisitos formales de este tipo de contratos y al artículo 108.4 de la misma ley. Establece este último artículo que, una vez que se haya iniciado el servicio y se haya ejecutado el derecho de desistimiento por parte del consumidor o usuario, este deberá abonar al empresario la parte proporcional del servicio ya ejecutado. Este importe proporcional se calculará por el empresario teniendo en cuenta el importe total del servicio que se iba a prestar.

Del conjunto de estos artículos se extraen una serie de consecuencias<sup>57</sup>:

---

<sup>56</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 1551-1562.

<sup>57</sup> LARROSA AMANTE, Miguel Ángel. *El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, 2015. Págs. 307-308.

- El empresario no está obligado a iniciar la prestación de servicios hasta que haya transcurrido el plazo de 14 días naturales para el ejercicio del derecho de desistimiento (artículo 104 TRLGDCU), salvo que el consumidor o usuario desee que la prestación se inicie antes de transcurrido dicho plazo, para lo que deberá presentar una solicitud expresa, en el caso de los contratos celebrados a distancia, artículo 98.8 TRLGDCU, y una solicitud expresa en soporte duradero, en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, artículo 99.3 TRLGDCU.
  - Si, durante el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento, se ejecutara la totalidad del servicio, el consumidor o usuario perderá su derecho a desistir cuando haya consentido que se iniciara la prestación del servicio siendo consciente de que su ejecución trae como consecuencia la pérdida del derecho a desistir.
  - Si la ejecución del servicio se iniciara por solicitud previa del consumidor, al ejercer el derecho de desistimiento deberá abonar la parte proporcional al servicio prestado, calculándose la misma del importe total (artículo 108.4 TRLGDCU).
  - Si el inicio de la prestación de servicios no ha sido por solicitud expresa del consumidor y, además, no ha sido informado por el empresario de la pérdida del derecho a desistir, el consumidor no deberá abonar ningún importe al empresario (artículo 108.5.a)).
- b) *El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.*

Con esta excepción se trata de evitar que los consumidores ejerzan el derecho de desistimiento de aquellos bienes o servicios en los que el precio fijado por el mercado financiero disminuya.

Este tipo de contratos se encuentran regulados en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, que traspone la Directiva 2002/65/UE, que excluye a este tipo de contratos de la aplicación del derecho de desistimiento.

El artículo 10.2 de la Ley 22/2007, establece una serie de contratos en los que no se podrá desistir como son los servicios financieros cuando el precio dependa de las fluctuaciones del mercado financiero (operaciones de cambio de divisas, valores negociables o contratos de futuros sobre tipos de interés), contratos de seguros (los de

viaje o equipaje de duración inferior a un mes o los planes de previsión asegurados) o los planes de pensiones, entre otros enumerados en el artículo.

El fundamento general de esta excepción es evitar que el consumidor se deshaga de aquellos productos o servicios que haya adquirido en caso de depreciación.

*c) El suministro de los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.*

Con esta excepción se trata de proteger a los empresarios que produzcan bienes que han sido personalizados con anterioridad por el consumidor debido a que no pueden ser comercializables porque han sido confeccionados para una persona específica.

El problema que surge con esta excepción es qué se considera por confeccionado o personalizado, acudiendo rápidamente al grado de personalización. Aquí encontramos dos caminos: el primero es si vale cualquier alteración mínima en el producto por el consumidor y, el segundo, si la alteración del producto debe ser sustancial.

En mi opinión, dentro de este supuesto entrarían aquellos bienes que han sido expresamente fabricados para una persona, siguiendo las pautas que el consumidor ha dado o aquellos productos que hayan sido modificados y que devolverlos a su estado natural provoque un gran coste para el empresario. Un ejemplo claro sería el modista que hace un vestido en particular para una cliente siguiendo los patrones que la misma ha marcado.

Con respecto a esta excepción, nos encontramos con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Sexta, de 14 de mayo de 2020, que resuelve una cuestión prejudicial planteada por el Tribunal Regional de lo Civil de Graz, Austria<sup>58</sup>.

El litigio principal surge entre MS y AS, como consumidores, y NK, como arquitecto y comerciante, respecto a un contrato relativo a la realización de un proyecto de vivienda individual con vistas a su construcción celebrado fuera del establecimiento mercantil de NK. El problema surge cuando MS y AS desisten del contrato que se ha celebrado por no estar de acuerdo con el resumen de costes y la factura por los servicios prestados que les extiende NK, quien alega que no hay derecho de desistimiento debido a que los planos

---

<sup>58</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 14 de mayo de 2020 (TJCE 2020/95).

son claramente personalizados en función de las necesidades que le habían planteado los consumidores.

El Tribunal austriaco propone dos cuestiones prejudiciales al respecto, siendo la segunda más interesante para el análisis de la excepción que estamos estudiando. Esta segunda cuestión versa sobre si el contrato que se ha perfeccionado entre las dos partes es un contrato para el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizado en el sentido de los artículos 16 c), y artículo 2 puntos 3 y 4, de la Directiva 2011/83/UE.

El Tribunal de Justicia, finalmente, declaró que un contrato celebrado entre un arquitecto y un consumidor en virtud del cual el primero se compromete a realizar para el segundo, según las exigencias y los deseos de este último, un proyecto de vivienda individual con vistas a su construcción y, en este contexto, a elaborar planos, no constituye un contrato de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizado. Basándose en las definiciones de los puntos 3 y 4 del artículo 2 de la Directiva, entienden que un contrato celebrado entre un arquitecto y un consumidor, en virtud del cual el primero se compromete a realizar para el segundo, según las exigencias y los deseos de este último, un proyecto de vivienda individual con vistas a su construcción y, en este contexto, a elaborar planos, no constituye un contrato de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

*d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.*

Al ejecutar el derecho de desistimiento no hace falta que estos productos estén deteriorados, simplemente basta con que el empresario no pueda colocar el bien en el mercado una vez haya sido devuelto.

*e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.*

Aquí nos encontramos con el producto no puede ser comercializado una vez que se haya ejercido el derecho de desistimiento debido a que los productos ya no son seguros por razones de salud o higiene.

Los requisitos que serán aplicables a estos supuestos para saber si entra dentro de la excepción son que el bien haya sido desprecintado y que existan razones de protección de salud e higiene que no hagan susceptible su devolución.

En este caso se exceptúan aquellos envases que se puedan abrir y cerrar fácilmente como es el caso de las cajas que, con una cinta, se puedan volver a cerrar.

Con relación a esta excepción encontramos la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Sexta, de 27 de marzo de 2019, en la que se resuelven las cuestiones prejudiciales planteadas por el Tribunal de lo Civil y lo Penal de Maguncia, Alemania<sup>59</sup>.

El litigio principal surge entre Slewo, una empresa en línea de venta de colchones, y el Sr. Ledowski, que adquirió a través de la web un colchón para su uso propio. Una vez formalizado el contrato, en la factura emitida por el empresario se contenía información respecto al derecho de desistimiento, estableciéndose en la misma que «Nos haremos cargo de los costes de devolución del producto. [...] Su derecho de desistimiento se extinguirá anticipadamente en los siguientes casos: en los contratos que estipulen la entrega de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.» El colchón que le llegó al consumidor estaba recubierto por una capa protectora que posteriormente aquél retiró y, días después, decidió ejercitar su derecho a desistir informando al empresario por correo electrónico.

La cuestión prejudicial que aquí trata el Tribunal se refiere al apartado f) del artículo 16 de la Directiva 2011/83/UE sobre si los colchones usados entran dentro de este supuesto y si son adecuados para volver a venderse después de ser devueltos al haber entrado en contacto con el cuerpo del consumidor y si esto respeta las normas de limpieza e higiene a las que se refiere esta excepción.

En la sentencia se establece que desprecintar un colchón después de la entrega no entra dentro de esta excepción debido a que el mismo puede ser objeto de limpieza en profundidad y no deja de ser posible su venta a un tercero. En la sentencia se relaciona la devolución de colchones con prendas de vestir, ya que los dos entran en contacto con el cuerpo humano y, si las prendas de vestir pueden volver a comercializarse después de una limpieza, los colchones también. Así, el empresario podrá volver a comercializar los colchones que hayan sido devueltos sin poner en peligro la salud y la higiene de los próximos consumidores.

*f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.*

---

<sup>59</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 27 de marzo de 2019. (TJCE 2019/60)

Estos productos ya no podrán ser puestos nuevamente en el mercado por lo que será imposible su devolución por parte del consumidor. En estos casos, es indiferente que la mezcla se haya producido fortuitamente o por el consumidor.

*g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.*

La Directiva de 2011 denomina a este tipo de bebidas *vins en primeur* y se tienen en cuenta dos características para que se pueda ejercer esta excepción: primero, que vendedor no tenga poder para variar los precios de su producto en el mercado y, segundo, que el mercado pueda variar los precios mientras dure el derecho de desistimiento.

En estos supuestos, se exceptúa el derecho de desistimiento de aquellas bebidas que sean vendidas cuando todavía están en barrica, como el vino o la cerveza, antes de su embotellado y su distribución.

Con la exclusión del derecho de desistimiento en este caso, al igual que en los servicios financieros, se trata de evitar que el consumidor desista del contrato porque los precios del producto que ha adquirido se deprecien teniendo en cuenta el valor de mercado.

*b) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.*

Las características de estos contratos están basadas en dos circunstancias: la primera, que el consumidor contrata con el empresario una prestación de servicios y, la segunda, que el servicio que se ha solicitado será una reparación o mantenimiento urgente. Peña López<sup>60</sup> añade una tercera circunstancia y es que el servicio de reparación o mantenimiento sea completado durante la visita del empresario. Respecto a esto último, si la reparación o mantenimiento no fuese acabada durante la primera visita del

---

<sup>60</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi, 2015. Pág. 1556-1557.

empresario, el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato mientras dure este servicio.

Como esta excepción tiene como base una prestación de servicios, al igual que en el apartado a), debemos acudir al artículo 108.4 TRLGDCU de forma que, si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, deberá abonar la parte proporcional de la reparación o el mantenimiento que el empresario ya haya realizado.

*i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuarios después de la entrega.*

Lo que el legislador trata de evitar con esta excepción es que el consumidor o usuario, una vez que haya adquirido los productos, realice copias de las grabaciones y que, posteriormente, ejercite el derecho a desistir, recuperando así el dinero.

Aquí, únicamente, se hace referencia a los productos que estén precintados; si el empresario enviase un producto que no lo estuviera, el consumidor sí que podrá ejercer el derecho de desistimiento.

*j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.*

En este caso, la excepción está fundada en el tiempo y el fraude. El consumidor, al adquirir cualquiera de estos tipos de prensa, puede, en un tiempo suficientemente breve, obtener de las mismas la información que necesita y, posteriormente, ejercitar el derecho a desistir, obteniendo también el importe íntegro que hubiera pagado por ellas.

En el caso de las publicaciones periódicas o de las revistas en las que sea necesaria una suscripción, el derecho de desistimiento se podrá ejercer antes de que acabe la suscripción y el plazo para desistir, abonando la parte proporcional de los ejemplares que hubiera adquirido.

*k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.*

En primer lugar, la RAE define la subasta pública como un “*procedimiento de contratación competitivo en virtud del cual el empresario ofrece bienes o servicios a los consumidores participantes, dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario está obligado a comprar los bienes o servicios*”.

La exclusión de este tipo de contratos del derecho de desistimiento viene referido a la obligación de pagar de los licitadores la puja que han realizado si obtienen el bien subastado ya que, si no, nadie pujaría en serio.

*l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.*

Con esta excepción se trata de proteger al empresario debido a que, ejercitar el desistimiento, supondría una pérdida económica para él si no encontrara unos sustitutos para las fechas que se habían seleccionado por el consumidor que desistió.

Dentro de esta excepción, nos encontramos con supuestos como el alquiler de una vivienda para las vacaciones, las entradas de un concierto o de un partido de fútbol o una comida en un restaurante.

En el caso del alquiler de apartamentos o viviendas de verano, los empresarios suelen establecer un plazo de desistimiento, pudiendo cancelar la reserva antes de la fecha que se ha impuesto, pero, si se desiste después de esa fecha, el empresario cobrará el total o una parte del importe de la reserva por las dificultades que la recolocación pudiese tener.

En relación al derecho de desistimiento en esta excepción, nos parece interesante hacer referencia a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 31 de marzo de 2022<sup>61</sup>. El litigio surge cuando el 12 de noviembre de 2019, DM, como consumidor, encarga a CTS Eventim, un proveedor de servicios de venta, una cantidad de entradas para un concierto que organizaba un tercero. Debido a las restricciones en el contexto de la pandemia por COVID-19, el concierto fue suspendido con la posibilidad de una posterior celebración dependiendo de las mejoras que hubiese en el país respecto al COVID-19. En abril de 2022, DM solicitó el reembolso del precio de las entradas más los gastos accesorios a la empresa encargada de distribuir las entradas, un total de 207,90€. Tras la cancelación final del concierto por las autoridades alemanas, CTS envió un vale a DM por el importe de 199€.

El órgano jurisdiccional alemán consideró que no se podía aplicar la excepción del artículo 16 l) de la Directiva 2011/83/UE debido a que CTS podía revender las entradas a otras personas ya que el plazo hasta que se pueda volver a celebrar el concierto es de

---

<sup>61</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala 8ª) de 31 de marzo de 2022 (JUR 2022/114370).

varios meses y tendría tiempo suficiente para ello. Finalmente, la justicia alemana decide suspender el proceso y plantear la siguiente cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión Europea: «¿Debe interpretarse el artículo 16, letra l), de la Directiva 2011/83/UE, en el sentido de que es suficiente para excluir el derecho de desistimiento del consumidor el hecho de que el comerciante no suministra directamente al consumidor un servicio relacionado con actividades de esparcimiento, sino que le vende un derecho de acceso a dicho servicio?» (Litigio principal, 18).

Sobre esta cuestión prejudicial, el órgano alemán considera que CTS no presta al consumidor un servicio directo en la venta de entradas ya que actúa de intermediario del organizador del concierto. La relación existente entre CTS y el organizador del concierto será una relación contractual a través de la cual CTS vende entradas en su nombre.

El contrato sobre el que tiene lugar el litigio principal, como argumenta la sentencia del TJUE, es un contrato celebrado a distancia entre DM como consumidor y CTS como comerciante, ya que, según el artículo 2.2 de la Directiva, CTS será considerado como un comerciante ya que actúa en nombre del organizador del concierto.

Por su parte, el artículo 9.1 de la Directiva establece un plazo de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento cuando se trate de un contrato celebrado a distancia, extinguiendo así las obligaciones que tuviesen las partes. Además, el artículo 16 de la misma Directiva hace referencia a las excepciones del ejercicio de derecho de desistimiento, aplicando en este supuesto el apartado l) al considerar la venta de un derecho de acceso a una actividad de esparcimiento, un servicio incluido en esta excepción.

Habida cuenta de todas las consideraciones anteriores, procede responder a la cuestión prejudicial planteada que el artículo 16 l) de la Directiva 2011/83/UE debe interpretarse en el sentido de que la excepción al derecho de desistimiento prevista en esa disposición es oponible a un consumidor que ha celebrado con un intermediario que actúa en su nombre, pero por cuenta del organizador de una actividad de esparcimiento, un contrato a distancia relativo a la adquisición de un derecho de acceso a esa actividad, siempre que, por un lado, la extinción por desistimiento de la obligación de ejecutar ese contrato respecto del consumidor, haga recaer en el organizador de la actividad de que se trate el riesgo derivado de la reserva de las plazas del aforo así liberadas y, por otro lado, esté previsto que la actividad de esparcimiento a la que da acceso ese derecho deba desarrollarse en una fecha o en un período específicos.

*m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:*

- 1. El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.*
- 2. El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y*
- 3. El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.*

Esta última excepción haría referencia al contenido que se adquiriese de manera digital como películas, vídeos o canciones, que el empresario mandase telemáticamente al consumidor.

La razón para excluir el desistimiento en este supuesto es parecida a del apartado i), esto es, una vez que el consumidor ha adquirido los productos, desistir del contrato sería recuperar íntegramente el importe abonado y, además, tener los archivos descargados para su múltiple reproducción sin que el empresario obtuviese ningún beneficio del desistimiento.

La redacción de este apartado, supuso que servicios como Netflix tendrían cabida dentro esta excepción al ejercicio del derecho de desistimiento cuando se cumplan los tres requisitos que se recogen. Si no constara el consentimiento para la ejecución por parte del consumidor dentro de los primeros 14 días y el servicio ha comenzado, sí que se podrá desistir sin ningún coste para aquél<sup>62</sup>.

En este punto nos encontramos con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala Sexta, de 8 de octubre de 2020, donde se pone solución a la cuestión prejudicial presentada por el Tribunal de lo Civil y Penal de Hamburgo, Alemania<sup>63</sup>. Como partes dentro del litigio principal tenemos, como empresario, a PE Digital, propietario de un sitio web para buscar pareja, y a EU como consumidor. Entre las partes se celebró un contrato de tipo Premium, con un coste de 523,95€, siendo este precio

---

<sup>62</sup> CONSUMO. *El derecho de desistimiento en contenidos digitales y sus excepciones*. Aranzadi (CPR 2022/181).

<sup>63</sup> *Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 8 de octubre de 2020. Asunto C-641/2019. (TJCE 2020/239).*

superior a lo que otros usuarios pagaban con un contrato de la misma duración celebrado el mismo año.

El empresario informó del derecho a desistir que tenía el consumidor y EU solicitó el inicio del contrato antes de que acabase el plazo para desistir, si bien cuatro días después de la celebración del contrato el consumidor ejerció su derecho a rescindirlo por lo que PE Digital cobró 392,96€.

Es la tercera cuestión prejudicial planteada la que interesa respecto a esta excepción; en concreto, si este caso se podría incluir en el artículo 16 m) de la Directiva 2011/83/UE. En este sentido, el Tribunal considera que no tendría cabida dentro de esta excepción la elaboración por un sitio de Internet dedicado a la búsqueda de pareja de un informe de evaluación de la personalidad sobre la base de un test al no constituir un suministro de «contenido digital» en el sentido de esta disposición.

## **7 CONCLUSIONES FINALES.**

-La elección de este tema se debe a la importancia que tiene en la actualidad, con las nuevas generaciones y los grandes avances informáticos que se producen cada vez más rápido, el ejercicio de los derechos que tenemos los consumidores al ser la parte más débil cuando se formaliza un contrato.

El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios regula los derechos básicos que tenemos los consumidores, a los que he hecho referencia en el desarrollo del trabajo, protegiéndonos diariamente en las relaciones de consumo que realizamos.

Aunque en la actualidad consideremos estos derechos como algo normal, algo que el empresario debe respetar, su regulación es imprescindible para que el empresario no abuse de esa posición de poder que ya le es innata.

En la actualidad, las necesidades que puede tener cualquier ciudadano en su vida diaria, ha dado lugar a la protección de sus derecho en el momento de celebrar un contrato, esto ha llevado a la creación de la figura del derecho de desistimiento, el cual, deja sin efectos un contrato perfeccionado por las partes, cuando el consumidor o usuario así lo desee, porque el producto o servicio no se adecue a lo que quería el consumidor.

-Por otra parte, el Derecho comunitario también ha querido regular, de manera general para todos los Estados miembros, unos derechos para la protección del consumidor a través de Directivas que, posteriormente, se han traspuesto a los ordenamientos jurídicos nacionales.

La Directiva 2011/83/UE ha tratado de unificar y simplificar toda la legislación vigente en materia de derecho de desistimiento, eliminando todas las incoherencias y lagunas que se hubieran podido originar por la dispersión normativa que había hasta el momento, favoreciendo así la creación de un mercado único, en el que el consumidor sepa que sus derechos son los mismos, independientemente del Estado miembro en el que adquiera los bienes o servicios.

Esta Directiva fija una serie de normas estándar en lo concerniente al derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil, armonizando de este modo toda la regulación europea anterior y permitiendo a los Estados miembros adoptar en las normas nacionales idéntica regulación de estos aspectos.

-Considero que la protección de los consumidores a través del derecho de desistimiento es un paso adelante en la legislación, teniendo un plazo de 14 días naturales para poder decidir si el producto o servicio que hemos adquirido concuerda con lo que pensábamos o deseábamos del mismo, pudiendo, si no se ajustara a nuestras necesidades, desistir del contrato.

Ahora bien, el derecho de desistimiento no tiene unas características generales para todos los contratos de consumo que celebremos, por lo que los consumidores debemos estar bien informados por el empresario de los plazos para su ejercicio.

-En último lugar, respecto a las excepciones que nos encontramos en el derecho de desistimiento, son contratos que, bajo mi opinión, están bien considerados como excepciones debido a que, aunque el empresario sea la posición dominante en la relación contractual, también se merece cierta protección.

Un caso que veo claro en estas excepciones es el supuesto en el que el empresario confecciona el producto específicamente para el consumidor. En este caso, si el consumidor desistiese de su contrato, por ejemplo, la confección de un vestido siguiendo las pautas del cliente, el empresario perdería tanto las horas que lo ha dedicado como el coste que le hubiera supuesto confeccionarlo.

-Una vez finalizado el estudio de este derecho de desistir y sus excepciones, ha cambiado mi manera de ver las transacciones comerciales. La frase típica de “voy a devolver “x” cosa” tiene para mí más sentido al ver la protección que la legislación ofrece al consumidor con derechos básicos como el de desistimiento, sin olvidar, dentro de todo esto, la protección a los empresarios que se hace con las diferentes excepciones para que no se encuentren perjudicados por los consumidores en un *numerus clausus* de situaciones.

## 8 BIBLIOGRAFÍA.

### – Libros y artículos.

- BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Navarra: Thomson Reuters ARANZADI, 2015.
- CONSUMO. *El derecho de desistimiento en contenidos digitales y sus excepciones*. Aranzadi (CPR 2022/181).
- GÓMEZ CALERO, Juan. *Los Derecho de los Consumidores y Usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 1994.
- LARROSA AMANTE, Miguel Ángel. *El Derecho de Desistimiento en la Contratación de Consumo*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia 2015.
- LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 2019.
- LASARTE, Carlos. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson S.L, 2021.
- REYES LÓPEZ, María José. *Derecho privado de consumo*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2005.
- REYES LÓPEZ, María José. *Manual de derecho privado de consumo*. Madrid: La Ley, 2019.
- INDRET PRIVADO, “Revista para el Análisis del Derecho”, N°2. 2022. ISSN 1698-739X.
- PINO ABAD, Manuel y SERRANO CAÑAS, José Manuel. “El nuevo régimen jurídico de los contratos a distancia”. Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías núm. 37/2015. BIB 2015/634.

### – Páginas web.

- Eva María Martín. Consumoteca. (España), [en línea] <<https://www.consumoteca.com/consumo/accion-de-cesacion/>> (Fecha de consulta: 16/06/2022)

- Gobierno de España, Ministerio de Consumo (España) [en línea] <<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo>> (Fecha de consulta: 18/06/2022).
- <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/200721-enlace-consumidores.aspx> (Fecha de consulta: 04/07/2022)
- <https://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/3668-publicada-la-ley-de-modificacion-del-texto-refundido-de-la-ley-de-consumidores-y-usuarios/> (fecha de consulta: 18/06/2022)
- <https://www.listarobinson.es/que-es> (fecha de consulta: 19/06/2022)
- <https://www.mundojuridico.info/derecho-del-consumidor-desistir-segun-el-contrato/#:~:text=%2D%20El%20consumidor%20tendr%C3%A1%20derecho%20a,68.3%20TRLGDCU>. (Fecha de consulta: 9/07/2022)
- Registradores de España, 2022 (España) [en línea] <<https://www.registradores.org/registro-de-condiciones-generales>> (Fecha de consulta 16/06/2022)

– **Normas.**

- Constitución Española (BOE-A-1978-31229).
- Directiva del Consejo 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles.
- 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.
- Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (BOE-A-1996-1072).
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (BOE-A-2003-23646).
- Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (BOE-A-2007-12946).

- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (BOE-A-2007-13411)
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE-A-2011-10970)
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre (BOE-A-2014-3329).
- Real Decreto de 24 de julio de 1889, por el que se publica el Código Civil (BOE-A-1889-4763).
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos (BOE-A-2004-511).
- Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios (BOE-A-2005-14550).
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE-A-2007-20555).
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE-A-2008-3527).

– **Sentencias.**

- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, 12 de marzo de 1987, (Asunto 178/84). (TJCE 1987/56).
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Gran Sala), de 6 de octubre de 2015, C-498/16 (Asunto Schrems). (TJCE 2015/324).
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala 8ª), de 31 de marzo de 2022. (JUR 2022/114370).
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 14 de mayo de 2020 (TJCE 2020/95).
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 8 de octubre de 2020. Asunto C-641/2019. (TJCE 2020/239).
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Sala 6ª, de 27 de marzo de 2019. (TJCE 2019/60)

- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 10 de julio de 2019. Asunto C-649/17. ECLI:EU:C:2019:576. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:62017CJ0649>
- Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 10 de julio de 2019. Asunto C-649/17. ECLI:EU:C:2019:576. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:62017CJ0649>
- Sentencia de 21 de marzo de 2013, RWE Vertrieb, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180, apartado 44. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=135405&doclang=ES> (Fecha de consulta: 9/07/2022)
- Sentencia Audiencia Nacional (SAN), Sala Contencioso-administrativo, Sección 1ª, de 16 de mayo de 2013. JUR 2013/174964.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (SAP), Sección 17ª, número 640/2011 de 21 de diciembre, JUR 2012/94264