

**EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA
2011/83/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE
25 DE OCTUBRE DE 2011, SOBRE DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES¹**

M^a del Sagrario Bermúdez Ballesteros

Profesora Asociada Doctora de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla La Mancha

Resumen: La Directiva 2011/83/UE establece el régimen de de ejercicio del derecho de desistimiento en los arts. 9 a 16, aplicables conjuntamente a los contratos a distancia y a los celebrados fuera del establecimiento. En dichos preceptos se contemplan aspectos relativos a las condiciones de ejercicio del mencionado derecho: plazo, forma, efectos, obligaciones del consumidor y del comerciante y excepciones al ejercicio del mismo. Muchos de esos aspectos difieren de los previstos actualmente en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 2007 (TRLGDCU), de manera que la transposición de la Directiva a nuestro derecho interno, exigirá la reforma de los mismos. El objeto de este trabajo es resaltar, en primer lugar, las novedades que la nueva Directiva introduce respecto al ejercicio del derecho de desistimiento con relación al previsto en el TRLGDCU. En segundo lugar, se expone el régimen de ejercicio del desistimiento que establece la Directiva. Por último, se incorpora un anexo comparativo de la regulación del derecho de desistimiento en la nueva Directiva y en el TRLGDCU.

Palabras clave: Derecho de desistimiento, consumidor, comerciante, derecho a la información del consumidor, plazo de ejercicio, obligaciones de las partes, gastos repercutibles, excepciones.

Title: The right of withdrawal in the Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights

¹ Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (Resolución de 23 de diciembre de 2011).

Abstract: Articles 9 to 16 of the new Directive 2011/83/UE contain the rules for exercising the right of withdrawal, which are applicable to distance contracts and contracts negotiated away from business premises. The articles deal with the following aspects that are related to the right mentioned: terms, forms, purpose, obligations of the consumer and the trader as well as exceptions to be exercised. Many of these aspects differ from current provisions of the Revised General Act for the Protection of Consumers and Users, 2007 (TRLGDCU). The transformation of the Directive into our national law requires a process of adaptation and reform. The aim of this paper is first, to highlight the new aspects that are introduced by the Directive referring the exercise of right of withdrawal compared to the rights that form part of the TRLGDCU. Second, we shall discuss the exercise of the right of withdrawal established by the Directive. Finally, a comparative annex on the regulation of the right of withdrawal in the new Directive and the TRLGDCU will be included.

Keywords: Right of withdrawal, distance contracts, contracts negotiated away from business premises, consumer, trader, retailer, priority right, liabilities.

SUMARIO: 1. ¿QUÉ NOVEDADES INTRODUCE LA DIRECTIVA CON RELACIÓN AL RÉGIMEN PREVISTO EN EL TRLGDCU? 2. RÉGIMEN DE EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA 2011/83/UE 2.1. ¿Quién debe informar al consumidor sobre el derecho de desistimiento? 2.2 ¿De qué plazo dispone el consumidor para ejercer el derecho de desistimiento? 2.3. ¿De qué forma puede ejercer el consumidor el derecho de desistimiento? 2.4. ¿Quién ha de probar el ejercicio del derecho de desistimiento? 2.5. ¿Qué obligaciones tiene el comerciante en caso de desistimiento? 2.6. ¿Qué obligaciones tiene el consumidor en caso de desistimiento? 2.7. ¿Qué gastos supondrá al consumidor el ejercicio del derecho de desistimiento? 2.8. ¿Qué efectos tiene el ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios? 2.9. ¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento? 3. ANEXO COMPARATIVO: REGULACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA 2011/83/UE Y EN EL TRLGDCU 2007.

1. ¿QUÉ NOVEDADES INTRODUCE LA DIRECTIVA CON RELACIÓN AL RÉGIMEN PREVISTO EN EL TRLGDCU?

- Se establece un **régimen unitario** para ambas modalidades de contratación: contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento.

El TRLGDCU recoge, junto al régimen general de ejercicio del derecho de desistimiento (art. 68 a 79), algunas especialidades para los contratos a distancia y fuera de establecimiento, que se apartan de dicho régimen general.

- Se establece un **período de desistimiento de 14 días naturales**, aplicable conjuntamente a ambas modalidades contractuales.

El TRLGDCU fija un plazo para ejercer el desistimiento distinto para cada una de ellas:

- En los contratos celebrados a distancia, el plazo es de 7 días hábiles (art. 71).
- En los contratos celebrados fuera de establecimiento, el plazo es de 7 días naturales (art. 110).

- **Cuando el comerciante no haya informado adecuadamente al consumidor** sobre las condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio del mismo **y no le haya facilitado el documento de desistimiento**, se establece que **el período de desistimiento expira a los 14 días de la fecha en que el consumidor reciba la información y documentación** preceptiva. No obstante, para garantizar la seguridad jurídica la Directiva introduce un **plazo de prescripción de 12 meses** para el ejercicio del desistimiento, contados desde la fecha de expiración del período de desistimiento inicial.

En el TRLGDCU, para los supuestos en que el empresario infringe los deberes de información y documentación, las consecuencias son distintas en cada modalidad contractual:

- En los contratos celebrados a distancia, el plazo se prolonga a 3 meses.
- En los contratos celebrados fuera de establecimiento, contamos con dos posibilidades:
 1. Se entiende prolongado ilimitadamente el plazo para desistir, postergándose el *dies a quo* del cómputo al de la recepción del documento de desistimiento por parte del consumidor.
 2. Se reconoce al consumidor la posibilidad de instar la anulabilidad del contrato (art. 112).
- **Se reconoce el derecho de desistimiento en los siguientes contratos: los de suministro de agua, gas, electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos y de contenido digital.**

Respecto a los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, se incluyen a efectos de desistimiento en el ámbito de aplicación de la Directiva siempre que se hayan negociado a distancia o fuera de establecimiento. Además hay que distinguir, a efectos de desistimiento, según que el suministro se haga o no en un volumen delimitado o en cantidades determinadas. Así:

- a) Si el suministro se hace de esa forma, el agua, gas y electricidad tendrán la consideración de *bienes* a efectos de la Directiva [art. 2. 3)]. Estaríamos ante un contrato de venta y no de suministro, aplicándose, por tanto, las

pautas que para esta modalidad contractual fija la Directiva (inicio del cómputo del plazo de 14 días en el de la entrega del bien, repercusión en el consumidor de costes de devolución, responsabilidad por disminución de valor del bien debido a un mal uso, etc).

- b) Si el suministro no se lleva a cabo en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, el contrato no encajaría ni en la modalidad de contrato de venta ni de servicios, se trataría de un contrato de suministro. El desistimiento en estos casos se regiría por lo establecido al respecto por la Directiva (inicio del cómputo del plazo de 14 días en el de celebración del contrato, imposición al consumidor del régimen de compensación por el suministro efectivamente consumido durante el período de desistimiento, etc).

Con relación a los de suministro de contenido digital, el régimen de ejercicio del desistimiento varía en función de que el suministro se haga a través de un soporte material o no material. Se trataría de la distinción entre *comercio electrónico directo*, que comprende aquellos supuestos en los que el objeto del negocio jurídico son bienes inmateriales (programas informáticos, música, vídeos, fotografías, revistas electrónicas, bases de datos, etc.) que se descargan por la red -on line-, es decir, por el mismo medio por que se contrata el suministro y *comercio electrónico indirecto*, cuando el objeto del negocio son bienes materiales que se entregan off line o por medios tradicionales de transporte (correo o servicio de mensajería) en el domicilio del consumidor o en el lugar señalado al efecto. Así:

- a) Si el contenido digital se suministra en soporte material, como lo sería un CD o DVD, tal soporte encaja, a efectos de la Directiva en el concepto de "bien". En estos casos, estaríamos ante un contrato de venta y el desistimiento se regiría por las líneas marcadas al efecto en la Directiva.
- b) Si el contenido digital se suministra en soporte no material, es decir a través de descarga o emisión en tiempo real, el contrato no encaja ni en la categoría de contrato de venta ni en la de servicios. Se trataría de un contrato de suministro, al que se aplicarían a efectos de desistimiento las correspondientes directrices.

En lo referente a los contratos de suministro de agua, luz, electricidad y calefacción, el art. 62 TRLGDCU regula el derecho del consumidor a poner fin a las relaciones contractuales duraderas o de tracto sucesivo. No obstante el derecho que en dicha norma se reconoce no es equiparable al derecho de desistimiento *ad nutum* regulado en los art. 68 y ss., en la medida en que si el consumidor pone fin a la relación, ello puede conllevar específicas consecuencias (imposición de un plazo de preaviso razonable, pago de una prima y extinción de la relación obligatoria para lo sucesivo, esto es, sin efectos retroactivos) no identificables con las esenciales del desistimiento *ad nutum* (no requiere preaviso, no conlleva penalización alguna y tiene eficacia *ex tunc*).

Los contratos de contenido digital no suministrados en soporte digital, se excluyen del derecho de desistimiento, salvo pacto en contrario, en el art. 102. c) TRLGDCU.

- Se introduce un **modelo armonizado de formulario de desistimiento**.

El TRLGDCU (arts. 69 y 111) obliga al empresario a entregar al consumidor, junto con el documento contractual, un documento de desistimiento identificado claramente como tal y que contenga determinadas menciones (nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y datos identificativos del contrato y de los contratantes), pero no incorpora un modelo uniforme de formulario de desistimiento.

- Se contempla la posibilidad de **cumplimentar y enviar electrónicamente el documento de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca** a través del sitio web del comerciante.

Tal posibilidad no se recoge en el TRLGDCU.

- Se establece un **plazo máximo de 14 días para que el comerciante, en caso de desistimiento, reembolse al consumidor los pagos recibidos**. Sin embargo, **no contempla la Directiva el derecho del consumidor a reclamar por duplicado el importe adeudado en caso de que el empresario no proceda al reembolso en el plazo estipulado**.

El art. 76 del TRLGDCU impone al empresario la obligación de devolver las sumas abonadas por el consumidor en un plazo máximo de 30 días desde el desistimiento. Además se prevé que si el empresario no procede a la restitución de las sumas satisfechas por el consumidor en dicho plazo, el consumidor podrá exigirle el importe duplicado, lo que no excluye, incluso, una indemnización de daños y perjuicios en lo que supere tal cuantía.

- Se establece el **derecho del comerciante a retener el reembolso** hasta la devolución efectiva de los bienes o prueba de devolución de los mismos por parte del consumidor, salvo que el propio comerciante se haya ofrecido a recogerlos.

Tal derecho no se reconoce en el TRLGDCU.

- Se establece el mismo **plazo de 14 días para que el consumidor, en caso de desistimiento, restituya al comerciante los bienes recibidos**.

Pese a que el art. 74 TRLGDCU ordena la restitución recíproca de las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 1303 y 1308 CC, no se establece plazo alguno para que el consumidor proceda a la devolución de los bienes al empresario, lo que no se ajusta al principio general de

reciprocidad y simultaneidad que ha de presidir la restitución de ambas prestaciones.

- **La devolución ya no será gratuita para el consumidor:** el consumidor soportará los costes directos de la devolución de los bienes, salvo que el comerciante los haya asumido expresamente o que el consumidor no haya sido informado de que debía pagarlos.

Como regla general, el art. 73 TRLGDCU libera al consumidor de cualquier gasto que se produzca como consecuencia del desistimiento del contrato y, por tanto, también de los costes directos de restitución y envío (transporte, embalaje, etc.) de los bienes.

No obstante lo anterior, en la modalidad de contratos a distancia, el art. 101 TRLGDCU prevé que el empresario pueda exigir al consumidor que se haga cargo de los gastos directos de devolución, esto es, los costes de reexpedición o recogida del producto

- Se reconoce el **derecho de desistimiento del consumidor en los contratos de prestación de servicios y suministro (incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva), cuando la ejecución del contrato haya comenzado, a solicitud expresa del consumidor, antes de que finalice el período de desistimiento.**

El art. 102, e) TRLGDCU excluye del derecho de desistimiento, salvo pacto en contrario, a los contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de 7 días hábiles.

- Se establece, para los supuestos contemplados en el punto anterior, un **régimen de compensación: el consumidor abonará al comerciante el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio**, siempre que el comerciante haya informado oportunamente de ello al consumidor.

En el caso de desistimiento en los contratos de prestación de servicios, el art. 74. 2 TRLGDCU libera al consumidor de tener que reembolsar cantidad alguna por el uso de los mismos.

- Se contemplan **nuevas excepciones al derecho de desistimiento** no previstas expresamente en el TRLGDCU. Entre ellas:
 - El suministro de bienes que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
 - 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 comerciante no pueda controlar.

- Los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para realizar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante 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 deberá aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

2. RÉGIMEN DE EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA 2011/83/UE

2.1. ¿Quién debe informar al consumidor sobre el derecho de desistimiento?

Es esencial para la efectividad del derecho de desistimiento la información y documentación que el consumidor reciba al respecto. Es fundamental que, antes de la celebración del contrato, el consumidor conozca si le asiste o no el derecho de desistimiento, las condiciones, plazo y procedimiento para ejercitarlo, así como los costes o gastos adicionales que, en su caso, tendrá que asumir. Resulta capital, asimismo, que el consumidor disponga de un documento de desistimiento.

El obligado a cumplir las obligaciones de información y documentación respecto al derecho de desistimiento **es el comerciante** (art. 6).

En términos generales, dicha información podrá proporcionarse a través del Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento, establecido en el anexo I, letra A. Y se facilitará en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero diferente [contratos celebrados fuera del establecimiento (art. 7)] o de cualquier otra forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas [contratos a distancia (art. 8)]. En todo caso, la información deberá estar redactada en términos claros y comprensibles.

En caso de que el comerciante incumpla sus obligaciones de información y documentación, además de ampliarse el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento (de 14 días a 12 meses más), se exonera al consumidor de correr con los costes y gastos que, en caso contrario, debería asumir (art. 6.6).

2.2 ¿De qué plazo dispone el consumidor para ejercer el derecho de desistimiento?

Uno de los aspectos novedosos, de mayor relevancia e interés, es el establecimiento de un **plazo común de 14 días naturales** para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento.

La determinación del día de inicio del cómputo de dicho plazo varía en función de la modalidad contractual en que nos encontremos: contratos de servicios, contratos de venta y contratos de suministro. En el cómputo del plazo de desistimiento no se incluye el día en que se produzca el suceso o se realice el acto a partir del cual debe contarse el plazo.

La Directiva distingue, de cara a la duración del período de desistimiento, según que el comerciante haya cumplido o no con sus obligaciones de informar sobre tal derecho.

A) En caso de cumplimiento de la obligación de información y documentación sobre el derecho de desistimiento (art. 9)

El consumidor dispondrá de un período de **14 días** para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, **contados a partir de:**

- a) *En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.*
- b) *En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados.* Además, el consumidor debe poder desistir antes de entrar en la posesión material de los bienes.
- *En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.*
 - *En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.*
 - *En el caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.*
- c) *En el caso de contratos para el suministro de agua, gas o electricidad – cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.*
- B) En caso de incumplimiento de la obligación de información y documentación sobre el derecho de desistimiento (art. 10).**

El período de desistimiento expira **a los 14 días de la fecha en que el consumidor reciba la información y documentación** sobre el derecho de desistimiento. No obstante, para garantizar la seguridad jurídica la Directiva introduce un **plazo de prescripción de 12 meses** para el ejercicio del desistimiento, contados desde la fecha de expiración del período de desistimiento inicial.

2.3. ¿De qué forma puede ejercer el consumidor el derecho de desistimiento? (art 11)

En este apartado, dos de las novedades más significativas introducidas por la Directiva son: el establecimiento de un formulario normalizado de desistimiento y la posibilidad de cumplimentar y enviar dicho formulario o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del comerciante. Establece al respecto el art. 11:

- Durante el plazo de desistimiento, el consumidor podrá comunicar al comerciante su decisión de desistir a través de las siguientes modalidades:
 - a) Utilizando el **modelo de formulario de desistimiento** que se recoge en el **anexo I, letra B**.
 - b) Realizando **otro tipo de declaración inequívoca** en tal sentido (una carta, una llamada telefónica o la devolución de los bienes acompañada de una declaración clara podrían satisfacer este requisito).
- Además, el comerciante podrá ofrecer al consumidor la **opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento** (anexo I, letra B), o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

2.4. ¿Quién ha de probar el ejercicio del derecho de desistimiento? (art. 11.4)

Recae en el consumidor. Por este motivo, redundará en su interés la utilización de un soporte duradero al comunicar su desistimiento al comerciante.

2.5. ¿Qué obligaciones tiene el comerciante en caso de desistimiento? (art. 13)

Las innovaciones que aporta la Directiva son: **obligación del comerciante de reembolsar todo pago recibido del consumidor en un plazo máximo de 14 días desde la notificación del desistimiento y derecho del comerciante a retener el reembolso hasta la devolución efectiva**

de los bienes o prueba de devolución de los mismos por parte del consumidor, salvo que él mismo se haya ofrecido a recogerlos.

- Respecto a la **obligación de reembolsar**, se establece:
 - a) *Contenido:* - Abarcará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega.

Si la modalidad de entrega elegida expresamente por el consumidor fuese más costosa (por ejemplo, entrega urgente en 24 horas) que la forma de entrega ordinaria ofrecida por el comerciante, éste no está obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven. Dichos costes adicionales correrán por cuenta del consumidor, que deberá abonar la diferencia de costes entre los dos tipos de entrega.

- b) *Plazo:* Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya sido informado de la decisión de desistimiento.
- c) *Forma:* Utilizará el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, salvo que éste expresamente haya dispuesto lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

- Con relación al **derecho de retención del reembolso:** salvo que el comerciante se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor presente una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

2.6. ¿Qué obligaciones tiene el consumidor en caso de desistimiento? (art. 14)

Por un lado, los **apartados 1 y 2 del art. 14** establecen unas reglas, aplicables a los **contratos de venta**, en cuanto a la obligación del consumidor de devolver los bienes recibidos y relativas a: el plazo en que el consumidor deberá proceder a la restitución, los costes que la devolución le supondrá y la responsabilidad por la disminución del valor de los mismos.

Por otro, **los apartados 3 y 4** del mismo precepto recogen una serie de directrices referidas a las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento en los **contratos de servicios y suministros**.

- A)** Respecto a **los contratos de venta** se establece:
- **Obligación de devolver o entregar** los bienes al comerciante o a persona autorizada por éste para recibirlos, salvo en el caso de que el propio comerciante se ofrezca a recogerlos.

- a) *Plazo*: Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya comunicado al comerciante su decisión de desistimiento.
- b) *Repercusión de los costes de devolución*: El consumidor correrá con los costes directos de devolución de los bienes, salvo que el comerciante haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes [tal deber de información se recoge en el art. 6.1,i)].
- c) *Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien*: 1. Sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de ellos.

No será en ningún caso responsable de la disminución del valor de los bienes si el comerciante ha incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento [tal deber de información se recoge en el art. 6.1, h)].

B) En cuanto a los **contratos de servicios y suministros** se establecen dos reglas:

1ª. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento en los casos en que haya solicitado expresamente al comerciante que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento:

- 1. Abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.
- 2. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato.
- 3. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

2ª. El consumidor no asumirá ningún coste por:

- 1. La prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- El comerciante haya incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento en estos casos [art. 6.1 h) o j)], o
 - El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.
2. El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
- El consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de desistimiento.
 - El consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento.
 - El comerciante no haya dado la confirmación documental posterior del contrato, en la que se incluya la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y el conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento (el deber de confirmación documental posterior se recoge en los arts. 7.2 y 8.7).

2.7. ¿Qué gastos supondrá al consumidor el ejercicio del derecho de desistimiento?

A) *Respecto a los contratos de venta:*

1. Aunque el comerciante ha de reembolsar al consumidor todo pago recibido de éste, incluidos, en su caso, los costes de entrega, cuando el consumidor haya seleccionado expresamente una **modalidad de entrega de los bienes más costosa** que la forma de entrega ordinaria ofrecida por el comerciante, correrá con los **gastos adicionales** que de ello se deriven (art. 13.2).
2. Correrá con los **costes directos de devolución de los bienes**, salvo que el comerciante haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.

B) *Respecto a los contratos de servicios y suministros:*

Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento **en los casos en que haya solicitado expresamente al comerciante que la prestación de servicios o el suministro** de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, **dé comienzo durante el plazo de desistimiento, abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio** hasta el momento en que el consumidor informe al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

En el supuesto anterior, el consumidor no asumirá ningún coste si el comerciante no le ha facilitado la información preceptiva al respecto o no ha dado su consentimiento expreso para que comience la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento.

2.8. ¿Qué efectos tiene el ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios? (art. 15)

El ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor en un contrato a distancia o fuera del establecimiento tendrá como efecto la **resolución automática y sin gastos para el consumidor de todo contrato complementario**, salvo los contemplados en los arts. 13. 2 y 14 de la Directiva.

2.9. ¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento? (art.16)

- a) Contratos de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento por su parte de que es consciente que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios, cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento.
- c) El 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.
- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección a la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que, después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas, cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el comerciante no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para realizar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante 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 deberá aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

- i) El suministro de grabaciones sonoras o de video precintadas o de programas informáticos precintados, que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.

3. ANEXO COMPARATIVO: REGULACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA 2011/83/UE Y EN EL TRLGDCU 2007

DIRECTIVA 2011/83/UE	TRLGDCU 2007
<p>Plazo: a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación</u> (art. 9): 14 días naturales contados a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los <u>contratos de servicios</u>: el día de la celebración del contrato. - En los <u>contratos de venta</u>: el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien: <ul style="list-style-type: none"> • En caso de entrega de múltiples bienes encargados en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes. • En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza. • En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes. - En los <u>contratos de suministro</u> para el agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: el día en que se celebre el contrato. <p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación</u> (art. 10): 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Si el comerciante facilita al consumidor la información preceptiva dentro de esos 12 meses, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días de ser recibida dicha información por el consumidor.</p> <p>Forma: Antes de que venza el plazo de desistimiento el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir de las siguientes maneras (art. 11):</p> <p>a) utilizando el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B,</p>	<p>Plazo: A) <u>En los contratos celebrados a distancia:</u></p> <p>a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación:</u> 7 días hábiles, contados desde la recepción del bien o la celebración del contrato de prestación de servicios. Será la ley del lugar donde se haya entregado el bien o donde haya de prestarse el servicio la que determine los días que han de considerarse hábiles (art. 71.1 y 2).</p> <p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación:</u> 3 meses, contados desde la entrega del bien o la celebración del contrato de prestación de servicios. Si los anteriores deberes se cumplen durante el citado plazo de 3 meses, el plazo legalmente previsto de 7 días hábiles comenzará a contarse desde ese momento (art. 71.3).</p> <p>B) <u>En los contratos celebrados fuera de establecimiento:</u></p> <p>a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación:</u> 7 días naturales contados desde la recepción del documento de desistimiento, si éste es posterior a la entrega del producto contratado o a la celebración del contrato si su objeto es la prestación de servicios (art. 110).</p> <p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación:</u> el contrato podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario.</p> <p>Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento (art. 112).</p> <p>Forma: No está sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. No obstante, se entenderá válidamente ejercitado el desistimiento mediante el envío del documento de desistimiento o</p>

<p>o b) realizando otro tipo de declaración inequívoca en ese sentido. Además, el comerciante podrá ofrecer al consumidor, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento (anexo I, letra B), o cualquier otra declaración inequívoca, a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.</p> <p>Prueba: Recae en el consumidor (art. 11.4)</p> <p>Gastos: A) <u>En los contratos de venta:</u> 1. En caso de que el consumidor haya elegido expresamente una modalidad de entrega más costosa que la forma de entrega ordinaria ofrecida por el comerciante, deberá correr con los costes adicionales que de ello se deriven. Esto es, el comerciante no estará obligado a reembolsarlos en caso de desistimiento (art. 13.2). 2. El consumidor soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato, el comerciante correrá con la recogida de los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo (art. 14.1). B) <u>En los contratos de servicios o suministro</u> de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el consumidor haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del servicio o suministro durante el plazo de desistimiento (art. 14.3 y 4): El consumidor abonará al comerciante un importe proporcional a la parte proporcionada ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento. - El consumidor no asumirá ningún coste en los siguientes supuestos: a) Prestación de servicios o suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando: - El comerciante no le haya informado previamente a la celebración del contrato</p>	<p>mediante la devolución de los productos recibidos (art. 70).</p> <p>Prueba: Recae en el consumidor y usuario (art. 72). Gastos: No implicará gasto alguno para el consumidor y usuario (art. 73). No obstante en la modalidad de <i>contratos a distancia</i>, el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio (art. 101.1).</p>
---	--

sobre la existencia del derecho de desistimiento, condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio del mismo (art. 6.1,h) o sobre el hecho de que deberá abonar unos gastos razonables en caso de que solicite expresamente la prestación del servicio o suministro durante el plazo de desistimiento (art. 6.1,j).

- El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio o suministro se inicie durante el plazo de desistimiento.
- b) Suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
 - El consumidor no haya consentido expresamente que dé comienzo la ejecución antes de que finalice el período de desistimiento.
 - El consumidor no sea consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento.
 - El comerciante no haya dado la confirmación documental posterior del contrato en la que se incluya la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y el conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento (arts. 7.2 y 8.7).

Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento:

A) Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento: El comerciante deberá reembolsar todo pago recibido del consumidor. Respecto a dicha obligación de reembolso, se establece (art. 13):

a) *Contenido:* Abarcará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega. Si la modalidad de entrega elegida expresamente por el consumidor fuese más costosa que la forma de entrega ordinaria, el comerciante no está obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

b) *Plazo:* Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

c) *Forma:* Utilizará el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, salvo que éste expresamente haya dispuesto lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

- Derecho de retención del reembolso: salvo que el comerciante se haya ofrecido a recoger

Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento: Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 1303 y 1308 CC (art.74.1)

A) Obligaciones del empresario en caso de desistimiento: El empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos (art. 76).

a) *Contenido:* Abarcará las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.

b) *Plazo:* Se hará lo antes posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento.

c) *Consecuencias del incumplimiento en la devolución:* Si transcurre dicho plazo sin procederse a la devolución, el consumidor tendrá derecho a reclamar la suma por duplicado y a que se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

él mismo los bienes, en los contratos de venta, podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor presente una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

B) Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento:

a) Respecto a los contratos de venta (art. 14.1 y 2): Obligación de devolver o entregar los bienes al comerciante o a persona autorizada por éste para recibirlos, salvo en el caso de que el propio comerciante se ofrezca a recogerlos.

a) *Plazo*: Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya comunicado al comerciante su decisión de desistimiento.

b) *Repercusión de los costes de devolución*: El consumidor correrá con los costes directos de devolución de los bienes, salvo que el comerciante haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.

c) *Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien*: 1. Sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de ellos. 2. No será en ningún caso responsable de la disminución del valor de los bienes si el comerciante ha incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento.

b) Para los contratos de servicios y suministros se establecen dos reglas (art. 14.2 y 3):

1ª. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento en los casos en que haya solicitado expresamente al comerciante que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento:

1. Abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

B) Obligaciones del consumidor y usuario en caso de desistimiento: El consumidor y usuario tendrá que restituir la prestación (art. 74.1).

a) *Plazo*: No se establece.

b) *Repercusión de los costes de devolución*: No implicará gasto alguno para el consumidor y usuario (art. 73). No obstante, en la modalidad de contratos a distancia, el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio (art. 101.1).

c) *Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien*: No tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio (art. 74.2). Tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien (art. 74.3).

d) *Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario* (art. 75): 1. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato por parte del consumidor y usuario por pérdida, destrucción y otra causa no privarán a éste de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento. En estos casos, cuando la imposibilidad de devolución le sea imputable al consumidor y usuario, éste responderá del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de éste.

2. Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

2. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato.

3. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

2ª. El consumidor no asumirá ningún coste por:

1. La prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- El comerciante haya incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento en estos casos, o

- El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.

2. El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

- El consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de desistimiento.

- El consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento.

- El comerciante no haya dado la confirmación documental posterior del contrato, en la que se incluya la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y el conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento.

Efectos del desistimiento en los contratos complementarios: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, el ejercicio del derecho de desistimiento tendrá por efecto la resolución automática y sin gastos para el consumidor, excepto los contemplados en el art. 13.2 y en el art. 14 de la presente Directiva, de todo contrato complementario (art. 15).

Efectos del desistimiento en los contratos vinculados: Cuando en el contrato para el que se ejercite el derecho de desistimiento el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del de crédito, sin penalización alguna para el consumidor y usuario (art. 77).