

Módulo 2

Derecho de desistimiento

Enero 2018

consumerlawready.eu

Índice

Introducción	4
¿Qué es el derecho de desistimiento?	7
¿Cuándo tiene el consumidor derecho de desistimiento?	7
¿Qué es un contrato de venta a distancia?	7
¿Qué es un contrato celebrado fuera del establecimiento?	8
¿Cuáles son los derechos específicos de los consumidores para estos dos tipos de contratos?	9
¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?	9
¿Tengo que informar al consumidor sobre su derecho de desistimiento?	11
¿Qué es el modelo de formulario de desistimiento?	12
¿Cómo se calcula el plazo para el desistimiento?	12
¿Puede excluirse el derecho de desistimiento?	13
¿Cuáles son las consecuencias de no informar a los consumidores de su derecho de desistimiento?	13
¿De qué manera puede el consumidor desistir del contrato?	15
¿Tiene derecho el consumidor a utilizar el producto antes del desistimiento?	15
¿Quién tiene que probar la disminución de valor del producto?	15
Consecuencias del desistimiento	16
¿Qué sanciones se aplican si el comerciante no respeta la normativa sobre el derecho de desistimiento?	17
Ventas transfronterizas: ¿qué ocurre si ofrezco mis productos o servicios a consumidores de otros países?	17
Tratamiento específico de ventas dirigidas a consumidores extranjeros	18
¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores de otro país?	18
¿Qué supone esto para usted en la práctica?	18
¿Cuál es la jurisdicción competente cuando surge un conflicto relacionado con un contrato transfronterizo?	19
Lista de control para comerciantes:	20

“Me siento mucho más seguro al comprar en línea sabiendo que puedo devolver los productos en un plazo de 14 días.”

Consumidor

“Los consumidores se sienten más seguros con el derecho de desistimiento y compran cada vez más a menudo en línea. Esto ha permitido crecer a mi negocio.”

Comerciante

“Tengo 14 días para examinar con detenimiento el producto que he comprado en línea; esto es más que suficiente para tomar una buena decisión. Devolver el producto es muy fácil.”

Consumidor

Introducción

Estimado/a empresario/a,

Este manual forma parte del proyecto «ConsumerLaw Ready» dirigido específicamente a microempresas y pequeñas y medianas empresas que interactúan con consumidores.

El proyecto «ConsumerLaw Ready» es un proyecto de ámbito europeo gestionado por BEUC (la Asociación Europea de Consumidores) en consorcio con UEAPME (la Voz de las PYME en Europa) y Eurochambres (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo del Parlamento Europeo y la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir con los requisitos del derecho del consumidor de la UE.

El derecho del consumidor de la UE se compone de diferentes instrumentos legislativos adoptados por la Unión Europea a lo largo de los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE a sus respectivas legislaciones nacionales. En 2017, la Comisión Europea ha concluido una evaluación para comprobar si la normativa todavía se adecúa a los objetivos. Los resultados han sido en general positivos¹. La principal conclusión ha sido que las normas vigentes tienen que ser mejor aplicadas por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto «ConsumerLaw Ready» pretende ampliar los conocimientos de los comerciantes, en especial de las PYME, en cuanto a los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El manual consta de cinco módulos, cada uno de los cuales trata un tema concreto del derecho del consumidor de la UE:

- El Módulo 1 trata las normas sobre requisitos de información precontractual,
- El Módulo 2 presenta la normativa sobre el derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento,
- El Módulo 3 está dedicado a las soluciones que los comerciantes deben proporcionar cuando estos no se ajustan al contrato,
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos,
- El Módulo 5 introduce la resolución alternativa de litigios y la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea destinado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus disputas extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales didácticos creados en el marco del proyecto «ConsumerLaw Ready». En el sitio web consumerlawready.eu encontrará otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y un “test en línea” mediante el cual podrá obtener un certificado. También se podrá poner en contacto con expertos y con otras PYME a través del foro.

¹ Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y las medidas de seguimiento en el sitio web de la Comisión Europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

El Módulo 2 del manual trata el derecho de desistimiento de contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento. Describe qué es el derecho de desistimiento y cómo se aplica en los Estados miembros de la UE, además de brindarle consejos que le facilitarán el cumplimiento de la ley.

Este Módulo presenta el derecho de desistimiento establecido por la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (“Directiva sobre derechos de los consumidores” - DDC), conforme al cual los consumidores tienen derecho a desistir de los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Para informaciones más detalladas sobre las disposiciones de la Directiva sobre derechos de los consumidores, por favor consulte el Módulo 1 o el [Documento de orientación de la Comisión Europea](#) que está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE².

Además de estos requisitos horizontales, pueden también resultar de aplicación otros requisitos de información, principalmente sectoriales, de manera independiente o combinada con los requisitos de información de la DDC, y dependiendo del tipo de contrato (p.ej. de crédito al consumo, de viajes combinados, etc.). Estos otros requisitos quedan fuera del alcance de este manual, pero le animamos a que también se familiarice con ellos en función de su área de negocio concreta. La [Base de datos sobre legislación en materia de consumidores](#)³ y el [Portal de negocios Tu Europa](#)⁴ pueden ayudarle a recabar las informaciones oportunas.

Esperamos que las informaciones proporcionadas en este manual le sean de utilidad.

² Véase http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf

³ Véase <http://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Véase http://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm

Módulo 2

¿Qué es el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento es una poderosa herramienta que la legislación de la UE facilita al consumidor.

Permite al consumidor cancelar, sin indicar el motivo, el contrato de consumo en un plazo de 14 días tras haber recibido los bienes, o tras haber celebrado el contrato de servicios o de contenido digital.

Un contrato de consumo es todo contrato que un comerciante celebra con un consumidor, independientemente de si este tiene por objeto el suministro de bienes, de servicios o de contenido digital.

Por ejemplo, un contrato celebrado en línea con el consumidor para la venta de un libro en línea⁵.

¿Cuándo tiene el consumidor derecho de desistimiento?

En virtud de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores (DDC), los consumidores tienen **un derecho de desistimiento en relación con contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera de su establecimiento mercantil**. En estos dos tipos de contrato, se concede este derecho porque se considera que, en estos casos concretos, el consumidor se encuentra en una posición más “débil” que en otros contratos. En el caso de los contratos a distancia, el consumidor no tiene la posibilidad de determinar físicamente las características del producto, y en el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento, el consumidor puede encontrarse en una situación en la que sea más vulnerable a presiones.

⁵ Véase el Módulo 1 sobre requisitos de información precontractual

El derecho de desistimiento existe independientemente de si el contrato tiene por objeto el suministro de bienes, la prestación de servicios o el suministro de contenido digital.

¿Qué es un contrato de venta a distancia?

Los **contratos de venta a distancia** son contratos con consumidores en los que no hay presencia física simultánea del comerciante y del consumidor en el mismo lugar en el momento de la celebración del contrato, y en los que se utiliza una técnica de comunicación a distancia. Algunos ejemplos de contratos a distancia incluyen contratos celebrados por correo, en línea, por teléfono o fax.

Los contratos a distancia también incluyen situaciones en las que el consumidor visita el establecimiento comercial con la mera finalidad de recabar información sobre los bienes o servicios y posteriormente negocia y celebra el contrato a distancia. Por ejemplo, si un consumidor va a una tienda a ojear bolsos, y luego vuelve a casa y realiza el pedido de uno de ellos por teléfono, estará celebrando un contrato a distancia. Por el contrario, un contrato negociado en el establecimiento del comerciante, pero que finalmente se celebra mediante una técnica de comunicación a distancia no se considerará un contrato a distancia.

Asimismo, un contrato iniciado a través de un medio de comunicación a distancia (p.ej. un email) que finalmente se celebra en el establecimiento del comerciante tampoco debería considerarse un contrato a distancia. Del mismo modo, un contrato a distancia no englobará las reservas realizadas por el consumidor mediante una técnica de comunicación a distancia, como por ejemplo si el consumidor realiza una reserva en un restaurante por teléfono.

¿Qué es un contrato celebrado fuera del establecimiento?

Los **contratos negociados fuera del establecimiento mercantil** son contratos celebrados con la presencia física simultánea del consumidor y de usted mismo o de sus representantes, pero en un lugar distinto de su establecimiento mercantil. El establecimiento mercantil incluye instalaciones en cualquiera de sus formas (p.ej. tiendas, camionetas, puestos, etc.) que sirven al comerciante de lugar habitual o permanente de negocio. El establecimiento también puede incluir instalaciones que el comerciante utiliza de forma estacional (p.ej. un puesto de helados en la playa durante el verano).

Normalmente, los contratos negociados fuera del establecimiento son aquellos que se celebran en el domicilio o lugar de trabajo del consumidor o durante una excursión organizada por el comerciante.

1. un consumidor compra un vestido en línea



2. un consumidor acepta la prestación de un servicio especial de telecomunicaciones (p.ej. llamadas a Estados Unidos por 1EUR/min) a través de su teléfono móvil,



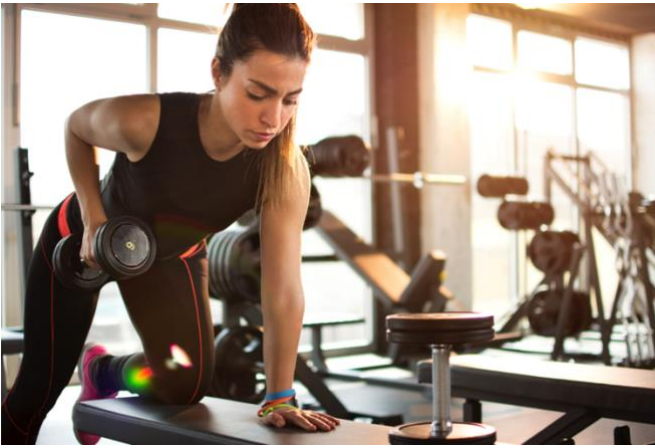
3. un consumidor hace un pedido de un libro por correo postal,



4. un consumidor compra una aspiradora en su domicilio,



5. un consumidor se inscribe en el gimnasio de su lugar de trabajo,



6. un consumidor compra una almohada y un edredón durante una salida organizada por el comerciante (p.ej. en un restaurante)



¿Cuáles son los derechos específicos de los consumidores para estos dos tipos de contratos?

Tanto si el contrato se celebra a distancia como fuera del establecimiento mercantil, el consumidor dispone de un periodo de catorce días naturales para reconsiderar su decisión de conservar el contrato celebrado con el comerciante.

Durante este periodo, el consumidor puede desistir del contrato. No necesita dar explicación ni justificación alguna de esta decisión. Asimismo, el consumidor no

incurrirá en ningún coste distinto del correspondiente a la devolución del producto o a la disminución del valor resultante de una manipulación inadecuada del mismo, como se explicará en detalle más adelante.

El derecho de desistimiento está plenamente armonizado en la UE. Esto significa que se aplican las mismas normas en todos los Estados miembros a este respecto. La duración del periodo de desistimiento será la misma independientemente de si usted ofrece o no sus productos a consumidores de otros Estados miembros y no tendrá que investigar si existen diferencias entre los niveles de protección.

¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?

En determinados casos, el consumidor no tendrá derecho a desistir del contrato. El derecho de desistimiento no existe para los contratos que se refieran a:

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

Ejemplo: un consumidor que ha celebrado un contrato en línea con un gimnasio por tres clases de entrenamiento personal que comienza a utilizar al día siguiente y termina antes del final del periodo de 14 días, aceptando que perderá su derecho de desistimiento una vez se hayan dado estas tres clases.

- 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;

Ejemplo: bienes cuyo precio depende del valor de una moneda extranjera.

- c) el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

Ejemplo: un traje hecho a medida.

- d) el suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

Ejemplo: productos fácilmente perecederos, como verduras frescas

- 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;

Ejemplo: agujas para uso médico, determinados productos cosméticos como pintalabios, colchones

- 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;

Ejemplo: arena mezclada con alguna otra sustancia

- 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;

Ejemplo: vino *en primeur*

- h) los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al comerciante que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el comerciante presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor

(esto es, de reparación o mantenimiento), el derecho de desistimiento deberá aplicarse a dichos servicios adicionales. Del mismo modo, si durante la visita el comerciante suministra bienes distintos de las piezas de recambio necesarias para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento se aplicará a estos bienes.

Ejemplo: Se solicita la reparación de un tejado tras haber sufrido daños (p.ej. después de una tormenta). Si, además de la reparación del tejado, el consumidor decide comprarle al mismo comerciante unos ladrillos, el periodo de desistimiento se aplicará a esos ladrillos. Del mismo modo, si el consumidor decide añadir una capa más de aislamiento al tejado, el derecho de desistimiento de aplicaría a ese servicio.

- i) el suministro de grabaciones sonoras o de video precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados después de la entrega;
- Ejemplo:** un DVD vendido en un envoltorio de plástico que se ha abierto
- j) el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones;
- Ejemplo:** periódicos diarios
- k) los contratos celebrados mediante subastas públicas;
- Ejemplo:** subasta pública de cuadros. Por favor tenga en cuenta que esto no se aplica a plataformas de subastas como eBay.
- 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

el contrato prevé una fecha o un periodo de ejecución específicos;

Ejemplo: reserva de una habitación de hotel para un fin de semana concreto.

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.

Ejemplo: la descarga de una aplicación para el teléfono móvil si la descarga ha empezado y el consumidor ha aceptado perder su derecho de desistimiento⁶.

Si desea asegurarse de que el consumidor acuerda de conformidad con la ley que no tendrá derecho de desistimiento, puede solicitarle que dé su consentimiento con la siguiente fórmula: "Doy mi consentimiento a la ejecución inmediata del contrato y reconozco que perderé mi derecho a desistir del contrato una vez haya comenzado la descarga o emisión en tiempo real del contenido digital."

Como se ha explicado en el Módulo 1, la Directiva sobre derechos de los consumidores no se aplica a determinados tipos de contratos (por ejemplo, contratos de servicios de asistencia sanitaria y servicios financieros, o de adquisición de bienes inmuebles). En estos casos, el derecho de desistimiento solo existirá en virtud de las disposiciones de otros instrumentos de la legislación sectorial aplicable (p. ej. Directiva 2008/48/CE sobre crédito al consumo).

⁶ Véase la letra a): el consumidor tiene que dar su previo consentimiento expreso y reconocer que habrá perdido su derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante.

¿Tengo que informar al consumidor sobre su derecho de desistimiento?

Sí, cuando este derecho exista y a fin de hacerlo efectivo, el comerciante tiene la obligación de informar al consumidor de la existencia y las modalidades de su derecho a desistir del contrato⁷. La información que debe facilitarse al consumidor en relación con su derecho de desistimiento incluye:

- las condiciones
- el plazo
- los procedimientos para ejercer este derecho
- la indicación de que el consumidor tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes (y cuando estos no puedan devolverse normalmente por correo, los costes reales)
- el hecho de que en caso de que el consumidor ejercite el derecho de desistimiento tras haber solicitado que comiencen los servicios, tendrá que abonar los costes proporcionales al servicio utilizado hasta ese momento
- cuando proceda, el hecho de que al consumidor no le asiste un derecho de desistimiento (véanse las excepciones de más arriba) o las circunstancias en las que perdería este derecho
- el modelo de formulario de desistimiento (véase más abajo o en el anexo 1)

El comerciante puede otorgar al consumidor derechos que excedan lo exigido legalmente, por ejemplo, un plazo más largo, pero, en cualquier caso, debe asegurarse de que el consumidor reciba como mínimo toda la información sobre el derecho de desistimiento exigida por ley.

Tanto en los contratos celebrados a distancia como en los celebrados fuera del establecimiento, el

⁷ Véase el Módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual

comerciante debe proporcionar al consumidor un modelo de formulario de desistimiento del contrato en un soporte duradero (papel, un disco...).

En el caso de un contrato en línea, esto podría ser, por ejemplo, un email que contenga el formulario. No se puede considerar que un sitio web proporcione información en un soporte duradero, ya que un sitio de Internet no tiene carácter perdurable, sino que puede cambiar. Por tanto, no es suficiente si el comerciante simplemente dirige al consumidor a una página web concreta.

¿Qué es el modelo de formulario de desistimiento?

Se facilita un modelo de formulario de desistimiento para toda la UE en la propia ley⁸. Se proporcionará al consumidor el siguiente modelo de formulario sucinto, también disponible en el Anexo 1:

- Modelo de formulario de desistimiento (solo debe cumplimentar y enviar el presente modelo de formulario si desea desistir del contrato)
- A la atención de [aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]:
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*),
- Pedido el/recibido el (*),
- Nombre del consumidor o de los consumidores,
- Dirección del consumidor o de los consumidores,
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel),
- Fecha

⁸ Véase el Anexo I, apartado B, de la Directiva sobre derechos de los consumidores

Es muy importante informar al consumidor de forma clara y comprensible del derecho de desistimiento y facilitarle el modelo de formulario. Esto permite a los consumidores ejercer eficazmente este derecho y le evita a usted las consecuencias negativas (inclusive posibles sanciones) de no haberlo hecho (véase el apartado relativo a las consecuencias de no informar a los consumidores de su derecho de desistimiento).

Tenga en cuenta que, aparte del correo electrónico y otros métodos de comunicación, el comerciante puede ofrecer al consumidor la posibilidad de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración equivalente a través del sitio web de la empresa. En tales casos, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

¿Cómo se calcula el plazo para el desistimiento?

El plazo de desistimiento es de catorce días naturales en todos los Estados miembros. En el caso de los contratos de venta, el plazo de catorce días empieza a contar en el momento en que el consumidor adquiere la posesión material de los bienes (o del último de los bienes/piezas en el caso de múltiples bienes o de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas). Por ejemplo, en el caso de la compra en línea de un vestido, el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato durante los 14 días posteriores a haber recibido dicho vestido y, a continuación, tendrá hasta 14 días tras haber notificado al comerciante de su desistimiento para devolverlo.

En el caso de los contratos de **servicios** y los contratos de **contenido digital** en línea, el plazo comienza en el momento de la celebración del

contrato. Por ejemplo, un consumidor que se haya inscrito en unas clases de francés en línea tendrá derecho a desistir de ese contrato en el plazo de los 14 días posteriores a la celebración del mismo. En el caso de los contratos **mixtos**, el inicio de este plazo dependerá de la finalidad principal del contrato concreto, es decir, si es predominantemente un contrato de venta o un contrato de servicios, y se aplicará o bien la normativa para contratos de venta o para contratos de servicios en consecuencia. Por ejemplo, en el caso de una compra a distancia de una radio de coche que incluye un servicio de instalación relativamente simple, el plazo dará comienzo en el momento en que se entregue la radio, mientras que si se suscribe un contrato en línea para la organización de un seminario que también incluye el reparto de bolígrafos y papeles a los participantes, el inicio del periodo de desistimiento se producirá en el momento de la celebración del contrato, dado que se trata fundamentalmente de un contrato de servicios.

Los domingos y días festivos se incluyen en los 14 días. No obstante, si el final del periodo de 14 días cae en domingo o festivo, el plazo de desistimiento concluirá al final del siguiente día laborable.

Un consumidor habrá ejercido su derecho de desistimiento a tiempo si ha enviado la comunicación mediante la cual notifica su desistimiento del contrato dentro del plazo establecido de catorce días naturales. El consumidor tiene que poder demostrar que la decisión en cuanto al desistimiento se ha tomado en este plazo de catorce días naturales. Si el consumidor desiste del contrato, tiene otros 14 días a partir de ese momento para devolver el bien de que se trate.

¿Puede excluirse el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento está garantizado por ley. Nunca podrá excluirse o limitarse.

Toda exclusión o limitación del derecho de desistimiento sería contraria a la ley y susceptible de considerarse un incumplimiento de la normativa sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas de los contratos⁹.

Por favor recuerde que existen algunas exclusiones legales al derecho de desistimiento en determinados casos que se han explicado anteriormente.

¿Cuáles son las consecuencias de no informar a los consumidores de su derecho de desistimiento?

Es de vital importancia informar al consumidor del derecho de desistimiento antes de celebrar un contrato con él¹⁰.

Si no informa al consumidor de su derecho de desistimiento, ¡el plazo durante el cual este podrá resolver el contrato se ampliará en 12 meses! Esto significa que un consumidor que no haya sido debidamente informado sobre su derecho de desistimiento tendrá hasta 12 meses y 14 días para cancelar el contrato en cuestión.

⁹ Véase el Módulo 4 sobre las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos

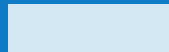
¹⁰ Véase el Módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual

Si usted olvidara facilitar la información sobre el derecho de desistimiento antes de la celebración del contrato, es aconsejable que informe al consumidor lo antes posible sobre este derecho (y nunca más tarde de los 12 meses posteriores), en cuyo caso este dispondrá de 14 días naturales a partir de la fecha en que haya recibido la información para desistir del contrato.

Compra realizada: 1.06.17



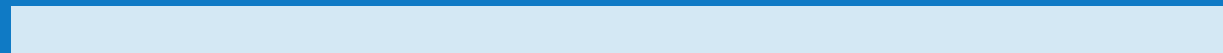
Plazo general: 14 días 1.06.17 – 15.06.17



14 días a partir de la fecha en que se ha proporcionado la información sobre el derecho de desistimiento



Plazo máximo: Un año + 14 días 1.06.17 – 15.06.18



desistir del contrato debe ser inequívoca. La simple devolución de los bienes sin incluir declaración alguna en cuanto al desistimiento del contrato no sería suficiente. Los consumidores pueden utilizar el modelo de formulario que usted como comerciante les ha proporcionado antes de la celebración del contrato, pero no están obligados a hacerlo. Dado que la carga de la prueba de que se ha desistido del contrato en el plazo de 14 días recae en el consumidor, va en su propio interés utilizar un soporte duradero. Si el comerciante ofrece al consumidor la opción de informar del desistimiento por vía electrónica a través de su sitio web, y el consumidor recurre a esta opción, el comerciante tendrá que enviar una confirmación (en un soporte duradero) al consumidor.

El comerciante no podrá denegar el ejercicio del derecho de desistimiento durante el plazo establecido.

El consumidor no está obligado a indicar motivo alguno por el desistimiento del contrato y no tiene que pagar ningún coste aparte de los correspondientes a la devolución de los bienes si el comerciante le ha informado de que tiene que asumir ese gasto.

¿Tiene derecho el consumidor a utilizar el producto antes del desistimiento?

Los consumidores no están autorizados a utilizar el producto en caso de que deseen hacer uso de su derecho de desistimiento. Sin embargo, pueden inspeccionar y probar los bienes en la medida que resulte necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes adquiridos. En la práctica, esto significa que el consumidor solo puede manipular y examinar el producto del mismo modo en que lo haría en una tienda tradicional. Por ejemplo, el consumidor podría probarse un traje nuevo en una tienda sin quitar las

¿De qué manera puede el consumidor desistir del contrato?

Los consumidores pueden elegir el modo en que desean informarle de su decisión de desistir del contrato. No obstante, la declaración de que se quiere

etiquetas. Sin embargo, no se le permitiría configurar *software* en su ordenador portátil¹¹.

Si el consumidor manipulara o utilizara los bienes más de lo estrictamente necesario para determinar su naturaleza, características y funcionamiento, este no perdería su derecho de desistimiento, pero tendría que compensar al comerciante por cualquier depreciación de estos bienes.

Por ejemplo, el consumidor no puede comprar un vestido en Internet para ponérselo en una ocasión (p.ej. en una boda) y después desistir del contrato y devolver el vestido. En este caso, el comerciante podría cobrar al consumidor por la disminución del valor.

¿Quién tiene que probar la disminución de valor del producto?

En caso de que el consumidor desista de un contrato tras haber utilizado el producto, la carga de la prueba de la disminución del valor del bien recaerá en el comerciante.

Por este motivo, si sus actividades incluyen contratos celebrados fuera del establecimiento o contratos de venta a distancia, le recomendamos que ponga en marcha algún sistema que le permita comprobar si los bienes han sido manipulados indebidamente por el consumidor.

El establecimiento de un mecanismo para comprobar si un determinado producto ha sido utilizado le ayudará en caso de que surja un conflicto con el consumidor. Dependiendo del caso, podrá utilizar, por ejemplo, una herramienta o procedimiento específicamente diseñado para realizar esta comprobación. Por

¹¹ Podrá encontrar más ejemplos prácticos en la página 53 del Documento de orientación relativo a la Directiva sobre derechos de los consumidores: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf

ejemplo, un sistema de control de inventario actualizado a través del cual entren los productos y que realice una verificación inmediata de si falta algo o de si hay alguna marca de desgaste. No obstante, usted tendrá que asumir los costes de estas comprobaciones.

Es importante señalar que en los casos en que el comerciante no haya informado del derecho de desistimiento y se amplíe por tanto el plazo en 12 meses, el consumidor podrá desistir del contrato al cabo de un tiempo considerable, durante el cual habrá estado utilizando efectivamente el producto sin que tenga que asumir responsabilidad alguna por el desgaste resultante.

El derecho de la UE no regula la aplicación de la responsabilidad del consumidor por la disminución de valor de los bienes. Se aplican las disposiciones del derecho contractual general y del derecho procesal de los Estados miembros, y, por ejemplo, puede permitirse a los comerciantes reducir el importe a reembolsar. La legislación española establece en el art. 74.2 del TRLGDCU que “El consumidor y usuario 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.”

Consecuencias del desistimiento

Cuando un consumidor le informa de su desistimiento, este queda exento de todas las obligaciones derivadas del contrato.

El consumidor asume los costes de la devolución de los bienes salvo cuando se haya acordado previamente que el comerciante correría con los gastos. No obstante, el comerciante tiene que informar al consumidor claramente y antes de la celebración del

contrato del hecho de que este último tendrá que pagar los costes relativos a la devolución del bien. Si el comerciante no lo hace, tendrá que asumir los gastos de la devolución de los bienes él mismo.

Si el consumidor decide desistir de un contrato, usted tendrá que reembolsarle todo pago recibido. El reembolso deberá efectuarse utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la compra del producto (p.ej. no se permite el reembolso con cupones). Por ejemplo, si el consumidor decide devolver un libro que le ha comprado en línea mediante pago con tarjeta de crédito, usted tendrá que reembolsarle el precio total del libro, incluidos todos los impuestos y costes de entrega, en la cuenta vinculada a la tarjeta de crédito que se utilizó para el pago.

El comerciante tiene que reembolsar el importe total recibido del consumidor en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor.

No obstante, el reembolso podrá retenerse hasta que:

- el comerciante reciba los bienes; o bien
- el comerciante reciba una prueba de que los bienes han sido devueltos, según qué condición se cumpla primero.

Existen cuatro reglas principales que se resumen a continuación:

1. el consumidor tiene derecho a desistir de un contrato en el plazo de 14 días tras la entrega de los bienes o la celebración de un contrato de servicios —con la excepción del contenido digital que no se preste en un soporte material si la ejecución ya ha comenzado (esto es, el consumidor ha empezado a descargar el contenido) y si el consumidor a) ha dado su consentimiento previo y b) ha reconocido que perderá su derecho de desistimiento;
2. el derecho de desistimiento del consumidor se amplía en un periodo de hasta un año en caso de que el comerciante no haya informado al consumidor de la existencia del derecho de desistimiento;
3. el comerciante tiene que reembolsar íntegramente al consumidor en un plazo de 14 días a partir del día en que haya sido informado del desistimiento, aunque el comerciante puede retener el reembolso hasta que reciba los bienes o reciba una prueba de que el consumidor los ha devuelto, según qué condición se cumpla primero;
4. el consumidor tiene que devolver el producto en el plazo de 14 días a partir del momento en que haya notificado al comerciante su decisión de desistir del contrato.

¿Qué sanciones se aplican si el comerciante no respeta la normativa sobre el derecho de desistimiento?

Como se ha mencionado anteriormente, si usted no proporciona al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, este derecho se prolongará durante un periodo adicional de un año.

Asimismo, el incumplimiento por parte del comerciante de cualquiera de las normas relativas al derecho de desistimiento representará una infracción de la normativa nacional que transpone la Directiva sobre derechos de los consumidores, para lo cual los Estados miembros tendrán que adoptar sanciones disuasorias¹². Art. 49 y siguientes del TRLGDCU

Ventas transfronterizas: ¿qué ocurre si ofrezco mis productos o servicios a consumidores de otros países?

Las disposiciones sobre el derecho de desistimiento están plenamente armonizadas a nivel de la UE. Esto significa que no existen diferencias entre Estados miembros y que sus derechos y obligaciones son los mismos en todo el territorio de la UE. Como se ha mencionado más arriba, las únicas diferencias pueden radicar en los distintos modos que tienen los Estados miembros de aplicar las sanciones.

A fin de conocer qué legislación nacional se aplica en materia de sanciones, por favor lea a continuación. Es también importante prestar atención al apartado dedicado a los tribunales competentes, que podría

¹² Por ejemplo, en ITALIA, el artículo 27 del Código de consumo establece la multa mínima de 5.000 € y una sanción económica máxima de 5.000.000 €. Estos importes se aplican a las infracciones con respecto a la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, a la Directiva sobre derechos de los consumidores, o a ambas en paralelo. En caso de incumplimiento reiterado, las autoridades podrán exigir al comerciante que suspenda sus actividades durante un periodo no superior a treinta días. En FRANCIA, el Código de consumo francés revisado de 2016 fija una sanción de hasta 3.000 € (personas físicas) o 15.000 € (personas jurídicas). En Chipre, los incumplimientos de la Directiva sobre derechos de los consumidores se castigan con hasta un 5 % del volumen de negocio anual o hasta 200.000 €. En Letonia, con hasta un 10 % del volumen de negocio anual con un límite de 100.000 € y, en los Países Bajos, con hasta un 1 % del volumen de negocio anual o hasta el máximo de 900.000 €.

serle de interés en caso de que surgieran conflictos sobre el derecho de desistimiento.

Tratamiento especial de ventas dirigidas a consumidores extranjeros

En virtud del derecho de la UE¹³, si usted dirige sus actividades comerciales a consumidores de países de la UE distintos del suyo, es normalmente la legislación del país en el que reside el consumidor la que se aplicará a su contrato con el consumidor extranjero. Si ambos han optado por una legislación diferente, esta elección no privará a su consumidor extranjero de la protección conferida por las disposiciones imperativas de su país de residencia.

Por tanto, si, por ejemplo, su sitio web se dirige a los consumidores de un Estado miembro que ha impuesto requisitos lingüísticos en virtud del artículo 6, apartado 7, de la Directiva sobre derechos de los consumidores, debe proporcionar al consumidor la información contractual en el idioma exigido por ese Estado miembro. En términos más generales, siempre que publicite u ofrezca sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el grado de protección del consumidor previsto por la ley de estos países destinatarios.

¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores de otro país?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si sus actividades de marketing se “dirigen” a un Estado miembro concreto. Estos criterios señalan,

¹³ Concretamente el Reglamento nº 593/2008, el denominado “Roma I”.

por ejemplo, la utilización de idiomas o de divisas distintos de los empleados generalmente en el Estado miembro donde está establecida su empresa, la mención de números de teléfono con un prefijo internacional o el uso de un nombre de dominio de nivel superior diferente al del Estado miembro en el que está establecida su empresa¹⁴.

No obstante, si usted no está dirigiendo sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro le contacta por iniciativa propia, en tal caso resultará de aplicación la legislación nacional de su empresa.

¿Qué supone esto para usted en la práctica?

¿Qué legislación se aplica a sus contratos transfronterizos?

En un principio, puede parecer complicado para un pequeño comerciante cumplir con la legislación de los diferentes países de cada uno de sus clientes. Esto puede disuadir a algunos comerciantes de ofrecer sus bienes o servicios fuera de sus fronteras. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE prevé, tal y como se describe en los módulos de «Consumer Law Ready», una importante cantidad de disposiciones armonizadas en materia de protección de los consumidores. Estas normas se aplican en todo el territorio de la UE.
2. Aunque en algunos puntos aún existen diferencias entre Estados miembros, esto no significa que usted no pueda diseñar sus contratos con consumidores con arreglo a la legislación del país de su empresa. Como se ha explicado anteriormente, puede acordar con el consumidor

que otra legislación rija el contrato, en cuyo caso solo tendrá que respetar el derecho del consumidor obligatorio en el Estado miembro en que este resida.

3. En la práctica, la legislación obligatoria en materia de consumo de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas ofrecen mayor grado de protección que las establecidas por su propio ordenamiento jurídico o por la legislación que usted haya acordado con el consumidor. Este podría ser el caso si el período de garantía jurídica establecido por la legislación del consumidor es más largo que el previsto por la suya propia.
4. También gracias a los módulos formativos «Consumer Law Ready», podrá conocer con antelación qué requisitos adicionales pueden resultar de aplicación en otro Estado miembro al que esté considerando dirigir su actividad comercial.
5. Normalmente, la cuestión de la legislación aplicable solo tendrá relevancia si existen desacuerdos con el consumidor. Muchos malentendidos pueden resolverse de manera amistosa o por medio de su servicio interno de reclamaciones.

¿Cuál es la jurisdicción competente cuando surge un conflicto relacionado con un contrato transfronterizo?

Si con sus ofertas dirige sus actividades comerciales a consumidores de otros países de la UE y acaba surgiendo una controversia con uno de estos consumidores, tenga en cuenta que la jurisdicción competente para decidir sobre tal litigio será siempre, en virtud del derecho de la UE, la del país en que resida el consumidor. Usted no podrá demandar al consumidor ante los tribunales de otro país y, en caso de estipular esta opción en sus cláusulas

¹⁴ Para más información, consulte los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09, Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal.

contractuales, correría el riesgo de incurrir en una sanción grave. El consumidor, en cambio, tiene la opción de demandarle también ante los tribunales de su propio país. En los casos transfronterizos, a fin de facilitar la resolución de conflictos, la UE ha puesto en marcha una plataforma de resolución de litigios en línea que permite la coordinación entre los sistemas de resolución alternativa de litigios de los diferentes Estados miembros¹⁵.

Ejemplo: si usted es un comerciante francés con sede en Lille que vende sus productos a consumidores belgas, no puede disponer en sus cláusulas contractuales que, en caso de litigio, la única jurisdicción competente para resolver el asunto sea la de los tribunales de Lille.

¹⁵ Véase el Módulo 5 de este manual

Lista de control para

comerciantes:

Para mayor seguridad, compruebe siempre:

1. si existe derecho de desistimiento del consumidor para el tipo de contrato de consumo que está celebrando;
2. que ha informado al consumidor claramente y a su debido tiempo sobre su derecho de desistimiento;
3. que ha informado al consumidor de forma clara y oportuna de que, en caso de tomar la decisión de desistir del contrato, este tendrá que asumir los costes relativos a la devolución del producto al comerciante;
4. que ha proporcionado al consumidor el modelo de formulario de desistimiento;
5. que, si el consumidor decide desistir del contrato, usted respeta todas las obligaciones, particularmente las relativas al reembolso íntegro al consumidor.

Anexos

ANEXO 1 – Modelo de formulario de desistimiento según lo dispuesto en el Anexo I, apartado B, de la Directiva sobre derechos de los consumidores

(solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato) -

- A la atención de [*aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico*]:
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*),
- Pedido el/recibido el (*),
- Nombre del consumidor o de los consumidores,
- Dirección del consumidor o de los consumidores,
- Firma del consumidor o de los consumidores (*solo si el presente formulario se presenta en papel*),
- [Fecha]

(*) Táchese lo que no proceda

EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La Comisión Europea ha preparado este documento, pero en él se reflejan únicamente las opiniones de los autores y ni la Comisión ni los autores asumen ningún tipo de responsabilidad por la utilización de la información contenida en él.

Este documento no tiene vinculación jurídica y no constituye una interpretación formal del derecho nacional o del derecho de la UE. Además, no puede proporcionar asesoramiento jurídico exhaustivo o completo y no pretende reemplazar el asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones concretas. El lector también debe tener presente que, en la actualidad, se están negociando propuestas legislativas a nivel de la UE y a nivel nacional: toda edición en papel de los módulos debería contrastarse con posibles actualizaciones en el sitio web www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

