

Módulo 2

Derecho de desistimiento

OCTUBRE DE 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La información y los puntos de vista expuestos en esta publicación son los del autor o autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión. La Comisión no garantiza la exactitud de los datos incluidos en la presente publicación. Ni la Comisión ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión podrán ser consideradas responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Este documento no es jurídicamente vinculante, y no es una interpretación formal del Derecho de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o completo. No tiene intención de sustituir al asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones particulares.

Los lectores también deben recordar que la legislación nacional y de la UE se actualiza continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe compararse con las posibles actualizaciones en el sitio web www.consumerlawready.eu.

OCTUBRE DE 2022

Tabla de Contenidos

Introducción	5
¿Cuándo tiene un consumidor un derecho de desistimiento?	8
¿Qué es un contrato de consumo de venta a distancia?	8
¿Qué es un contrato de consumo fuera del establecimiento?	9
¿Cuáles son los derechos específicos de los consumidores para estos dos tipos de contratos?.....	10
¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?	10
¿Debo informar a los consumidores sobre su derecho de desistimiento?	13
¿Cuál es el modelo de formulario de retiro?.....	13
¿Cómo calcular el período de tiempo para el retiro?	14
¿Puede excluirse el derecho de desistimiento?	15
¿Cuáles son las consecuencias si no informa a los consumidores sobre su derecho de desistimiento?	15
¿De qué manera el consumidor puede desistir del contrato?	15
¿Tiene el consumidor el derecho a utilizar el producto antes del desistimiento?	16
¿Quién necesita probar la disminución del valor del producto?	16
Consecuencias de la retirada	17
¿Cuáles son las sanciones por incumplimiento por parte del comerciante de las normas sobre el derecho de desistimiento?	19
¿Qué sucede con las ventas transfronterizas?	19
Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros	20
¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros?	20
¿Qué significa esto para ti en la práctica?.....	20
Cuando usted tiene una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?	21
Lista de comprobación para los comerciantes:	22

«Me gusta comprar ropa en línea y estoy feliz de poder enviarlas de vuelta dentro de 14 días si no encajan»

Consumidor

«Nos guste o no, tenemos que respetar el derecho de desistimiento de 14 días. ¡Es la ley!»

Comerciante

«Tengo 14 días para inspeccionar a fondo el producto que compré en línea; es más que suficiente para tomar una buena decisión. Enviar el producto de vuelta es muy fácil.»

Consumidor

Introducción

Estimado empresario:

Este Manual forma parte del proyecto Consumer Law Ready dirigido específicamente a microempresas, pequeñas y medianas empresas que interactúan con los consumidores.

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto de ámbito europeo gestionado por EUROCHAMBRES (Asociación de Cámaras Europeas de Comercio e Industria), en un consorcio con BEUC (Organización Europea de Consumidores) y SMEUnited (La Voz de las PYME en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir los requisitos de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

La legislación de la UE en materia de protección de los consumidores consiste en diferentes actos legislativos adoptados por la Unión Europea en los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE en su legislación nacional respectiva. En 2017, la Comisión Europea concluyó una evaluación para comprobar si las normas siguen siendo adecuadas para su finalidad. El resultado fue globalmente positivo¹. La principal conclusión fue que las normas existentes deben ser aplicadas mejor por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto Consumer Law Ready tiene por objeto mejorar el conocimiento de los comerciantes, en particular de las PYME, sobre los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de cinco módulos. Cada uno trata un tema concreto de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores:

- El módulo 1 trata de las normas relativas a los requisitos de información precontractual
- El módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera del establecimiento
- El módulo 3 se centra en los remedios que los comerciantes deben proporcionar cuando los productos no se ajustan al contrato
- El módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas contractuales abusivas
- El módulo 5 introduce la solución alternativa de litigios y la plataforma de resolución de litigios en línea, un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea dedicado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus litigios extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. El sitio web consumerlawready.eu contiene otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y una «prueba

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

electrónica» a través de la cual se puede obtener un certificado. También puede conectarse con expertos y otras PYME a través de un foro.

El Módulo 2 del Manual trata del derecho de desistimiento de contratos a distancia y fuera del establecimiento. Describe cuál es el derecho de desistimiento y cómo se aplica en los Estados miembros de la UE, y le da consejos para facilitarle 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 (la «Directiva sobre los derechos de los consumidores» – DRC), según la cual los consumidores tienen derecho a desistir de contratos celebrados a distancia y celebrados fuera de sus locales comerciales. Para obtener información más detallada sobre las disposiciones de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, consulte el módulo 1 o el [documento de orientación de la DG Justicia de la Comisión Europea](#), disponible en todas las lenguas oficiales de la UE².

La Directiva sobre los derechos de los consumidores ha sido modificada por la [Directiva \(UE\) 2019/2161, de 27 de noviembre de 2019](#), relativa a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE. Los Estados miembros de la UE deben incorporar los cambios en su ordenamiento jurídico nacional antes del 28 de noviembre de 2021 y aplicar las nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022. Este módulo también cubre las principales modificaciones de la DRC en relación con el derecho de desistimiento que pueden afectarles. Estos cambios se presentan en este módulo en casillas separadas con el título «Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022».

Además de estos requisitos horizontales, otros requisitos de información, principalmente sectoriales, podrían aplicarse —independientemente o combinados con los requisitos de información de la DRC— en función del tipo de contrato (por ejemplo, crédito al consumo, viajes combinados, etc.). En caso de conflicto entre las normas sectoriales y las normas generales, se aplicarán las normas sectoriales específicas. La base [de datos sobre Derecho](#) de los consumidores³ y el [Portal de Empresas «Tu Europa»](#)⁴ pueden ayudarle a recopilar la información pertinente o ponerse en contacto con su organización empresarial local.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual sea útil.

² Véase https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Véase https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Véase <http://europa.eu/youreurope/business/>

Módulo 2

¿Cuál es el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento permite al consumidor cancelar, **sin justificación alguna**, el contrato de consumo dentro de los 14 días siguientes a la recepción del bien, o después de la celebración del contrato de servicios o contenidos digitales que no se suministran en un soporte tangible.

Un contrato de consumo es cualquier contrato que el comerciante celebre con un consumidor, independientemente de que tenga por objeto el suministro de bienes, servicios o contenidos digitales el plazo se amplía a 30 días en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por comerciantes al domicilio de los consumidores o de excursiones organizadas por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos.

Por ejemplo, un contrato celebrado en línea con el consumidor en relación con la venta en línea de un libro⁵.

¿Cuándo tiene un consumidor un derecho de desistimiento?

En virtud de la Directiva sobre los derechos de los consumidores – DRC, los consumidores tienen **derecho a desistir de los contratos celebrados a distancia y de los contratos celebrados fuera de sus establecimientos comerciales**. En estos dos tipos de contratos, este derecho se concede porque se considera que la «debilidad» del consumidor en estos casos particulares es más importante que en otros contratos. En el caso de los contratos a distancia, el consumidor no tiene ninguna posibilidad de determinar materialmente 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 la presión.

El derecho de desistimiento existe con independencia de si el contrato se refiere al suministro de bienes, la prestación de servicios o la prestación de contenidos digitales que no se suministran en un soporte material.

¿Qué es un contrato de consumo de venta a distancia?

Los **contratos de venta a distancia** son contratos de consumo en los que no hay presencia simultánea del comerciante y del consumidor. En su lugar, utilizan exclusivamente uno o varios medios de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato. Algunos de los ejemplos de los contratos a distancia incluyen los acuerdos celebrados por correo, en línea, por teléfono o por fax.

El contrato a distancia incluye también situaciones en las que el consumidor visita los locales comerciales con el único fin de recabar información sobre los bienes o servicios y posteriormente negociar y celebrar el contrato a distancia. Por ejemplo, la situación en la que el consumidor va a la tienda y comprueba varios bolsos, luego se va a casa y ordena uno de los bolsos por teléfono puede considerarse un contrato a distancia. Por el contrario, un contrato que se negocie en los locales comerciales del comerciante, pero que finalmente se celebre mediante comunicación a distancia, no se considerará un contrato a distancia.

Tampoco debe considerarse como contrato a distancia un contrato iniciado mediante comunicación a distancia (por ejemplo, un correo electrónico), pero celebrado finalmente en los locales comerciales del comerciante. Del mismo modo, el contrato a distancia no cubre las reservas realizadas por el consumidor a través de un medio de comunicación a distancia, como sucedería

⁵ Véase el Módulo 1 sobre el deber precontractual de información.

con el consumidor llamando a solicitar una reserva en un restaurante.

¿Qué es un contrato de consumo fuera del establecimiento?

Los contratos negociados fuera de los locales comerciales son los contratos celebrados en presencia física simultánea del consumidor y de sus representantes, pero en un lugar que no es su local comercial. Los locales comerciales incluyen los locales en cualquier forma (por ejemplo, tiendas, camiones, puestos, etc.) que sirven de establecimiento permanente o habitual para el comerciante. Los locales comerciales también incluyen los locales que el comerciante utiliza de forma estacional (por ejemplo, la tienda de helados en la playa durante el verano).

Normalmente, los contratos negociados fuera de los locales comerciales son contratos celebrados en el domicilio del consumidor, en el lugar de trabajo del consumidor o durante una excursión organizada por el comerciante.

A continuación encontrará ejemplos de contratos a distancia y fuera del establecimiento en los que el consumidor tiene derecho de desistimiento (a menos que se aplique una excepción):

1. un consumidor comprando un vestido en línea



2. Un consumidor que ordena un libro por correo regular



3. un consumidor que compra una aspiradora en su puerta



4. un consumidor firmando para los servicios de gimnasio en su lugar de trabajo



5. un consumidor que compra una almohada y un edredón en una

excursión organizada por un comerciante (por ejemplo, en un restaurante o tienda)



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

Tanto si el contrato se celebra a distancia como fuera de los locales comerciales, el consumidor dispone de un **plazo de catorce días naturales** para reconsiderar la decisión de mantener o no el contrato celebrado con el comerciante el plazo será de treinta días naturales en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios.

Durante este período, el consumidor puede desistir del contrato. No es necesario que presente ninguna explicación o justificación de la presente decisión. Además, el consumidor no debe incurrir en ningún coste que no sea el de devolver el bien o de un valor reducido en caso de mal manejo del producto, como se explica 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. Independientemente de si ofrece sus productos o servicios a consumidores de otros Estados miembros, la duración del derecho de desistimiento será la misma y no tendrá que investigar si existen diferencias entre los niveles de protección.

¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?

En algunos casos, el consumidor no tendrá derecho a desistir del contrato. El derecho de desistimiento no existirá en el caso de los siguientes contratos:

- a) para las prestaciones de servicios después de que el servicio se haya prestado íntegramente, siempre que la ejecución haya comenzado con el consentimiento expreso previo del consumidor, y con el reconocimiento de que perderá su derecho de desistimiento una vez que el contrato haya sido plenamente ejecutado por el comerciante; **Ejemplo:** un consumidor que haya celebrado en línea un contrato con el gimnasio sobre la prestación de tres clases de formación personal que comience a utilizar el día siguiente y termine antes del final de los 14 días, consiente que perderá su derecho de desistimiento una vez que se hayan proporcionado estas tres clases.
- b) para las entregas de bienes o las prestaciones de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que no puedan ser controladas por el comerciante y que puedan producirse dentro del plazo de desistimiento; **Ejemplo:** las mercancías cuyo precio dependa del valor de una moneda extranjera.

c) para el suministro de bienes fabricados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

Ejemplo: un traje hecho a medida

d) para las entregas de bienes que puedan deteriorarse o expirar rápidamente;

Ejemplo: cualquier producto perecedero, como verduras frescas

e) para el suministro de bienes precintados que no sean aptos para su devolución por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados después de la entrega;

Ejemplo: agujas para uso médico; determinados productos cosméticos, como las barras labiales;

f) para las entregas de bienes que, después de la entrega, según su naturaleza, se mezclan inseparablemente con otros artículos;

Ejemplo: arena que se mezcla con alguna otra sustancia

g) para el suministro de bebidas alcohólicas, cuyo precio haya sido acordado en el momento de la celebración del contrato de venta, cuya entrega solo pueda realizarse después de 30 días y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que no puedan ser controladas por el comerciante;

Ejemplo: VIN en primeur

h) cuando el consumidor haya solicitado específicamente una visita al comerciante con el fin de llevar a cabo reparaciones o mantenimientos urgentes. Si, durante la visita, el comerciante presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor (es decir, reparación o mantenimiento), el derecho de desistimiento se aplicará a esos servicios o bienes adicionales. Del mismo modo, si durante la visita el

comerciante suministra bienes distintos de las piezas de repuesto necesarias para llevar a cabo la reparación o el mantenimiento, el derecho de desistimiento se aplicará a dichos bienes.

Ejemplo: una reparación del techo solicitada después de daños (por ejemplo, después de una tormenta). Si, además de la reparación del techo, el consumidor decide comprar algunos ladrillos al mismo comerciante, el plazo de desistimiento se aplicará en principio a estos ladrillos. Del mismo modo, si el consumidor decide introducir una capa adicional de aislamiento en el techo, el derecho de desistimiento se aplicaría en principio a este servicio.

i) para el suministro de grabaciones de audio o vídeo selladas, o de programas informáticos sellados, que se hayan despresado después de la entrega;

Ejemplo: un DVD vendido en envoltura de plástico que se abrió

j) para el suministro de un periódico, periódico o revista, con excepción de los contratos de suscripción para el suministro de dichas publicaciones;

Ejemplo: diarios de prensa

k) celebrado en una subasta pública;

Ejemplo: subasta pública de pinturas. Tenga en cuenta que esto no se aplica a las plataformas de subastas como e-bay

l) para la prestación de alojamiento que no sea con fines residenciales, el transporte de bienes, los servicios de alquiler de coches, la restauración o los servicios relacionados con actividades de ocio, si el contrato establece una fecha o un período de ejecución específicos;

Ejemplo: reserva de una habitación de hotel para un fin de semana específico

m) el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor una obligación de pago, consta el previo conocimiento y consentimiento expreso del consumidor de que la ejecución se inicia durante el plazo del derecho de desistimiento y que en consecuencia lo pierde. Además, se habrá debido recibir la información precontractual prevista para cada supuesto (venta a distancia o fuera de establecimiento, según sea el caso).

Ejemplo: descargar una aplicación para el teléfono móvil si la descarga comenzó y el consumidor reconoció perder su derecho de desistimiento⁶.

Si desea estar seguro de que el consumidor acepta de conformidad con la ley que no tendrá derecho de desistimiento, puede pedirle que dé su consentimiento en el siguiente formulario: «Consiento la ejecución inmediata del contrato y reconozco que perderé mi derecho de desistimiento del contrato una vez iniciada la descarga o transmisión de los contenidos digitales.»

Como se explica en el módulo 1, para algunos tipos específicos de contratos, no se aplica la Directiva sobre los derechos de los consumidores (por ejemplo, contratos de servicios sanitarios y financieros, adquisiciones de bienes inmuebles). En estos casos, el derecho de desistimiento solo existiría en virtud de las disposiciones de otros actos legislativos sectoriales específicos aplicables (por ejemplo, la Directiva 2008/48/CE sobre crédito al consumo).

Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Con arreglo a las nuevas normas de la DRC, los Estados miembros podrán:

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

ampliar la duración del derecho de desistimiento de 14 a 30 días,

— excepción a varias excepciones al derecho de desistimiento⁷ (es decir, el consumidor tendrá derecho de desistimiento en algunos casos en los que no lo tenía antes)...

...para los **contratos** celebrados en el marco de:

1) Visita no solicitada de un comerciante a la casa del consumidor

2) Excursiones organizadas por un comerciante con el objetivo o el efecto de promover o vender productos al consumidor.

Estas opciones tienen por objeto permitir a los Estados miembros ofrecer una protección adicional a los consumidores en relación con estos canales de venta específicos.

No olvide que deberá informar a los consumidores antes de la celebración del contrato sobre la existencia del derecho de desistimiento y la duración del plazo de desistimiento (véase el Módulo 1). Por lo tanto, si vende a través de este tipo de canales de venta, no olvide comprobar si en el Estado o Estados miembros en los que opera, el plazo de desistimiento es de 14 o 30 días.

Ejemplo: Si, después del 28 de mayo de 2022, vende disfraces a medida a un consumidor en su domicilio sin invitación previa en un Estado miembro, lo que aplica estas opciones, su consumidor tiene derecho a desistir de la venta en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega.

⁷ Estas opciones reglamentarias que se dejarán a los Estados miembros se referirán a las letras a), b), c) y e) del artículo 16 de la DRC. Para más detalles y ejemplos, consulte la sección «¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?» de este Módulo.

¿Debo informar a los consumidores sobre su derecho de desistimiento?

Sí, la tienes. Cuando exista tal derecho, para hacer efectivo el derecho de desistimiento, el comerciante tiene la obligación de informar al consumidor sobre la existencia y las modalidades de su derecho a desistir del contrato⁸. La información que debe facilitarse al consumidor en relación con el derecho de desistimiento debe incluir:

- las condiciones
- plazo
- procedimientos para ejercer su derecho de desistimiento
- el hecho de que el consumidor sufrague el coste de devolución
- el hecho de que si el consumidor se retira después de haber solicitado el inicio de los servicios, tiene que pagar los costes proporcionados del servicio agotados hasta ese momento.
- si procede: el hecho de que el consumidor no tenga derecho de desistimiento (véanse las excepciones anteriores) o las circunstancias en las que pierde este derecho
- modelo de formulario de desistimiento (véase más adelante o en el anexo 1).

El comerciante puede conceder al consumidor derechos que vayan más allá de lo que se exige legalmente, por ejemplo, un plazo más largo, pero, en cualquier caso, debe asegurarse de que el consumidor reciba al menos toda la información sobre el derecho de desistimiento que se exige legalmente.

Tanto en los contratos a distancia como fuera del establecimiento, el comerciante debe dar al consumidor

un modelo de formulario para desistir del contrato en un **soporte duradero** (papel, disco, etc.).

En el caso de un contrato en línea, este podría ser, por ejemplo, un correo electrónico que contiene un formulario. No se puede considerar que un sitio web de Internet proporcione información en un soporte duradero, ya que el sitio web de Internet no es un medio constante, sino un medio cambiante. Por lo tanto, no basta con que el comerciante solo dirija al consumidor a una página web determinada.

¿Cuál es el modelo de formulario de retiro?

En la propia ley figura un modelo de formulario de retirada a escala de la UE⁹. Este modelo de formulario de desistimiento, también disponible en el anexo 1, deberá facilitarse al consumidor:

- Modelo de formulario de desistimiento (rellene y devuelva este formulario solo si desea desistir del contrato)
- A [el comerciante debe insertar aquí el nombre, la dirección geográfica y la dirección de correo electrónico del comerciante]:
- Yo/Nosotros (*) notificamos que yo/Nosotros (*) desistimos de mi/nuestro (*) contrato de venta de los siguientes bienes (*)/para la prestación del siguiente servicio (*),
- Pedido el (*)/recibido el (*),
- Nombre del consumidor o consumidores,
- Dirección de los consumidores,
- Firma del consumidor o consumidores (solo si este formulario se notifica en papel),
- Fecha

Es muy importante informar al consumidor de manera clara y comprensible sobre el derecho de desistimiento

⁸ Véase el Módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual.

⁹ Véase el anexo IB de la Directiva sobre los derechos de los consumidores

y proporcionarle el formulario modelo. Permite a los consumidores ejercer este derecho de manera eficaz y evita consecuencias negativas para usted (incluidas las posibles sanciones) por no hacerlo (véase la pregunta sobre las consecuencias de no informar a los consumidores sobre el derecho de desistimiento).

Tenga en cuenta que, además del correo electrónico y otras formas de comunicación, puede dar al consumidor la opción de rellenar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier declaración equivalente en el sitio web de la empresa. En estos casos, deberá comunicar sin demora al consumidor un acuse de recibo de dicho desistimiento en un soporte duradero.

¿Cómo calcular el período de tiempo para el retiro?

El período de retirada es de **catorce días naturales** en todos los Estados miembros. En el caso de contratos de venta, el plazo comienza a partir del momento en que el consumidor adquiere la posesión física de los bienes (o el último bien/pieza en caso de múltiples bienes o bien consistente en múltiples lotes o piezas solicitadas). Por ejemplo, en caso de compra en línea de un vestido, el consumidor tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días a partir de la recepción de dicho vestido y, a continuación, tiene hasta 14 días después de informar al comerciante del desistimiento para devolver el vestido.

En el caso **de** los contratos de servicios y del contrato de **contenidos digitales** en línea, el plazo comienza en el momento de la celebración del contrato. Por ejemplo, en el caso de un consumidor que se haya matriculado en las clases de idiomas en línea, el consumidor tiene derecho a desistir de dicho contrato en un plazo de catorce días a partir de la celebración de dicho contrato.

En el caso de los contratos de **finalidad mixta**, el inicio del plazo dependerá del objetivo principal del contrato concreto, es decir, de si se trata de un contrato de compraventa o de un contrato de servicios, por lo que se aplicará la norma aplicable a la venta o al contrato de servicios. Por ejemplo, en el caso de la compra a distancia de una radio para automóviles que incluya una instalación relativamente simple, el plazo comenzará en el momento de la entrega de la radio, mientras que en el caso de la celebración de un contrato en línea sobre la organización de un seminario que incluya también la distribución de los bolígrafos y documentos a los participantes, el inicio del período de desistimiento se producirá en el momento de la celebración de dicho contrato, ya que se trata principalmente de un contrato de servicios.

Los domingos y festivos están incluidos en los 14 días. Sin embargo, si el final de los catorce días cae en domingo o día festivo, el período de desistimiento expira al final del día hábil siguiente.

Por ejemplo, si el plazo de desistimiento de 14 días para un consumidor residente en Francia finaliza el lunes 14 de julio, el período de desistimiento debe ampliarse hasta el martes 15 de julio, ya que el 14 de julio es un día festivo (Día Nacional) en Francia.

El consumidor ha ejercido el derecho de desistimiento a su debido tiempo si ha enviado la comunicación con la que se retira del contrato en el plazo prescrito de catorce días naturales. El consumidor debe demostrar que la decisión de desistimiento se ha adoptado en el plazo de catorce días naturales. Si el consumidor se retira del contrato, dispone de otros 14 días para devolver la mercancía.

NOTA: no olvide que a partir del 28 de mayo de 2022, en algunos casos, los Estados miembros tendrán la posibilidad de ampliar el plazo de retirada a 30 días (véase el recuadro de la página 11).

Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Recuerde que algunos Estados miembros pueden ampliar la duración del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas por un comerciante a la casa de un consumidor o excursiones organizadas por un comerciante (véase el recuadro de la página 11).

¿Puede excluirse el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento está garantizado por la ley. Nunca puede ser excluido o limitado.

Cualquier exclusión o limitación del derecho de desistimiento sería contraria a la ley y podría calificarse de infracción de las normas relativas a las cláusulas contractuales abusivas y a las prácticas comerciales desleales¹⁰.

Recuerde que existen algunas exclusiones legales del derecho de desistimiento en algunos casos que ya se han explicado anteriormente.

¿Cuáles son las consecuencias si no informa a los consumidores sobre su derecho de desistimiento?

Es muy importante informar al consumidor del derecho de desistimiento antes de celebrar un contrato de consumo¹¹.

¹⁰ Véase el módulo 4 sobre prácticas comerciales desleales y cláusulas contractuales abusivas.

Purchase Made: 1.06.17
General Period: 14 Days 1.06.17 – 15. 06.17
14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided
Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

Si no informa al consumidor de su derecho de desistimiento, el plazo durante el cual puede rescindir el contrato se extiende por 12 meses. Esto significa que un consumidor que no ha sido informado correctamente de su derecho de desistimiento dispone de hasta 12 meses y 14 días naturales para rescindir el contrato en cuestión.

En caso de que se haya olvidado de proporcionar información sobre el derecho de desistimiento antes de la celebración del contrato, se le aconseja informar al consumidor lo antes posible sobre su derecho (y en cualquier caso en un plazo de 12 meses) en cuyo caso dispone de 14 días naturales a partir de la fecha de esta información.

Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Recuerde que algunos Estados miembros pueden ampliar la duración del derecho de desistimiento de 14 a 30 días para los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas por un comerciante a la casa de un consumidor o excursiones organizadas por un comerciante (véase el recuadro p. 11).

¿De qué manera el consumidor puede desistir del contrato?

Los consumidores pueden elegir la forma en que deciden informarle sobre su decisión de desistir del

¹¹ Véase el módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual.

contrato. No obstante, la declaración en la que se establece la decisión de desistimiento del contrato debe ser sencilla. No bastaría con devolver las mercancías sin ninguna declaración sobre el desistimiento del contrato. Los consumidores pueden utilizar el modelo de formulario de desistimiento 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 por haberse retirado del contrato en el plazo de catorce días naturales recae en el consumidor, redundaría en su propio interés utilizar un soporte duradero. Si el comerciante ofrece al consumidor la opción de informar sobre la declaración de desistimiento por vía electrónica a través de su sitio web, y el consumidor utiliza esta opción, el comerciante debe enviar una confirmación (en un soporte duradero) al consumidor.

El comerciante no puede negarse al ejercicio del derecho de desistimiento durante el plazo prescrito.

El consumidor no está obligado a justificar el desistimiento del contrato y no tiene que pagar ningún coste aparte de los costes de devolución de los bienes si el comerciante le informa de que tiene que asumir dicho coste.

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

En caso de que quieran hacer uso de su derecho de desistimiento, los consumidores no están autorizados a utilizar el producto. Sin embargo, pueden inspeccionar y probar las mercancías en la medida necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes adquiridos. Esto significa en la práctica que el consumidor solo puede manipular e inspeccionar el producto de la misma manera que lo

haría en una tienda tradicional. Por ejemplo, el consumidor podría probar un traje nuevo en una tienda sin quitar las etiquetas. Sin embargo, no tendría derecho a configurar el software en su computadora portátil¹².

Si el consumidor manipula o utiliza los bienes en una medida que sea más de lo necesario para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes, el consumidor no pierde el derecho de desistimiento, sino que tendrá que compensar al comerciante por cualquier disminución del valor de los bienes.

Por ejemplo, el consumidor no tiene derecho a comprar un vestido en Internet para usar para una ocasión (por ejemplo, una recepción de bodas) y luego retirar del contrato y devolver el vestido. En ese caso, el comerciante puede cobrar al consumidor el valor disminuido.

¿Quién necesita probar la disminución del valor del producto?

En caso de que el consumidor desista de un contrato después de haber utilizado el producto, la carga de la prueba de que el valor del bien está disminuido recae en el comerciante.

Por esta razón, si tiene actividades que incluyen contratos de venta fuera del establecimiento o a distancia, le recomendamos que disponga de un sistema que le permita comprobar si los bienes fueron mal manipulados o utilizados por el consumidor.

La creación de un mecanismo para verificar si se ha utilizado un producto concreto ayudará en caso de litigio con un consumidor. En casos específicos, por ejemplo, puede utilizar una herramienta o procedimiento específicamente diseñado para comprobarlo. Sin

¹² Encontrará más ejemplos prácticos en la página 47 del documento de orientación relativo a la Directiva sobre los derechos de los

consumidores: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

embargo, tendrá que asumir el coste de dicha verificación.

Tenga en cuenta que en los casos en que el comerciante no haya informado sobre el derecho de desistimiento y el plazo se prorrogue hasta 12 meses, el consumidor podrá desistir del contrato después de un tiempo considerable, durante el cual ha estado utilizando efectivamente el bien sin asumir ninguna responsabilidad por el desgaste resultante.

El Derecho de la UE no regula la ejecución de la responsabilidad del consumidor por la disminución del valor de los bienes. Se aplican las leyes generales en materia de contratos y procedimientos de los Estados miembros y, por ejemplo, se puede permitir a los comerciantes reducir el importe que debe reembolsarse.  La legislación española establece en el art. 74.2 del TRLGDCU que “El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.”

Consecuencias de la retirada

Cuando un consumidor le informa de su desistimiento, queda liberado de cualquier obligación incluida en el contrato.

El consumidor asume los costes de devolución de los bienes, salvo en caso de que se acuerde que el comerciante correrá con los costes. Sin embargo, el comerciante debe informar al consumidor con claridad y antes de la celebración del contrato sobre el hecho de que el consumidor debe pagar los costes de devolución del bien. Si el comerciante no lo hace, el comerciante tendrá que asumir los gastos de devolución de las mercancías.

Si el consumidor decide desistir de un contrato, debe reembolsarle todos los pagos que haya recibido. El

reembolso debe hacerse a través de los mismos medios de pago que el utilizado para comprar el producto. (por ejemplo, no se permite el reembolso a través de vales). Por ejemplo, si el consumidor decide devolver el libro, compró a usted en línea utilizando una tarjeta de crédito, usted tiene que devolverle el precio completo del libro incluyendo todos los impuestos, así como los gastos de envío en la cuenta conectada a la tarjeta de crédito utilizada para el pago.

El comerciante debe reembolsar el importe total que haya recibido del consumidor en un plazo de catorce días naturales a partir del día en que se le haya informado de la decisión del consumidor de desistir del contrato.

No obstante, el reembolso podrá retenerse hasta que:

- el comerciante recibe las mercancías; o
- el comerciante recibe la prueba de que las mercancías han sido devueltas, si esta fecha es anterior.

Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Actualmente, el derecho de desistimiento en virtud de la DRC solo se aplica a los contratos en los que los consumidores están obligados a pagar un precio. Con arreglo a las nuevas normas, los consumidores también tendrán derecho de desistimiento cuando no hayan pagado dinero por contenidos o servicios digitales, sino que proporcionen datos personales (a menos que estos datos sean necesarios para proporcionar los contenidos digitales).

1) Nuevas obligaciones para los comerciantes

— Tenga en cuenta que está obligado a cumplir con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)¹³,

— Deberá abstenerse de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, que haya sido proporcionado o creado por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios digitales que haya suministrado,

— *En su caso*, pondrá a su disposición, a petición del consumidor, cualquier contenido, distinto de los datos personales, que haya sido proporcionado o creado por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios digitales que haya suministrado,

— El consumidor tendrá derecho a recuperar dichos contenidos digitales de forma gratuita, sin impedimentos para usted, en un plazo razonable y en un formato comúnmente utilizado y legible por máquina.

— Si el consumidor decide desistir del contrato, podrá impedir cualquier uso ulterior de los contenidos o servicios digitales por parte del consumidor, en particular haciendo que los contenidos o servicios digitales sean inaccesibles para el consumidor o inhabilitando la cuenta de usuario del consumidor.

2) Nuevas obligaciones para los consumidores.

— Si el consumidor decide desistir del contrato, se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.

material: si la ejecución ha comenzado (es decir, el consumidor comenzó a descargar contenido) y el consumidor ha a) dado su consentimiento previo y b) ha reconocido que debe perder el derecho de desistimiento; El plazo será de 30 días naturales en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por comerciantes al domicilio de los consumidores o de excursiones organizadas por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos.

2. el derecho de desistimiento del consumidor se extiende hasta un año en caso de que el comerciante no informe al consumidor de la existencia del derecho de desistimiento;
3. el comerciante debe reembolsar íntegramente al consumidor en un plazo de catorce días naturales a partir del día en que el comerciante haya sido informado del desistimiento, pero el comerciante puede retener el reembolso hasta que reciba los bienes de vuelta o reciba una prueba de que el consumidor ha devuelto los bienes, si esta última fecha es anterior;
4. el consumidor debe devolver el producto en un plazo de catorce días naturales a partir del día en que el consumidor notificó al comerciante la decisión de desistir.

A continuación se resumen cuatro normas principales:

1. El consumidor tiene derecho a desistir de un contrato en un plazo de catorce días naturales a partir de la entrega de los bienes o la celebración de un contrato de servicios (con excepción de los contenidos digitales no suministrados en soporte

¹³ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre

circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Texto pertinente a efectos del EEE)

¿Cuáles son las sanciones por incumplimiento por parte del comerciante de las normas sobre el derecho de desistimiento?

Como ya se ha indicado anteriormente, si no facilita al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, este derecho se prorroga por un período de tiempo adicional de hasta un año.

Además, el incumplimiento por parte del comerciante de alguna de las normas relacionadas con el derecho a infringir las normas nacionales de transposición de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, por las que los Estados miembros tienen que establecer sanciones disuasorias¹⁴.  En España se contemplan en los arts. 49 y siguientes del TRLGDCU.

Nuevas normas a partir del 28 de mayo de 2022



Sanciones más eficaces para las infracciones transfronterizas

La DRC actualizada equipará mejor a las autoridades nacionales de protección de los consumidores para hacer frente a las infracciones que afectan a muchos consumidores en toda la UE. En la actualidad, cuando un comerciante incumple las normas de protección de los consumidores, las sanciones varían

¹⁴ Por ejemplo, en el artículo 27 de la ITALIA del código de consumo se establece la multa mínima de 5.000 EUR y una sanción pecuniaria máxima de 5000000 EUR. Estos importes se aplican tanto a las infracciones relativas a la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales como a la Directiva sobre los derechos de los consumidores, o ambas en paralelo. En caso de incumplimiento reiterado, la Autoridad podrá ordenar al comerciante que suspenda la negociación durante un período que no podrá ser superior a treinta días. En FRANCIA, el Código de Consumo francés revisado de 2016 establece una multa de hasta 3.000 EUR (personas físicas) o 15000 EUR (personas jurídicas). En Chipre, las infracciones de la

considerablemente de un país a otro y a menudo son muy bajas, incluso por infracciones muy graves. Las nuevas normas otorgarán a las autoridades nacionales la facultad de imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias de manera coordinada cuando trabajen conjuntamente en infracciones transfronterizas que afecten a los consumidores en varios Estados miembros de la UE.

En tales casos, las autoridades nacionales estarán facultadas para imponer una multa de hasta el 4 % del volumen de negocios del comerciante, o de hasta 2 millones EUR cuando no se disponga de información sobre el volumen de negocios. Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más elevadas.

Téngase en cuenta asimismo que los derechos definidos por la DRC podrían ser aplicados por los consumidores también en procedimientos colectivos a partir del 25 de junio de 2023, de conformidad con la nueva Directiva (UE)2020/1828¹⁵ relativa a las acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores (RAD)¹⁶.

¿Qué sucede con las ventas transfronterizas?

Las disposiciones sobre el derecho de desistimiento están plenamente armonizadas en la UE. Esto significa que no hay diferencias entre los Estados miembros y sus derechos y obligaciones son los mismos en toda la UE. Las únicas diferencias pueden radicar, como se ha

Directiva sobre los derechos de los consumidores se castigan con hasta el 5 % del volumen de negocios anual o hasta 200000 EUR. En Letonia, hasta el 10 % del volumen de negocios anual, con un límite máximo de 100000 EUR, y en los Países Bajos, hasta un 1 % del volumen de negocios anual o hasta 900000 EUR. Véase también la tabla con penalizaciones en el Módulo 1 ANEXO 2

¹⁵ Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE.

¹⁶ Véase el módulo 5.

mencionado anteriormente, en las sanciones aplicadas de manera diferente por los Estados miembros.

Para saber qué legislación nacional se aplica en materia de sanciones, lea lo siguiente. También es importante prestar atención al párrafo dedicado a los tribunales competentes, que puede ser de interés en caso de litigio sobre el derecho de desistimiento. 

Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros

Con arreglo a la legislación de la UE, si dirige sus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes de los suyos, normalmente es la ley del país en el que vive el consumidor lo que se aplica a su contrato con el consumidor extranjero. Si ambos han elegido una ley diferente, dicha elección no puede privar a su consumidor extranjero de la protección concedida por las disposiciones obligatorias del país de residencia.

Por lo tanto, si, por ejemplo, su sitio web está dirigido a consumidores de otro Estado miembro, debe comprobar, por ejemplo, si dicho Estado miembro impone requisitos lingüísticos para la información precontractual ¹⁸ (para más información, véase el módulo 1). En tal caso, deberá facilitar al consumidor información precontractual en la lengua requerida por dicho Estado miembro. De manera más general, siempre que haga publicidad u ofrezca sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el

estándar de protección de la legislación en materia de consumo de los países a los que se dirige.

¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si sus actividades comerciales o profesionales están «dirigidas» en un Estado miembro concreto. Tales criterios implican, por ejemplo, el uso de lenguas o monedas distintas de las utilizadas generalmente en el Estado miembro del lugar de establecimiento de su empresa, la mención de números de teléfono con un código internacional, la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto del del Estado miembro en el que esté establecida su sociedad¹⁹.

Sin embargo, si no dirige sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se le acerca por iniciativa propia, se aplica su legislación nacional.

¿Qué significa esto para ti en la práctica?

¿Qué ley será aplicable a sus contratos transfronterizos?

A primera vista, puede parecer complejo que un pequeño comerciante cumpla la ley en diferentes países. Podría impedir que algunos comerciantes

¹⁷ En particular, el llamado Reglamento (CE) n.º 593/2008 relativo a la «Roma I».

¹⁸ De conformidad con el artículo 6, apartado 7, de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, los Estados miembros tenían la opción reglamentaria de mantener o introducir en su legislación nacional requisitos lingüísticos relativos a la información contractual para los contratos a distancia y fuera del establecimiento, a fin de garantizar que el consumidor comprenda fácilmente dicha

información. Según el [estudio de la Comisión Europea](#) sobre la aplicación de la Directiva sobre los derechos de los consumidores, quince Estados miembros de la UE han introducido requisitos lingüísticos en su legislación nacional (p.29-32).

¹⁹ Para más información, véanse los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09 Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal de Justicia.

ofrezcan sus bienes o servicios a través de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE armoniza, una parte importante de las normas de protección de los consumidores. Esto significa que, en principio, se aplican las mismas normas en todos los países de la UE.
2. Incluso si, en algunos aspectos, quedan diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se le permita que sus contratos con los consumidores estén diseñados con arreglo a su propia legislación: como se ha explicado anteriormente, puede estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo tendrá que respetar la legislación obligatoria en materia de consumo del Estado miembro en el que vive el consumidor.
3. En la práctica, la legislación obligatoria en materia de consumo de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas son más protectoras que las de su ordenamiento jurídico o la legislación que usted ha acordado con el consumidor. Este podría ser el caso, por ejemplo, cuando el período de garantía legal de la legislación del consumidor sea más largo que el previsto en su propia legislación.
4. A través de los módulos de formación sobre la legislación del consumidor, podrá saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en qué otro Estado miembro al que está considerando dirigir sus actividades comerciales.
5. La cuestión de la ley aplicable a menudo solo será pertinente si existe un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos se pueden

resolver amistosamente o mediante el uso de su servicio de quejas interna.

Cuando usted tiene una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?

Si, con sus ofertas, dirige sus actividades a consumidores de otro país de la UE y tiene un litigio con un consumidor de otro país de la UE, tenga en cuenta que el tribunal competente para resolver tal litigio siempre será el del país en el que vive el consumidor. No puede demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y si estipula tal opción en sus términos y condiciones, correría el riesgo de una multa severa. El consumidor, por el contrario, tiene la opción de demandarlo también ante su tribunal de origen. En el caso de los asuntos transfronterizos, con el fin de facilitar la resolución de litigios, la UE ha creado una plataforma de RLL que permite establecer contactos entre los sistemas de RAL de diferentes Estados miembros²⁰.

Ejemplo: si usted es un comerciante francés con sede en el norte de Francia que vende sus productos a consumidores belgas en Bélgica, no puede establecer en sus términos y condiciones que, en caso de litigio, los únicos tribunales competentes para resolver el litigio son los tribunales del norte de Francia.

²⁰ Véase el Módulo 5 de este manual.

Lista de comprobación para los comerciantes:

Para estar en el lado seguro, compruebe siempre:

1. si existe el derecho de desistimiento del consumidor para el tipo de consumidor contrato que está celebrando;
2. que ha informado al consumidor oportunamente y claramente de su derecho a: retirada;
3. que usted ha informado al consumidor oportunamente y claramente que en el caso de la decisión de desistimiento del contrato, el consumidor debe asumir los costes devolver el producto al comerciante;
4. que ha facilitado al consumidor el modelo de formulario de desistimiento;
5. que, si el consumidor decide desistir de un contrato, usted respeta todos los obligaciones, en particular las relacionadas con la devolución íntegra del consumidor.

ANEXO

Anexo 1 – Modelo de formulario de desistimiento establecido en el anexo IB de la Directiva sobre derechos de los consumidores

(Rellene y devuelva este formulario solo si desea desistir del contrato) —

- A [eneste caso, el comerciante debe insertar el nombre, la dirección geográfica y, en su caso, la dirección de correo electrónico del comerciante]:
- Yo/Nosotros (*) notificamos que yo/Nosotros (*) desistimos de mi/nuestro (*) contrato de venta de los siguientes bienes (*)/para la prestación del siguiente servicio (*),
- Pedido el (*)/recibido el (*),
- Nombre del consumidor o consumidores,
- Dirección de los consumidores,
- Firma del consumidor o consumidores (*solo si este formulario se notifica en papel*),
- [Fecha]

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022