



# ► Módulo 2

## Derecho de desistimiento



**AVISO:**

La información y puntos de vista expuestos en esta publicación son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión Europea. La Comisión Europea no garantiza la exactitud de los datos incluidos en esta publicación. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión Europea pueden ser responsables del uso que se pueda hacer de la información contenida.

Este documento no es jurídicamente vinculante, ni constituye una interpretación formal de la legislación de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o integral. No pretende sustituir el asesoramiento legal profesional sobre cuestiones concretas.

Los lectores también deben recordar que la legislación de la UE y la nacional se actualizan continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe comprobarse con posibles actualizaciones en la web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

Cualquier término específico de género utilizado pretende ser inclusivo para todos los géneros.

**Julio de 2025**

## Índice

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                                                                          | 6  |
| ¿Qué es el derecho de desistimiento? .....                                                                                  | 9  |
| ¿Cuándo tiene un consumidor derecho a desistir del contrato? .....                                                          | 9  |
| ¿Qué es un contrato de venta a distancia? .....                                                                             | 9  |
| ¿Qué es un contrato de consumo fuera de establecimiento mercantil? .....                                                    | 9  |
| ¿Cuáles son los derechos de los consumidores para estos dos tipos de contratos? .....                                       | 11 |
| ¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento? .....                                                              | 11 |
| ¿Tengo que informar a los consumidores sobre el derecho de desistimiento? .....                                             | 14 |
| ¿Qué es el formulario de desistimiento? .....                                                                               | 14 |
| ¿Cómo calcular el periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento? .....                                         | 15 |
| ¿Se puede excluir el derecho de desistimiento? .....                                                                        | 16 |
| ¿Cuáles son las consecuencias si no informas a los consumidores de su derecho de desistimiento? .....                       | 16 |
| ¿De qué manera puede el consumidor desistir del contrato? .....                                                             | 16 |
| ¿Tiene el consumidor derecho a usar el producto antes de desistir? .....                                                    | 17 |
| ¿Quién tiene que demostrar la disminución en el valor del producto? .....                                                   | 17 |
| Consecuencias del desistimiento .....                                                                                       | 18 |
| ¿Cuáles son las sanciones para los empresarios por el incumplimiento de las normas sobre el derecho de desistimiento? ..... | 19 |
| ¿Qué ocurre con las ventas transfronterizas? .....                                                                          | 20 |
| Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros .....                  | 20 |
| ¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembro? .....                | 21 |
| ¿Qué significa esto para ti en la práctica? .....                                                                           | 21 |
| Cuando tienes una disputa en un contrato transfronterizo, ¿qué tribunal es competente? .....                                | 22 |
| Lista de comprobación para los vendedores: .....                                                                            | 22 |

"Me gusta comprar ropa online y estoy encantado de poder devolverla en 14 días si no me queda bien"

**Consumidor**

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

**Empresario**

"Tengo 14 días para inspeccionar a fondo el producto que compré online; Es más que suficiente para tomar una buena decisión. Devolver el producto es muy fácil."

**Consumidor**

## Introducción

Querido empresario,

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

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto a nivel europeo gestionado por EUROCHAMBRES (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas), en un consorcio con BEUC (la Organización Europea del Consumidor) y SMEunited (la Asociación de Artesanía y PYMES en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarte a cumplir con los requisitos de la legislación de consumo de la UE.

El derecho de la protección del consumidor de la UE consiste en diferentes disposiciones legislativas adoptadas por la Unión Europea durante los últimos 25 años y transpuestas por cada Estado miembro de la UE en su respectiva legislación nacional. En 2024, la Comisión concluyó el Informe de Comprobación de Equidad Digital y Aptitud (lanzado en 2022)<sup>1</sup> que tenía como objetivo evaluar si las normas actuales de protección al consumidor son adecuadas para garantizar un alto nivel de protección al consumidor en el entorno digital. El Informe mostró que estas normas siguen siendo tanto relevantes como necesarias para garantizar un alto nivel de protección al consumidor y un funcionamiento eficaz del Mercado Único Digital. Al mismo tiempo, identificó varias prácticas dañinas y en evolución a las que se enfrentan los consumidores en línea y señala áreas de mejora que deben abordarse en el futuro. El proyecto Consumer Law Ready tiene como objetivo mejorar el conocimiento de los empresarios, en particular de las pymes, sobre los derechos del consumidor y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de siete módulos. Cada uno trata un tema concreto del derecho de consumo de la UE:

- El Módulo 1 trata sobre las normas sobre los requisitos de información precontractual
- El Módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil.
- El Módulo 3 se centra en las soluciones que los comerciantes deben ofrecer cuando no cumplen con el contrato
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas.
- El Módulo 5 introduce los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR).
- El Módulo 6 explica los derechos y obligaciones en los market places (o plataformas de venta online).
- El Módulo 7 trata sobre la seguridad de productos (2026).

Este Manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. La web [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) contiene otras herramientas de aprendizaje, como vídeos, cuestionarios y un examen online a través del cual puedes obtener un certificado. También puedes conectar con expertos y otras pymes a través de un foro.

El Módulo 2 del Manual trata sobre el derecho de desistimiento en los contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil. Describe qué es el derecho de desistimiento y cómo se aplica en los Estados miembros de la UE, y te da consejos para facilitarte el cumplimiento de la ley.

Este Módulo presenta el derecho de desistimiento establecido por la Directiva de la UE 2011/83/UE sobre derechos del consumidor (la "Directiva de Derechos del Consumidor" – DDC por sus siglas en castellano o CRD por sus siglas en inglés), según la cual los consumidores tienen derecho a desistir de contratos celebrados a distancia y de los celebrados fuera de establecimiento mercantil. Para obtener información más detallada sobre las disposiciones de la Directiva de Derechos del Consumidor, consulta el Módulo 1 o [el documento de orientación del Director General de Justicia de la Comisión Europea](#), disponible en todos los idiomas oficiales de la UE<sup>1</sup>.

La Directiva sobre Derechos del Consumidor fue modificada por la [Directiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de noviembre de 2019 sobre una mejor aplicación y modernización de las normas europeas de protección al consumidor. Los Estados miembros de la UE tuvieron que trasladar los cambios a su sistema jurídico nacional antes del 28 de noviembre de 2021 y aplicar las nuevas normas desde el 28 de mayo de 2022. Este módulo también abordará por tanto los cambios que supuso a la Directiva de Derechos del Consumidor en relación con el derecho de desistimiento.

Además de esos requisitos horizontales, pueden aplicarse otros requisitos de información, principalmente sectoriales, que pueden ser independientes o combinados con los requisitos de información de la Directiva de Derechos del Consumidor, dependiendo del tipo de contrato (por ejemplo, crédito al consumidor, viajes en paquete, etc.). En caso de conflicto entre las normas específicas de sector y las normas generales, se aplican las normas específicas de cada sector. La [Base de Datos de Derecho del Consumidor](#)<sup>2</sup> y el [Portal de Negocios Your Europe](#)<sup>3</sup> pueden ayudarte a recopilar la información relevante o puedes ponerte en contacto con tu organización empresarial local.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual te resulte útil.

<sup>1</sup> Véase <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

<sup>2</sup> Véase [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>3</sup> Véase <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Módulo 2

## ¿Qué es el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento permite al consumidor cancelar, **sin justificación alguna**, el contrato con el vendedor en un plazo de 14 días tras recibir el bien, o después de haber firmado el contrato de servicios o contenido digital.

Un contrato de consumo es cualquier contrato que el empresario celebra con un consumidor, independientemente de si tiene como objeto el suministro de bienes, servicios y/o contenido digital, siempre que lo use para una actividad ajena a la empresarial.

Por ejemplo, un contrato celebrado online con un consumidor respecto a la venta de un libro<sup>4</sup>.

## ¿Cuándo tiene un consumidor derecho a desistir del contrato?

Según la "Directiva de Derechos del Consumidor", los consumidores tienen **derecho a desistir de los contratos celebrados a distancia y de los celebrados fuera de establecimiento mercantil**. En estos dos tipos de contratos, este derecho se concede porque se considera que la "debilidad" del consumidor es más importante que en otros contratos. En el caso de contratos a distancia, el consumidor no la tiene posibilidad de determinar materialmente las características del producto y, en el caso de los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, puede encontrarse en una situación en la que sea más vulnerable a la presión.

El derecho de desistimiento existe independientemente de si el contrato es para el suministro de bienes, la prestación de servicios o la provisión de contenido digital (que no se suministra en un medio tangible).

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

**Los contratos de venta a distancia** son contratos de consumo en los que no hay presencia simultánea del vendedor y el consumidor. En su lugar, utilizan exclusivamente medios de comunicación a distancia. Algunos ejemplos de contratos a distancia son los hechos por correo, online, por teléfono, etc.

El contrato de venta a distancia también incluye situaciones en las que el consumidor visita las instalaciones comerciales únicamente con el propósito de recopilar información sobre los bienes o servicios y posteriormente negocia y concluye el contrato a distancia. Por ejemplo, en el que el consumidor va a la tienda y revisa varios bolsos, luego vuelve a casa y pide uno de los bolsos por teléfono puede considerarse un contrato de distancia. Por el contrario, un contrato que se negocia en las instalaciones del empresario, pero que finalmente se concluye mediante comunicación a distancia, no se considerará un contrato a distancia.

Tampoco debe considerarse como un contrato a distancia el que se inicia por un contacto (por ejemplo, un correo electrónico), pero que finalmente se celebra en las instalaciones del empresario. De manera similar, el contrato de distancia no cubre las reservas realizadas por el consumidor mediante comunicación a distancia, como ocurriría con el consumidor que llama para solicitar una reserva en un restaurante.

## ¿Qué es un contrato de consumo fuera de establecimiento mercantil?

**Los contratos negociados fuera de establecimiento mercantil** son los contratos celebrados en presencia física simultánea del consumidor y del empresario, pero en un lugar que no es el local comercial. Los locales

<sup>4</sup> Véase el Módulo 1 sobre el deber de información precontractual.

comerciales incluyen los locales en cualquier forma (por ejemplo, tiendas, camiones, puestos, etc.) que sirvan como lugar de negocio permanente o habitual para ti. El establecimiento mercantil también incluye los establecimientos que el empresario utiliza de forma estacional (por ejemplo, una heladería en la playa durante el verano).

Normalmente, los contratos negociados fuera de establecimiento mercantil se celebran en la casa del consumidor, en su lugar de trabajo o durante una excursión organizada por el empresario.

A continuación, encontrarás ejemplos de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil, donde el consumidor tiene derecho de desistimiento (salvo que se aplique una excepción de las que luego veremos):

### **1. Un consumidor comprando un vestido online**



### **2. Un consumidor que pide un libro por correo ordinario (por carta)**



### **3. Una consumidora que compra una aspiradora a alguien que llama a su puerta**



### **4. Un consumidor que se apunta a un gimnasio en su lugar de trabajo**



### **5. Un consumidor que ha comprado una almohada y un edredón en una excursión organizada por un empresario (por ejemplo, en un restaurante o en un hotel)**



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

Ya sea que el contrato se celebre a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el consumidor dispone de un plazo de **catorce días naturales** para reconsiderar la decisión sobre si mantener o no el contrato celebrado.

Durante este periodo, el consumidor puede desistir del contrato. No necesita dar ninguna explicación ni justificación de esta decisión. Además, el consumidor no debe asumir ningún coste salvo el derivado de devolver el bien o, si ha disminuido el valor del producto en caso de una manipulación indebida, tal y como se explicará 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 en este sentido. Independientemente de si ofreces tus productos o servicios a consumidores de otros Estados miembros, la duración del periodo de derecho de desistimiento será la misma y no tendrás que investigar si existen diferencias entre los niveles de protección en cada país de la UE en el que quieras ejercer tu labor.

## ¿Cuáles son las excepciones al derecho de desistimiento?

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

- a) En los contratos de prestación de servicios, una vez que el servicio se haya completado.  
**Ejemplo:** un consumidor que se ha apuntado a un gimnasio a través de su página web para dar tres clases de entrenamiento personal que empieza a usar al día siguiente y termina antes de que finalicen los 14 días. De esta forma pierde su derecho a desistir una vez que se le han proporcionado estas tres clases.
- b) En los de suministro de bienes o servicios para los que el precio depende de fluctuaciones en el mercado financiero que no pueden ser controladas por el empresario, y que pueden ocurrir dentro del periodo de desistimiento;  
**Ejemplo:** los bienes cuyo precio depende del valor de una moneda extranjera.
- c) En los que se suministran productos fabricados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;  
**Ejemplo:** un traje hecho a medida.
- d) En los que se suministran bienes que pueden deteriorarse o caducar rápidamente;  
**Ejemplo:** cualquier producto perecedero, como verduras frescas.
- e) En los que se suministran productos sellados que no son aptos para la devolución por motivos de protección sanitaria o higiene y que fueron desprecintados tras la entrega;  
**Ejemplo:** agujas para uso médico; ciertos productos cosméticos como pintalabios o

cortaúñas.

- f) En los que se suministran bienes que, tras la entrega, se mezclan inseparablemente con otros artículos por su naturaleza;

**Ejemplo:** arena mezclada con otra sustancia.

- g) En los que se suministran bebidas alcohólicas, cuyo precio se haya acordado en el momento de la firma del contrato de venta, que solo se pueden entregar después de 30 días y cuyo valor real depende de fluctuaciones del mercado no controladas por el vendedor;

- h) En los que el consumidor ha solicitado expresamente una visita del empresario con el fin de realizar reparaciones u obras de mantenimiento urgentes, y durante la visita, se le proporcionan servicios adicionales a los específicamente (es decir, reparación o mantenimiento). En estos casos, el derecho de desistimiento se aplicará a esos servicios o bienes adicionales. De igual modo, si durante la visita el comerciante suministra bienes distintos de las piezas de repuesto necesarias para realizar la reparación o mantenimiento, el derecho de desistimiento se aplicará a estos bienes.

**Ejemplo:** una reparación solicitada en el tejado tras sufrir unos daños (por ejemplo, tras una tormenta). Si, además de la reparación del tejado, el consumidor decide comprar algunos ladrillos al mismo constructor, el derecho de desistimiento se aplicará a esos ladrillos. De manera similar, si el consumidor decide introducir una capa adicional de aislamiento en el tejado, el derecho de desistimiento se aplicaría a este servicio.

- i) En los que se suministran grabaciones de audio o vídeo; o software informático sellados, que se desvelan tras la entrega;

**Ejemplo:** un DVD vendido en film transparente que se abrió.

- j) En los que se suministran periódicos o revistas, con la excepción de contratos de suscripción para la entrega de dichas publicaciones;

**Ejemplo:** periódicos diarios

- k) En los que se adquieren bienes en una subasta pública;

**Ejemplo:** subasta pública de cuadros. Ten en cuenta que esto no se aplica a plataformas de subastas como e-bay

- l) En los que se provee alojamiento (no para fines residenciales), transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches, restauración o servicios relacionados con actividades de ocio si el contrato establece una fecha o periodo específico de ejecución;

**Ejemplo:** reserva de una habitación de hotel para un fin de semana específico como puede ser semana santa.

- m) En los contratos en los que se proporciona contenido digital sin soporte físico y su ejecución ya ha comenzado, no se aplica el derecho de desistimiento.

Si el contrato implica un pago, esto solo será válido cuando el consumidor:

- Haya dado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el periodo de desistimiento,
- sea consciente de que pierde su derecho de desistimiento, y
- haya recibido del comerciante una confirmación de dicho consentimiento y reconocimiento en un soporte duradero.

- n) **Ejemplo:** La descarga o reproducción de música por parte de un consumidor desde una plataforma

de streaming no admite derecho de desistimiento si ya ha comenzado, siempre que el consumidor:

- haya dado su consentimiento expreso previo para iniciar la descarga o reproducción durante el periodo de desistimiento, y
- haya reconocido que, al hacerlo, pierde ese derecho.

Si quieres asegurarte de que el consumidor acepta conforme a la ley que no tendrá derecho de desistimiento, puedes pedirle que dé su consentimiento con unas palabras como las que siguen: *"Por la presente consiento el cumplimiento inmediato del contrato y reconozco que perderé mi derecho de desistimiento del contrato una vez que haya comenzado la descarga o transmisión del contenido digital."*

Como se explica en el Módulo 1, para algunos tipos específicos de contratos, la Directiva de Derechos del Consumidor no se aplica (por ejemplo, contratos de servicios sanitarios y financieros, adquisiciones de bienes inmuebles). En estos casos, el derecho de desistimiento solo existe si se contempla en las disposiciones de las leyes sectoriales aplicables (por ejemplo, la Directiva (UE) 2023/2225 sobre crédito al consumo).<sup>5</sup>

Ten en cuenta que, desde mayo de 2022, tras la modificación de la Directiva de Derechos de los Consumidores, se les concedió a los Estados miembros la posibilidad<sup>6</sup> de:

- Ampliar la duración del periodo de derecho de desistimiento de 14 a 30 días,
- Derogar varias excepciones al derecho de desistimiento.

**... para contratos celebrados en el contexto de:**

- 1) Visitas no solicitadas de un vendedor a la casa del consumidor (venta en la puerta de casa)
- 2) Excursiones organizadas por un empresario con el objetivo de vender productos al consumidor.

Estas opciones buscan permitir a los Estados miembros ofrecer una protección adicional a los consumidores respecto a estos canales de venta específicos.

También se les dio a los Estados miembros tras la Directiva <sup>7</sup> de Modernización la posibilidad de no reconocer el derecho de desistimiento en contratos de servicios que obligan al consumidor a pagar si ha solicitado específicamente una visita del empresario para realizar reparaciones (por ejemplo: intervención del fontanero por una fuga de agua). En tales casos, el consumidor pierde el derecho de desistimiento después de que el servicio se haya realizado completamente, siempre que la ejecución haya comenzado con el consentimiento expreso previo del consumidor.

No olvides que deberás informar a los consumidores antes de la conclusión del contrato acerca de la existencia del derecho de desistimiento y el plazo para su ejercicio (véase Módulo 1). Por lo tanto, si vendes a través de este tipo de canales (en la puerta de casa o durante excursiones), no olvides comprobar si en el/los Estado(s) miembro en los que operas, el periodo para el ejercicio del derecho de desistimiento es de 14 o 30 días.

*Ejemplo:* Si vendes disfraces hechos a medida a un consumidor en su domicilio sin invitación previa en un Estado miembro que se acogió a esta opción que da la Directiva (como pasó en España) tu cliente tiene

<sup>5</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

<sup>6</sup> Por favor, consulta las notificaciones de los Estados Miembros sobre esas decisiones regulatorias, en <https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights->

[directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](#)

Véase también la Fiche Temática de Opciones Regulatorias según el Artículo 29 de la Directiva de Derechos del Consumidor.

<sup>7</sup> Idem.

derecho a desistir de la venta en un plazo de 30 días desde la fecha de entrega, no de 14.

## ¿Tengo que informar a los consumidores sobre el derecho de desistimiento?

Sí, tienes que hacerlo. Cuando exista dicho derecho, para que sea efectivo, el empresario tiene la obligación de informar al consumidor sobre la existencia y las modalidades de su derecho a desistir del <sup>8</sup>contrato. La información que se proporcionará al consumidor sobre el derecho de desistimiento debe incluir:

- Las condiciones.
- El límite de tiempo.
- Los procedimientos para ejercer su derecho de desistimiento.
- El hecho de que el consumidor asume el coste de la devolución.
- El hecho de que, si el consumidor desiste tras haber solicitado el inicio del servicio, debe pagar los costes proporcionales del servicio utilizado hasta ese momento.
- Si es aplicable, el hecho de que el consumidor no tiene derecho a desistir (véanse las excepciones anteriores) o las circunstancias en las que pierde dicho derecho.
- El formulario de desistimiento (véase más abajo o en el Anexo 1).

El empresario puede conceder al consumidor derechos que excedan lo legalmente establecido, 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 legalmente exigida.

Tanto para contratos a distancia como fuera de establecimiento mercantil, el empresario debe proporcionar al consumidor un modelo para desistir del contrato en un **medio duradero** (papel, disco...).

En el caso de un contrato online podría ser, por ejemplo, un correo electrónico que contenga un formulario. Una página web no puede considerarse que proporciona información en un soporte duradero, ya que no es constante, sino un medio cambiante. Por tanto, no basta con que el vendedor solo dirija al consumidor que quiera ejercer el derecho de desistimiento a una página web.

## ¿Qué es el formulario de desistimiento?

La propia ley proporciona un formulario de desistimiento a nivel de la UE<sup>9</sup>. Este modelo también disponible en el Anexo 1, debe ser proporcionado al consumidor:

*Modelo de formulario de desistimiento (completa y devuelve este formulario solo si deseas desistir del contrato)*

*A [aquí el nombre del vendedor, la dirección geográfica y la dirección de correo electrónico deben ser insertados por el empresario]:*

*Yo/Nosotros (\*) notificamos que yo/nosotros (\*) desistimos de mi/nuestro (\*) contrato de compraventa de los siguientes bienes (\*)/por la prestación del siguiente servicio (\*),*

*Pedido en (\*)/recibido en (\*),*

*Nombre del(los) consumidor(es),*

*Dirección del(los) consumidor(es),*

*Firma del(los) consumidor(es) (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

<sup>8</sup> Véase el Módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual.

<sup>9</sup> Cf. Anexo IB de la Directiva de Derechos del Consumidor

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

Ten en cuenta que, además del correo electrónico y otras formas de comunicación, puedes ofrecer al consumidor la opción de rellenar y enviar electrónicamente el formulario de desistimiento o cualquier extracto equivalente en la página web de la empresa. En estos casos, debes comunicar al consumidor un acuse de recibo de dicho desistimiento en un medio duradero sin demora.

## ¿Cómo calcular el periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento?

El periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento es de catorce **días naturales** en todos los Estados miembros. En el caso de contratos de compraventa, el periodo de catorce días comienza a contar desde el momento en que el consumidor adquiere la posesión física de los bienes (o del último bien/pieza en el caso de varios bienes o bienes que constan de varios lotes o piezas pedidos). Por ejemplo, en el caso de una compra online de un vestido, el consumidor tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días desde la recepción de dicho vestido y luego dispone de hasta 14 días, tras informar al vendedor de su intención de desistir, para devolver el vestido.

En el caso de contratos **de servicios** y de contenido digital online, el plazo comienza a contar en el momento de la firma del contrato. Por ejemplo, en el caso de un consumidor que se ha inscrito en clases de idiomas

online, tiene derecho a desistir de ese contrato en un plazo de 14 días desde la firma. En el caso de contratos **de propósito mixto (en los que se suministra un bien y se presta un servicio)**, el inicio del periodo de tiempo dependerá del propósito principal del contrato. Habrá que ver si es predominantemente un contrato de venta o de servicios y en función de eso aplicar un criterio u otro. Por ejemplo, en el caso de la compra a distancia de una radio de coche que incluye una instalación relativamente sencilla, el periodo comenzará a contar desde el momento en que se entrega la radio. Por el contrario, en el caso de firmar un contrato online para la organización de un seminario que también incluye la distribución de bolígrafos y papeles a los participantes, el inicio del periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará a contar desde la firma de dicho contrato, ya que es principalmente un contrato de servicios.

Los domingos y festivos están incluidos en los 14 días, ya que son naturales y no hábiles. Sin embargo, si el final de los 14 días cae en domingo o festivo, el periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento expira al final del siguiente día laborable.

*Por ejemplo*, si el periodo de desistimiento de 14 días para un consumidor residente en Francia termina el lunes 14 de julio, el plazo de debe extenderse hasta el martes 15 de julio, ya que el 14 de julio es festivo (Día Nacional) en Francia.

Un consumidor ha ejercido el derecho de desistimiento puntualmente si ha enviado la comunicación con la que se desiste del contrato dentro del plazo prescrito de catorce días naturales. El consumidor debe demostrar que la decisión de desistir se comunicó dentro del plazo y desde entonces tendrá otros 14 días para devolver la mercancía.

Recuerda que, desde mayo de 2022, algunos Estados miembros han ampliado la duración del periodo de

tiempo para ejercer el derecho de desistimiento de 14 a 30 días para contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas de un comerciante al domicilio de un consumidor o excursiones organizadas por un empresario.

## ¿Se puede excluir el derecho de desistimiento?

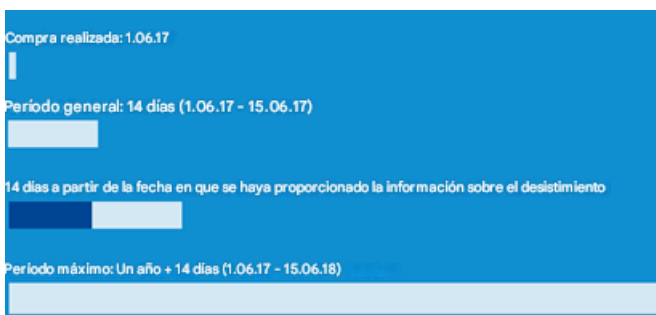
El derecho de desistimiento está garantizado por la ley. Nunca puede ser excluido ni limitado.

Cualquier exclusión o limitación del derecho de desistimiento sería contraria a la ley y se podría clasificar como una violación de las normas sobre cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales<sup>10</sup>.

Por favor, recuerda que existen algunas exclusiones legales del derecho de desistimiento en ciertos casos al y como hemos visto antes.

## ¿Cuáles son las consecuencias si no informas a los consumidores de su derecho de desistimiento?

Informar al consumidor del derecho de desistimiento antes de firmar un contrato de consumo es muy importante<sup>11</sup>.



Si no informas al consumidor sobre su derecho de desistimiento, el periodo durante el cual puede resolver el contrato se extiende hasta 12 meses. Eso significa que un consumidor que no ha sido correctamente informado de su derecho de desistimiento tiene hasta 12 meses y 14 días naturales para cancelar el contrato en cuestión.

En caso de que hayas olvidado proporcionar información sobre el derecho de desistimiento antes de la conclusión del contrato, te aconsejamos que lo hagas cuanto antes.

## ¿De qué manera puede el consumidor desistir del contrato?

Los consumidores pueden elegir la forma en que informarte sobre su decisión de desistir del contrato. Sin embargo, debe de hacerse de forma sencilla. Simplemente devolver los productos sin ninguna declaración sobre el desistimiento del contrato no sería suficiente. Los consumidores pueden utilizar el formulario modelo de desistimiento que tú, como empresario, les has proporcionado antes de la conclusión del contrato, pero no están obligados a hacerlo. Como la carga de la prueba por haber desistido del contrato en el plazo de 14 días naturales recae en el consumidor, le conviene utilizar un medio duradero y fehaciente. Si le ofreces la opción de comunicar el desistimiento a través de tu página web, y utiliza esta opción, debes enviarle una confirmación (en un medio duradero).

El empresario no puede negarse a aceptar el derecho de desistimiento durante el plazo establecido.

El consumidor no está obligado a dar ninguna razón para desistir del contrato y no tiene que pagar ningún

<sup>10</sup> Véase el Módulo 4 sobre Prácticas Comerciales Desleales y Cláusulas abusivas.

<sup>11</sup> Véase el módulo 1 sobre los requisitos de información precontractual.

coste, salvo los costes de devolución de los bienes, si se le informó de que debía asumir ese coste.

## ¿Tiene el consumidor derecho a usar el producto antes de desistir?

En caso de que quieran ejercer su derecho de desistimiento, los consumidores no pueden usar el producto. Sin embargo, pueden inspeccionar y analizar los bienes en la medida necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes adquiridos. Esto significa que, en la práctica, 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 probarse un traje nuevo en una tienda sin quitar las etiquetas. Sin embargo, no tendría derecho a configurar software en su portátil<sup>12</sup>.

Si el consumidor manipuló o utilizó los bienes más de lo necesario para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de estos, no pierde el derecho de desistimiento, pero tendrá que compensar al vendedor por la disminución de valor de los bienes.

El consumidor no puede comprar un vestido por Internet para llevarlo en una ocasión (por ejemplo, en una boda) y luego cancelar el contrato y devolver el vestido. En ese caso, el vendedor puede cobrarle por la disminución de valor del traje.

## ¿Quién tiene que demostrar la disminución en el valor del producto?

En caso de que el consumidor desista de un contrato tras haber utilizado el producto, la carga de la prueba de

que el valor del bien se ha reducido recae en el empresario.

Por este motivo, si realizas actividades empresariales que incluyen la formalización de contratos fuera de establecimiento mercantil o a distancia, te recomendamos que dispongas de un sistema que te permita comprobar si los bienes fueron manipulados o utilizados.

Establecer un mecanismo para verificar si un producto concreto ha sido utilizado te ayudará en caso de disputa con un consumidor. Puedes usar una herramienta o procedimiento específicamente diseñados para comprobarlo. Sin embargo, tendrás que asumir el coste que conlleve dicha verificación.

Recuerda que, en los casos en que el empresario no haya informado al comprador de que le asiste el derecho de desistimiento, el plazo se extiende hasta 12 meses. En estos casos, el consumidor puede desistir del contrato tras un tiempo considerable, durante el cual ha podido estar utilizando efectivamente el bien sin asumir ninguna responsabilidad por el desgaste resultante, si el empresario no puede probarlo.

La legislación de la UE no regula como se puede exigir responsabilidad al consumidor por la disminución del valor de los bienes. Se aplican para estos casos las leyes generales de los contratos y las normas procesales de los Estados miembros y, por ejemplo, se puede permitir según estas que los vendedores reduzcan la cantidad a reembolsar cuando demuestran el uso del bien y su depreciación. 

<sup>12</sup> Puedes encontrar ejemplos más prácticos en la página 47 del documento de Orientación relacionado con la Directiva de Derechos

del Consumidor: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

## Consecuencias del desistimiento

Cuando un consumidor te informa que desiste de la compra, queda liberado de cualquier obligación incluida en el contrato.

El consumidor debe asumir los costes de devolución de los bienes, salvo que se haya acordado que el vendedor los cubra. El vendedor está obligado a informar de forma clara, antes de la firma del contrato, de que el consumidor deberá pagar dichos costes. Si no lo hace, será él quien deba asumirlos.

Si el consumidor decide cancelar un contrato, debes reembolsarle todos los pagos que hayas recibido. El reembolso debe realizarse mediante el mismo método de pago que se utilizó para comprar el producto. (no se permite el reembolso mediante vales). Por ejemplo, si el consumidor decide devolver el libro que ha comprado on line usando una tarjeta de crédito, debes devolverle el precio completo del libro, incluyendo todos los impuestos y los costes de envío en la cuenta vinculada a la tarjeta de crédito utilizada para el pago.

El empresario debe reembolsar la totalidad de la cantidad que ha recibido del consumidor en un plazo de 14 días naturales a partir del día en que se le informa de la decisión del consumidor de desistir del contrato.

Sin embargo, el reembolso puede retenerse hasta que:

- El comerciante reciba el producto; o
- El comerciante reciba una prueba de que los bienes han sido devueltos (por ejemplo con un justificante de Correos), lo que sea lo más temprano.

Hasta el 28 de mayo de 2022 (entrada en vigor de la Directiva de Modernización), el derecho de desistimiento al amparo de lo dispuesto en la Directiva de Derechos de los Consumidores solo se aplicaba a contratos en los que los consumidores estaban obligados a pagar un precio. Ahora los consumidores

también tienen derecho a desistir cuando no han pagado un precio por contenido digital y/o servicios digitales, pero han proporcionado sus datos personales (salvo que estos datos sean necesarios para proporcionar el contenido digital). Esto creó nuevas obligaciones para empresarios y consumidores (en caso de desistimiento) que se detallan a continuación.

### 1) Nuevas obligaciones para los empresarios

- Ten en cuenta que estás obligado a cumplir con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").
- Debes abstenerte de utilizar cualquier contenido, que no sean datos personales, que haya sido proporcionado o creado por el consumidor al utilizar el contenido digital o el servicio digital que proporcionaste,
- Cuando corresponda, a petición del consumidor, deberás ponerle a disposición cualquier contenido, que no sean datos personales, que haya sido proporcionado o creado al utilizar el contenido digital o el servicio digital que proporcionaste,
- El consumidor tendrá derecho a recuperar ese contenido digital de forma gratuita, sin impedimentos por tu parte, en un plazo razonable y en un formato comúnmente usado y legible.
- Si el consumidor decide desistir del contrato, puedes impedirle cualquier uso adicional del contenido digital o servicio digital, en particular haciendo que el contenido digital o servicio digital sea inaccesible o deshabilitando su cuenta de usuario.

### 2) Nuevas obligaciones para los consumidores.

- Si el consumidor decide desistir del contrato, deberá abstenerse tanto de utilizar el contenido o servicio digital, como de ponerlo a disposición de terceros.

## A continuación, se pueden resumir las cuatro reglas principales del derecho de desistimiento:

1. El consumidor tiene derecho a resolver un contrato en un plazo de 14 días naturales desde la entrega de los bienes o la celebración de un contrato de servicios, sujeto a ciertas excepciones <sup>13</sup>, especialmente en lo relativo a contenido digital no proporcionado en un medio tangible si la ejecución ha comenzado (es decir, el consumidor ha empezado a descargar contenido) y el consumidor:
  - o dado su consentimiento previo,
  - o reconoce que pierde el derecho de desistimiento y,
  - o el operador ha proporcionado una confirmación.

Véanse también posibles extensiones del derecho de desistimiento a 30 días para contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas por un vendedor a la vivienda de un consumidor o excursiones organizadas en las correspondientes leyes nacionales de transposición<sup>14</sup> de la Directiva;

2. El derecho del consumidor a desistir de una compra se extiende hasta un año en caso de que el empresario no le informe de la existencia del derecho de desistimiento;

3. El empresario debe reembolsar completamente al consumidor en un plazo de 14 días naturales a partir del día en que se le informa del desistimiento, pero puede retener el reembolso hasta que reciba la devolución de los bienes o una prueba de que se han devuelto, lo que ocurra más temprano;
4. El consumidor debe devolver el producto en un plazo de 14 días naturales desde el día en que notificó al comerciante la decisión de desistir.

## ¿Cuáles son las sanciones para los empresarios por el incumplimiento de las normas sobre el derecho de desistimiento?

Como ya se ha mencionado anteriormente, si no proporcionas al consumidor la información del derecho de desistimiento, este derecho se extiende por un periodo adicional de hasta un año.

Además, el incumplimiento por parte del vendedor de cualquiera de las normas relacionadas con el derecho de desistimiento viola las normas nacionales que transponen la Directiva de Derechos del Consumidor, y Estados miembros establecen sanciones pecuniarias en estos casos<sup>15</sup>. 

**Desde el 28 de mayo de 2022 (entrada en vigor de la Directiva de Modernización), se han introducido sanciones más efectivas por infracciones transfronterizas.**

Opciones Regulatorias según el Artículo 29 de la Directiva de Derechos del Consumidor.

<sup>15</sup> Para más información, consulte el [Informe de la Comisión Europea sobre la Implementación de la Directiva \(UE\) 2019/2161 en lo relativo a una mejor aplicación y modernización de las normas de protección del consumidor de la Unión \(Directiva de Modernización\)](#).

<sup>13</sup> Artículo 16 de la Directiva de Derechos del Consumidor

<sup>14</sup> [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en) . Véase también la Fiche Temática de

La Directiva de Derechos del Consumidor capacita desde entonces mejor a las autoridades nacionales de protección del consumidor y/o a los tribunales para hacer frente a infracciones que afectan a muchos consumidores en toda la UE. Las nuevas normas que entraron en vigor en 2022 otorgan a las autoridades nacionales el poder de imponer sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias de forma coordinada cuando se producen infracciones transfronterizas<sup>16</sup> que afectan a consumidores en varios Estados miembros de la UE.

Cabe destacar que, en estos casos transfronterizos, las leyes nacionales de los Estados miembros deben prever multas de al menos un 4% del volumen de negocio del empresario, o hasta 2 millones de euros cuando no se dispone de información sobre el volumen de negocio. Los Estados miembros son libres de mantener o introducir multas máximas más altas<sup>17</sup>.

Cabe también señalar que, desde junio de 2023, los consumidores pueden hacer valer sus derechos en procedimientos colectivos conforme a las nuevas normas establecidas por la [Directiva \(UE\) 2020/1828](#) sobre acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores ('RAD') y transposiciones nacionales (aunque en España a fecha de elaboración de este manual, no se ha transpuesto).

## ¿Qué ocurre 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 que los derechos y obligaciones son los mismos en toda la UE. Las únicas diferencias pueden residir, como se mencionó anteriormente, en sanciones aplicadas de

forma diferente por los Estados miembros y en la posible prórroga de los plazos legales para el desistimiento del contrato en caso de visita no solicitada de un vendedor al domicilio del consumidor (venta en la puerta de casa) y en excursiones organizadas por un empresario con el objetivo de vender productos al consumidor.

Para saber qué legislación nacional se aplica en lo que respecta a las sanciones, por favor lee el siguiente apartado. También es importante prestar atención al epígrafe dedicado a los tribunales competentes en conflictos transfronterizos ya que puede ser de interés en caso de disputa sobre el derecho de desistimiento.



## Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros

Según la legislación de la UE<sup>18</sup>, si diriges tus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes al tuyo, normalmente es la ley del país en el que reside el consumidor la que se aplica a ese contrato. Si ambos habéis elegido una ley diferente, esa elección no puede privar a tu cliente de la protección que le otorgan las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

Por lo tanto, si, por ejemplo, tu página web está dirigida a consumidores de otro Estado miembro, debes comprobar, entre otras cosas, si ese Estado miembro impone requisitos lingüísticos para la información

<sup>16</sup> Infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión de la Unión, tal como se menciona en el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de las leyes de protección del consumidor y la derogación del Reglamento (CE) n° 2006/2004.

<sup>17</sup> Para más información sobre el nivel de las multas, consulte el Informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Directiva de Modernización; COM/2024/258 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

<sup>18</sup> Destacan el llamado Reglamento "Roma I" 593/2008.

precontractual <sup>19</sup> (para más información, véase el Módulo 1). Si ese es el caso, debes proporcionar al consumidor información precontractual en el lenguaje que exige ese Estado miembro. De forma más general, siempre que anuncies u ofrezcas tus bienes o servicios en otros Estados miembros, debes respetar el estándar de protección del derecho de consumo de esos estados.

## ¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembro?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si las actividades comerciales o profesionales están 'dirigidas' a un Estado miembro concreto. Estos criterios incluyen, por ejemplo, el uso de idiomas o monedas distintos a los que generalmente se emplean en el Estado miembro donde se estableció la empresa, la mención de números de teléfono con código internacional, el uso de un dominio de internet distinto al del Estado miembro en el que está establecida la empresa<sup>37</sup>.

Sin embargo, si no diriges tus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se acerca a ti por iniciativa propia, entonces se aplica la legislación de tu país.

## ¿Qué significa esto para ti en la práctica?

A primera vista, puede parecer complejo para un pequeño empresario cumplir con la ley del país de sus diferentes consumidores, en distintos países. Esto podría impedir que algunos empresarios ofrezcan sus

bienes o servicios al otro lado de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE proporciona, como describimos en los módulos Consumer Law Ready, una cantidad importante de disposiciones armonizadas de protección al consumidor. Estas normas se aplican en toda la UE.
2. Aunque, en algunos aspectos hay diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se permita que tus contratos con los consumidores se diseñen bajo tu propia legislación: como se explicó anteriormente, puedes estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo debes respetar la ley obligatoria de consumo del Estado donde reside el consumidor.
3. En la práctica, la legislación de consumo de otro Estado miembro solo será relevante si sus normas son más protectoras que las de tu sistema legal o la ley que hayas acordado con el consumidor. Esto puede ocurrir cuando, por ejemplo, el periodo de garantía legal de la ley del país de residencia del consumidor es más largo que el del tuyo.
4. Además, gracias a los módulos de formación Consumer Law Ready, podrás saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en cada otro Estado miembro al que estés pensando dirigir tus actividades empresariales.
5. La cuestión de la ley aplicable suele ser relevante solo si hay un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos pueden

fácilmente dicha información. Según el Informe de la Comisión Europea (2017) sobre la aplicación de la Directiva de Derechos del Consumidor, 15 Estados miembros de la UE han introducido requisitos lingüísticos en su legislación nacional (p.29-32).

<sup>19</sup> Según el artículo 6(7) de la Directiva de Derechos del Consumidor, los Estados miembros tenían la opción regulatoria de mantener o introducir en su legislación nacional requisitos de lenguaje respecto a la información contractual para contratos a distancia y fuera de las instalaciones, para asegurar que el consumidor comprendiera

resolverse de forma amistosa o utilizando el servicio interno de reclamaciones.

## Quando tienes una disputa en un contrato transfronterizo, ¿qué tribunal es competente?

Si diriges tus actividades a consumidores de otros países de la UE y tienes una disputa con uno de tus clientes de otro país de la UE, ten en cuenta que el tribunal competente para resolver dicha disputa siempre será, según la legislación de la UE, el del país en el que reside el consumidor. No puedes demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y, si estipulas tal opción en tus términos y condiciones, correrías el riesgo de una multa severa. El consumidor, en cambio, tiene la opción de demandarte ante tu tribunal de origen.

**Ejemplo:** si eres un empresario francés con sede en Lille que vendes tus productos a consumidores belgas, no puedes establecer en tus términos y condiciones que, en caso de disputa, los únicos tribunales competentes para resolverla son los tribunales de Lille.

## Lista de comprobación para los vendedores:

### Para estar seguro, comprueba siempre:

1. Si existe el derecho de desistimiento del consumidor para el tipo de contrato de consumo que pretendes hacer; ☐
2. Que has informado al consumidor de forma oportuna y clara de su derecho de desistimiento; ☐
3. Que has informado al consumidor de forma oportuna y clara de que en caso de que tome la decisión de desistir del contrato, debe asumir los costes de devolver el producto; ☐
4. Que has proporcionado al consumidor el formulario de desistimiento; ☐
5. Que, si el consumidor decide desistir, respetas todas las obligaciones derivadas del ejercicio de este derecho en particular aquellas relacionadas con el reembolso completo al consumidor. ☐

## ANEXO 1 – Formulario desistimiento según lo establecido en el Anexo IB de la Directiva de Derechos del Consumidor

*(Complete y devuelva este formulario solo si desea desistir del contrato) -*

A *[aquí el nombre del comerciante, la dirección geográfica y la dirección de correo electrónico deben ser insertados por el vendedor]*:

Yo/Nosotros (\*) notificamos que yo/nosotros (\*) desistimos de mi/nuestro (\*) contrato de compraventa de los siguientes bienes (\*)/por la prestación del siguiente servicio (\*),

Pedido en (\*)/recibido en (\*),

Nombre del(los) consumidor(es),

Dirección del(los) consumidor(es),

Firma del(los) consumidor(es) *(solo si este formulario se notifica en papel)*,

[Fecha]

