



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA JURÍDICA

EL DERECHO AL DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL ÁMBITO CONTRACTUAL

Elaborado por: Elena García Campello

Dirigido por: Cristina López Sánchez

Grado en Derecho, curso 2021/22

Índice

Página

Índice.....	2
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	6
PALABRAS CLAVE.....	6
KEYWORDS	6
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	7
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	8
1. Introducción al derecho de desistimiento	8
2. Delimitación de figuras afines.....	10
2.1. Nulidad	10
2.2. La anulabilidad	11
2.3. La rescisión	12
2.4. La resolución	13
CAPÍTULO 2: LA FALTA DE CONFORMIDAD.....	16
1. La falta de conformidad	16
2. Regulación	17
3. Requisitos.....	18
4. La responsabilidad del vendedor	18
4.1. Reparación y sustitución	19
4.2. Rebaja del precio.....	20
4.3. Resolución del contrato	20
5. Imposibilidad de resolución por «escasa importancia».....	21
6. Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes	23

6.1.	Las obligaciones y derechos del empresario.....	23
6.2.	Las obligaciones del consumidor y usuario.....	23
7.	Diferencia entre resolución de la compraventa por falta de conformidad del producto con el contrato y derecho de desistimiento unilateral del consumidor.....	24
CAPÍTULO 3: PARTES QUE INTERVIENEN EN EL DERECHO DE DESISTIMIENTO		26
1.	Introducción.....	26
2.	Concepto de consumidor o usuario	27
2.1.	Los derechos básicos de los consumidores.....	27
3.	Concepto de empresario.....	28
3.1	Obligaciones para el empresario de informar del derecho de desistimiento.....	29
3.1.1.	<i>La importancia de la información en materia de desistimiento.....</i>	30
3.1.2.	<i>Razones que justifican la obligación de información</i>	31
3.2.	Carga de la prueba del empresario de haber informado del desistimiento	32
CAPÍTULO 4: INTRODUCCIÓN AL DERECHO DE DESISTIMIENTO		33
1.	Introducción al concepto de desistimiento: El desistimiento unilateral del consumidor	33
2.	Conceptualización del derecho de desistimiento	34
3.	La relación entre el derecho de desistimiento del Derecho de Consumo y el desistimiento unilateral de la Teoría General de las Obligaciones.....	35
CAPÍTULO 5: EL DESISTIMIENTO LEGAL		37
1.	Introducción.....	38
2.	El desistimiento legal.....	38
2.1.	La importancia del art. 68 TRLGDCU	39
2.2.	Características del derecho de desistimiento	39
3.	Tipología de contratos en relación con el derecho de desistimiento	41
3.1.	Contratos celebrados a distancia	41
3.2.	Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.....	41
3.3.	Contrato de aprovechamiento por turnos de bienes de uso turístico.....	42

3.4.	Contrato de servicios financieros a distancia.....	43
3.5.	Contrato de crédito al consumo.....	44
3.6.	Contrato a plazos de bienes muebles	45
3.7.	Contrato de seguro.....	46
4.	Modos de ejercer el derecho de desistimiento por parte del consumidor	47
4.1.	Consecuencias propias del principio de libertad de forma.....	47
4.2.	Modos de ejercicio típico	48
4.2.1.	<i>Envío del documento de desistimiento</i>	49
4.2.2.	<i>Devolución de los productos</i>	51
4.3.	Carga de la prueba	51
5.	Plazos para ejecutar el ejercicio al derecho de desistimiento	52
6.	Efectos del ejercicio de desistimiento.....	54
6.1.	Marco normativo.....	54
6.2.	Efectos.....	55
6.2.1.	<i>Efecto principal: la extinción del contrato</i>	55
6.2.2.	<i>Efecto derivado: la recíproca restitución de las prestaciones</i>	56
6.2.2.1.	<i>El principio de reciprocidad</i>	57
6.2.2.2.	<i>El principio de retroactividad</i>	58
6.2.2.3.	<i>El principio de simultaneidad</i>	58
6.2.2.4.	<i>El principio de indemnidad</i>	58
7.	Derechos y Obligaciones de las partes.....	59
7.1.	Derechos y obligaciones del empresario	59
7.2.	Derechos y obligaciones del consumidor.....	60
7.2.1.	<i>Sobre los contratos de compraventa</i>	60
7.2.2.	<i>Sobre los contratos de servicios y suministros</i>	61
8.	Excepciones al derecho de desistimiento	62

CAPÍTULO 6: EL DESISTIMIENTO CONTRACTUAL	66
1. El derecho de desistimiento contractual o convencional	66
2. Tabla comparativa de los diferentes plazos que ofrecen los establecimientos.....	69
CAPÍTULO 7: VALIDEZ O NULIDAD DE LA ENTREGA DE VALES.....	75
1. Introducción	75
2. Diferentes supuestos ante la validez o nulidad de los vales	75
2.1. Supuesto de resolución del contrato por falta de conformidad del bien	75
2.2. Supuesto ante un desistimiento unilateral del contrato por el consumidor	78
2.3. Supuesto ante un desistimiento convencional o contractual.....	79
3. Opinión personal.....	80
CONCLUSIONES	82
BIBLIOGRAFÍA.....	85
JURISPRUDENCIA.....	88
PÁGINAS WEB.....	89



RESUMEN

El presente trabajo pretende analizar de forma general el contenido del derecho de desistimiento, principalmente entre el derecho de desistimiento legal y el derecho de desistimiento contractual, y cómo afectan estos a los consumidores y usuarios. Teniendo también en cuenta precisamente, aquellas excepciones a este. Y lo que considero más importante, exponer los diferentes plazos que nos pueden ofrecer, dependiendo del tipo de producto o servicio, e incluso siendo el mismo producto o servicio, los diferentes plazos que nos ofrece una empresa u otra -a pesar del plazo general que establece el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios-.

ABSTRACT

The present work intends to analyze in a general way the content of the law of withdrawal, mainly between the legal law of withdrawal and the contractual law of withdrawal, and how these fail consumers and users. Also taking into account precisely those exceptions to this. And what I consider most important, expose the different terms that can offer us, depending on the tipo of producto or service, and even being the same product or service, the different terms that one company or another offers us- despise the general termn that establishes the “Texto Refundido de la ley General de Consumidores y Usuarios”.

PALABRAS CLAVE

Consumidor, usuario, contrato, desistimiento, Derecho del consumo, plazo.

KEYWORDS

Consumer, user, contract, withdrawal, consumer law, term.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ART: Artículo

CC: Código Civil

CE: Constitución Española

LCU: Ley Consumidores y Usuarios

LVPBM: Ley de venta a plazos de bienes muebles

OMIC: Oficina Municipal de información al Consumidor

RAE: Real Academia Española

TRLGDCU: Texto Refundido de la Ley General de Defensa para los consumidores y usuarios

TS: Tribunal Supremo

LOCM: Ley Ordenación del Comercio Minorista

DA: Disposición Adicional

LATBUT: Ley de Aprovechamiento por Turno de Bienes de Uso Turístico

LCDSF: Ley de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros

UE: Unión Europea

LCCC: Ley de Contratos de Crédito al Consumo



CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Índice del capítulo

1. Introducción al derecho de desistimiento
2. Delimitación de figuras afines
 - 2.1. Nulidad
 - 2.2. Anulabilidad
 - 2.3. Rescisión
 - 2.4. Resolución

1. Introducción al derecho de desistimiento

A la hora de abordar este trabajo lo primero que debemos saber es qué es el derecho de desistimiento para saber en qué casos puede darse, así como también poder diferenciarlo de otras figuras.

Por un lado, la RAE¹ nos ofrece una definición del verbo desistir: “Abdicar o abandonar un derecho o una acción procesal”. Y aunque es una definición escasa, también es correcta pues si lo aplicamos en el ámbito del Derecho Civil podemos entenderlo como la posibilidad que tiene el contratante a renunciar o desistir, de una relación jurídica.

Por su parte, el Texto Refundido de la Ley General de Defensa para los consumidores y usuarios, en adelante TRLGDCU, en su art.68² nos ofrece una definición mucho más completa:

“El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase”.

Esta última definición es la que nos interesa, ya que es la única que permite al consumidor “dejar sin efecto el contrato celebrado (...) sin necesidad de justificar su decisión”.

Es importante entender la definición de desistimiento, pues existen figuras similares que pueden dar lugar a confusión.

¹ Disponible en <https://dle.rae.es/desistir?m=form> (fecha de consulta 23/2/21).

² Consulta web <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555> (fecha de consulta 23/2/21).

Como bien señala NÚÑEZ RODRIGUEZ “El Derecho de desistimiento rompe con el sistema tradicional de finalización unilateral de los acuerdos, prevista en el CC en los artículos 1091 y 1256 y ss del CC”³.

Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según la naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y la ley.

“En este sentido, la figura constituye una salvedad a los principios *contractus lex*⁴ y *pacta sunt servanda*⁵, por cuanto otorga únicamente a uno de los sujetos contractuales, la posibilidad de romper potestativamente la relación jurídica, sin justificación ni consecuencia alguna”⁶.

Por ello, considero que es importante diferenciar aquellas figuras que pueden confundirse con el derecho al desistimiento. Pues es sabido que esta figura se ha denominado de forma indistinta e indiscriminada como derecho de rescisión, de resolución o revocación ya que todas ellas pueden suponer la cesación o la ineficacia del negocio jurídico. Es por ello que debemos determinar su naturaleza jurídica y diferenciarla de otras instituciones jurídicas, que, aunque todas son figuras hábiles, no guardan nada más que una lejana relación.

Esta ineficacia que mencionábamos hace referencia a toda situación en la que, por cualquier causa, el negocio jurídico no produce toda su eficacia normal. Ello puede ocurrir desde el nacimiento del negocio o en un momento posterior.

³ Véase tesis doctoral elaborada por NÚÑEZ RODRÍGUEZ, Erick, *El Derecho de desistimiento: especial consideración al desistimiento contractual*. Dirigida por la Dra. TORRELLES TORREA. Universidad de Salamanca, 2012, pág. 35.

⁴ *Contractus lex* “es una locución latina que puede traducirse como ley del contrato, este principio general del Derecho civil, establece que el contrato es norma jurídica válida entre las partes contratantes. Es decir, el contrato es ley entre las partes”, disponible en <https://definicionlegal.blogspot.com/2021/02/contractus-lex.html> (fecha de consulta 28/02/2021).

⁵ *Pacta sunt servanda* “significa que los acuerdos entre las partes o pactos deben cumplirse”. “Actualmente se ha incorporado entre los principios fundamentales del Derecho Internacional y del Derecho Civil de cada Estado, para lograr la seguridad jurídica. Significa que lo que acordaron las partes contratantes haciendo uso de la autonomía de su voluntad debe cumplirse entre ellas como si fuera una ley, y en caso de incumplimiento la parte perjudicada puede demandar judicialmente, ya sea su cumplimiento, o la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados”. Disponible en <https://definicionlegal.blogspot.com/2012/08/pacta-sunt-servanda-y-teoria-de-la.html> (fecha de consulta 28/02/2021).

⁶ Véase tesis doctoral elaborada por NÚÑEZ RODRÍGUEZ, Erick, pág. 35.

En concreto, nos referimos a la nulidad y anulabilidad contractual, a la rescisión, resolución, siendo la nulidad, la anulabilidad y la rescisión, las figuras más representativas de la ineficacia contractual.

2. Delimitación de figuras afines

2.1. Nulidad

En primer lugar, hablaremos de la nulidad⁷, que principalmente se caracteriza porque el negocio jurídico será nulo cuando carezca de alguno de sus elementos esenciales (art. 1261⁸ y 1.300 CC⁹) o cuando es contrario a la ley imperativa, a la moral o al orden público.

Los efectos de la nulidad se producen inmediatamente, *ipso iure*. La sentencia que dicte la nulidad del negocio tiene carácter declarativo: se limita a declarar o reconocer la nulidad ya existente.

Es por ello que todos los órganos del estado, especialmente los tribunales, tienen la obligación de apreciar de oficio su existencia, incluso cuando no haya sido planteada por los particulares.

Como bien dice Bercovitz, la eficacia es absoluta. Se produce frente a todos. Es decir, afecta a todos los efectos y consecuencias del negocio, tanto los directos o inmediatos, como los derivados de aquél. Ahora bien, esto no significa que, si un contrato se declara como nulo, pierda toda su eficacia, puesto que en algunos casos se respetan los efectos del negocio con base en la protección de la buena fe. Ello implica que se consideraría inexistente y sin efecto aquella parte del negocio que fuese contraria a la norma imperativa, pero permitiéndose que el resto del mismo siga vigente.

Es el caso del respeto a las condiciones generales abusivas para proteger al contratante adherente (art. 10 Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación¹⁰, y art. 83

⁷ Idea tomada de BERCOVITZ Y RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, *Manual de Derecho Civil. Derecho privado y Derecho de la persona*, Bercal, Madrid, 2011, págs.203-205.

⁸ Art. 1.261 CC. “No hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:1. Consentimiento de los contratantes. 2.Objeto cierto que sea materia de contrato. 3.Causa de la obligación que se establezca.

⁹ Art. 1.300 CC. “Los contratos en que concurren los requisitos que expresa el artículo 1.261 pueden ser anulados, aunque no haya lesión para los contratantes, siempre que adolezcan de alguno de los vicios que los invalidan con arreglo a la ley”.

¹⁰ Art. 10 Ley 7/1998 “1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede

TRGDCU¹¹) o en los arrendamientos de vivienda y rústicos para proteger a los arrendatarios.

La nulidad es absoluta porque también es definitiva. No está sometida a caducidad, ni a prescripción.

En cuanto a legitimidad activa, corresponde a cualquier persona que tenga interés legítimo. Por el contrario, la legitimación pasiva corresponde a quien se oponga a la nulidad, defendiendo la validez del negocio, así como a todos aquellos que puedan quedar afectados por la nulidad.

2.2. La anulabilidad¹²

Se encuentra regulada en los arts. 1.300 a 1.314 CC. A diferencia de la nulidad, esta no produce su eficacia automáticamente, sino que depende del ejercicio de la acción de anulación (art.1.300 CC)¹³.

La anulabilidad es la sanción que nuestro ordenamiento prevé para aquellos negocios que, aun contando con los requisitos esenciales, poseen algún vicio que afecta al consentimiento o declaración de voluntad, a la capacidad, o incluso a la legitimación.

BERCOVITZ nos explica que la anulación tiene un contenido doble. Por un lado, correspondería a una acción declarativa, pues la acción de anulación da lugar a la declaración de nulidad del negocio. Por otro lado, el segundo contenido es el

subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la STC. 2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el art. 1358 CC y disposiciones contenidas en el mismo”.

¹¹ Art. 83 TRLGDCU “Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas. Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho”.

¹² BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, *Manual de Derecho Civil. Derecho privado y Derecho de la persona*, Bercal, Madrid, 2011, págs. 205-207.

¹³ Art. 1.300 CC “Los contratos en que concurran los requisitos que expresa el artículo 1.261 pueden ser anulados, aunque no haya lesión para los contratantes, siempre que adolezcan de alguno de los vicios que los invalidan con arreglo a la ley”.

restitutorio, al que se hace referencia en el art. 1.303¹⁴ CC, así como los restantes artículos dedicados a la regulación de la acción.

Esta acción de anulación, produce la ineficacia del negocio, y da lugar a un efecto restitutorio: las partes del negocio deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del mismo, con sus frutos, y el precio con sus intereses.

También hace mención al art. 1.301 CC: “La acción de nulidad sólo durará 4 años”. Sin embargo, lo que se discute es si ese plazo es de caducidad o de prescripción, como bien manifiesta la STC.27.2.1997[RJ 1997,1332; “se computa a partir del momento en que se pueda ejercer la acción. Transcurrido ese plazo, el negocio jurídico deviene firme y definitivamente eficaz. Dicho plazo deriva de la acción de restitución, y no de la acción de nulidad, que siendo declarativa no se extingue con el transcurso del tiempo. De ahí que la caducidad de 4 años no se aplique a aquellos casos en que la anulación se utilice como excepción frente a quien reclame el cumplimiento del negocio”.

Podrán ejercer la acción de anulación los protegidos por la misma: el incapaz o su representante legal, así como el que sufrió el error, el dolo, la violencia o la intimidación.

Corresponderá la legitimación pasiva a las demás partes del negocio, así como a todos los que puedan resultar afectados por su anulación.

2.3. La rescisión¹⁵

Esta forma de ineficacia de contrato está regulada en los arts. 1.209 a 1.299CC. Se trata de otro supuesto de ineficacia, pero en este caso el negocio no se ve afectado por vicio o defecto alguno. Se caracteriza porque se produce un resultado económico injusto para una de las partes del negocio o para un tercero, frente al que el ordenamiento no prevé remedio alguno. Es por tanto una solución extraordinaria de última instancia para evitar un resultado injusto.

¹⁴ Art. 1.303 CC “Declarada la nulidad de una obligación, los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses, salvo lo que se dispone en los artículos siguientes”.

¹⁵ En este sentido, BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, *Manual de Derecho Civil. Derecho privado y Derecho de la persona*. Bercal, Madrid, 2011, págs. 207-209.

Para que dicha acción pueda ser subsanada sí que es necesario cumplir el requisito de la existencia y prueba del perjuicio. Y en caso de que la cosa objeto del negocio resultare imposible devolverla, esta dará lugar a una indemnización de daños y perjuicios.

La acción rescisoria, comprende dos tipos distintos: la acción restitutoria o acción rescisoria en sentido estricto, y la acción revocatoria o pauliana.

La primera trata de salvar el desequilibrio excesivo entre las prestaciones del negocio.

La segunda, evitar que el acreedor no pueda cobrar su crédito por una salida indebida de bienes del patrimonio de su deudor.

El ejercicio de la acción de legitimación activa corresponde al sujeto protegido con ella, mientras que la legitimación pasiva corresponde a las demás partes del negocio, así como a los que traigan causa del mismo y, en caso de que los hubiere, los implicados en el fraude de acreedores.

La acción para pedir la rescisión dura 4 años y será un plazo de caducidad.

2.4. La resolución¹⁶

Por último, la resolución es otra de las figuras que pueden dar lugar a confusión con el derecho de desistimiento. Está regulada en el art. 1.124¹⁷ CC, y se considera como una reparación que se brinda al acreedor en las obligaciones bilaterales cuando su deudor no cumple. Su ejercicio determina la ineficacia sobrevenida del negocio por resolución del mismo, que finalmente desemboca en una acción de desistimiento del negocio, pero justificado por el incumplimiento de la otra parte.

Como nos indica el art. 1.124 CC, el acreedor podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. Incluso podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando este resultare imposible.

¹⁶ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, *Manual de Derecho Civil. Derecho privado y Derecho de la persona*. Bercal, Madrid, 2011, págs. 209-211.

¹⁷ Art. 1.124 CC “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliere lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible. (...)”.

La jurisprudencia establece una serie de requisitos para el ejercicio de esta acción:

- a) Ha de tratarse de una obligación recíproca, como consecuencia de un negocio jurídico.
- b) Ha de tratarse de un incumplimiento grave, que afecte a la totalidad de la obligación incumplida, o a una parte importante de la misma.

No existiendo plazo para el ejercicio de la acción, se entenderá aplicable el plazo de prescripción de 20 años en caso de ser una acción hipotecaria o cinco años en caso de ser acciones personales que no tengan plazo especial (art. 1.964 CC).

La legitimación activa para el ejercicio de la acción corresponde a quien cumplió el negocio o estaba dispuesto a cumplirlo. Por el contrario, la legitimación pasiva corresponde al incumplidor, así como a todos aquellos que, puedan verse afectados por la acción restitutoria.

En mi opinión, la resolución es precisamente la figura con la que más se confunde el derecho de desistimiento pues hasta los propios jueces utilizan estos términos de forma indistinta¹⁸ y, en algunos casos, sin aplicarlos correctamente como ocurre con algunas sentencias.

Ejemplo de ello, lo constituye la Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de 9 de octubre de 2008¹⁹ (STC 544/2008),

En este caso, una compradora de unos pantalones en una tienda de moda los cambió días después por otros más baratos. En la tienda, en vez de reembolsársele en efectivo la diferencia, le fue entregado un vale por valor de esta. Meses después, al ir a utilizarlo en

¹⁸ Por la aplicación de los arts. 10.2 y 11 LOCM, el art. 11.1 LGDCU y el art. 6 LGVBC (disposición derogada) se faculta a los compradores “para desistir el contrato”. A esto se añade que, con base en los arts. 10 y 10 bis LGDCU, “serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o renuncia al mismo”. “Y finalmente se alude a los remedios concedidos al consumidor por la LVGBC ante la falta de conformidad del bien con el contrato, entre los cuales está, la resolución del contrato”.

Estos datos son los que hacen pensar que el tribunal identifica el desistimiento con la resolución del contrato por incumplimiento (concretamente, por falta de conformidad del bien del contrato (, que es lo que parece en realidad considera que existió en el caso enjuiciado.

¹⁹ Consulta [web https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad82d9b0000017e4a875dd210850f73&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d01000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=723&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&su ggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=](https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad82d9b0000017e4a875dd210850f73&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d01000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=723&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&su ggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=)

la tienda, se le comunicó que el vale había perdido su valor al haber pasado tres meses desde su emisión.

La actora demandó a la tienda reclamando la diferencia en dinero. En primera instancia no le fue otorgada la razón, motivo por el cual recurrió a la Audiencia Provincial, que considera en la presente resolución que “el dinero en efectivo” no caduca”.

El Tribunal razona que la Ley de ordenación del Comercio Minorista “faculta a los compradores a desistir del contrato” y añade que “el vendedor está obligado a devolver las sumas abonadas por el comprador sin retención de gastos”.

Por lo que “serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo”, recoge la sentencia, que agrega que el hecho de que la clienta aceptara el vale no significa que se le deba privar “del derecho a la suma representada en el mismo” Por lo que añade que “los vales por devolución de ropa en una tienda no pueden estar sujetos a ninguna condición ni fecha”.



CAPÍTULO 2: LA FALTA DE CONFORMIDAD

Índice del capítulo

1. La falta de conformidad
2. Regulación
3. Requisitos
4. La responsabilidad del vendedor
 - 4.1. Reparación y sustitución
 - 4.2. Rebaja del precio
 - 4.3. Resolución
5. Obligaciones de las partes
6. Imposibilidad de resolución por escasa importancia
7. Diferencia entre resolución de la compraventa por falta de conformidad del producto con el contrato y el derecho de desistimiento unilateral del consumidor

1. La falta de conformidad

Uno de los supuestos de resolución contractual por incumplimiento de obligaciones en el ámbito del Derecho de Consumo es el de resolución de la compraventa de productos de consumo por falta de conformidad del producto con el contrato, así que para poder aplicarlo de forma correcta y no volver a confundir la resolución del contrato con el desistimiento, es importante entender qué es realmente la falta de conformidad y qué supone.

“La falta de conformidad de un bien es su no adecuación normal a las condiciones de uso por parte del consumidor que lo haya adquirido para su uso en condición de comprador”²⁰.

Esta falta de conformidad o su no conformidad para el uso al que es destinado es precisamente la que genera la obligación del vendedor, importador o fabricante de reparar el bien con el fin de restituirlo a su condición original y sin coste para el comprador.

²⁰ Así, <https://www.consumoteca.com/consumo/falta-de-conformidad/> (12/01/2022).

2. Regulación

Esta materia está regulada actualmente en el Título V del Libro Segundo del TRLGDCU (“Garantías y servicios posventa”), que comprende los arts. 114 a 127. A su vez, aunque ya está derogada, también procede traer a colación la transposición de la Directiva 99/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

De acuerdo con el art. 114 TRLGDCU, la normativa sobre garantías y servicios postventa se aplica a “los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse y los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyéndose como tales todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales²¹”.

Sin embargo, no será de aplicación sobre los animales vivos, los bienes de segunda mano que hayan sido adquiridos en subasta administrativa, la prestación de servicios distintos de los servicios digitales, los servicios financieros, los servicios de juego que impliquen apuestas de valor pecuniario en juegos de azar, el programa (software) ofrecido por el empresario bajo una licencia libre y de código abierto, cuando el consumidor o usuario no pague ningún precio, así como los servicios de comunicaciones electrónicas prestadas a cambio de una remuneración a través de redes de comunicaciones electrónicas.

Pero para poder aplicar los preceptos de dicha normativa relativos a la garantía legal es preciso que, además, exista una falta de conformidad del producto vendido con el contrato.

La falta de conformidad²² del producto con el contrato “es un concepto muy amplio que engloba cualquier discordancia entre la prestación acordada y la realizada (vicios ocultos, falta de cualidades²³...)”.

²¹ Art 114 TRLGDCU <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555> (consulta de 20/01/2022).

²² Que es el concepto que utilizó la LGVBC, así como la vigente regulación de la garantía de productos de consumo en el TRLGDCU, y no, como una mera disconformidad del comprador respecto del bien vendido.

²³ Vid. EVANGELIO LLORCA, Raquel: “¿Es abusiva la entrega de vales en la compraventa de productos de consumo?: reflexiones en relación con el desistimiento unilateral del consumidor y la resolución del contrato, *Revista de derecho privado*, Año nº 95, Mes 4, 2011, pág.17.

En efecto, de acuerdo con el art. 115TRLGDCU, “Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación...”.

3. Requisitos

Como establece el art. 115 bis. TRLGDCU, para que los bienes, contenidos o servicios digitales sean conformes, deberán cumplir una serie de requisitos, tales como:

1. Que los productos se ajusten a la descripción, tipo de bien y demás características que se establezcan en el contrato.
2. Sean aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario necesite y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
3. Sean entregados junto con todos los accesorios, instrucciones, así como asistencia según disponga el contrato.
4. Sean aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo.
5. Posean la calidad y se correspondan con la descripción de la muestra o modelo.
6. Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el producto o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

4. La responsabilidad del vendedor

La no concurrencia de esas circunstancias dará lugar a la responsabilidad del vendedor, a menos que se trate de faltas de conformidad que el consumidor conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato.

No obstante, el vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

Procede añadir que la responsabilidad del vendedor por falta de conformidad se traduce en lo expuesto en el art. 117 TRLGDCU;

El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato”.

En cualquiera de los casos el consumidor podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede. Sin embargo, dichas acciones serán incompatibles²⁴ con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil.

Según dicho régimen, estos derechos se atribuyen al consumidor frente al vendedor; contra quien puede ejercitarlos de forma alternativa y por el orden jerárquico que la ley establece.

4.1. Reparación y sustitución

Así, en primer lugar, el consumidor puede optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien cuando en la compraventa, dicho bien no fuera conforme con el contrato.

Por lo que el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que alguna de estas medidas resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario.

Se considerará desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta varios aspectos como: el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad, y si la forma de saneamiento alternativa pudiese realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor.

Además, dichas medidas correctoras serán gratuitas para el consumidor o usuario. Especialmente los gastos de envío, transporte, así como mano de obra o materiales.

²⁴ Art. 116 TRLGDCU: “El ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”.

Además, deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado de la falta de conformidad.

4.2. Rebaja del precio

Subsidiariamente, cuando no se pudiera llevar a cabo la reparación o sustitución (por ser ambas imposibles o desproporcionadas), o cuando se hubiera optado por uno de estos remedios y reparado o sustituido el bien, siguiera sin ser conforme con el contrato, así como en el caso de que la reparación o sustitución no se hubiera llevado a cabo en un plazo razonable, el consumidor podrá solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato, salvo en el caso de que la falta de conformidad sea de escasa importancia, ya que entonces no tendría posibilidad de resolver el negocio.

La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien o el contenido o servicio digital²⁵ hubiera tenido en el momento de la entrega y el valor que el bien o el contenido o servicio digital efectivamente entregado tengan en el momento de dicha entrega o suministro.

4.3. Resolución del contrato

Por último, la resolución del contrato, que es considerado como un derecho subsidiario respecto a la reparación o la sustitución del bien y alternativo a la rebaja del precio.

Sin embargo, la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea considerada de escasa importancia, la cual explicamos a continuación.

En este caso el consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato.

²⁵ Art. 119 LGDCU: “Cuando el contrato estipule que los contenidos o servicios digitales se suministren durante un periodo de tiempo a cambio del pago de un precio, la reducción en precio se aplicará al periodo de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes”.

5. Imposibilidad de resolución por «escasa importancia»

Como bien indica EVANGELIO LLORCA, un amplio sector doctrinal opina que el legislador se aparta de la consolidada jurisprudencia sobre el art. 1.124 CC²⁶ que exige un incumplimiento grave o «esencial» para que el contratante cumplidor pueda resolver el contrato.

En el TRLGDCU la norma es más flexible, ya que la resolución cabe frente a cualquier falta de conformidad, aunque no sea grave, a menos que sea de escasa importancia²⁷. Si bien es cierto que hay autores que defienden lo contrario²⁸.

Al final, la determinación de cuándo es «de escasa importancia» la falta de conformidad, queda a elección del intérprete ya que ni el legislador comunitario ni el español ofrecen una respuesta a tal respecto.

Sin embargo, la doctrina afirma que, aunque habrá atenderse primero a criterios objetivos o de mercado, también se tendrán en cuenta factores subjetivos referidos a la posible repercusión del defecto que podría tener para la consecución del propósito perseguido por el consumidor al comprar. De modo que un defecto que objetivamente



²⁶ Art. 1.124 CC: “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aún después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible”.

²⁷ REPRESA POLO, M.^a Patricia, “Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad”, en *Garantía en la venta de bienes de consumo* (Ley 23/2003, de 10 de julio), coord. por DÍAZ ALABART, S., Edisofer, Madrid, 2006, págs. 133 a 176.

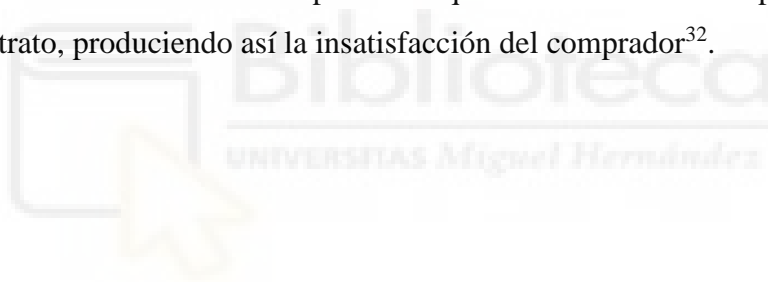
²⁸ VÉRGEZ SÁNCHEZ, Mercedes, *La protección del consumidor en la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2004, pág.101; AVILÉS GARCÍA, J., “Las garantías derivadas de la venta de bienes de consumo. Garantía legal de conformidad, garantía comercial, garantía de consumo y mantenimiento de los bienes duraderos”, en *Derechos de los consumidores y usuarios* (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios), t. I.dir por A. DE LEÓN ARCE y coord. por L. M.^a GARCÍA GARCÍA, 2^a ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2007, pág. 1.114. Sostienen que la decisión legal de excluir la resolución del contrato cuando la falta de conformidad es de escasa importancia no es más que una concreción del principio moderno Derecho de la contratación en cuya virtud la resolución sólo cabe cuando el incumplimiento es esencial.

podríamos considerar como leve, podría llegar a considerarse relevante si se demuestra que frustra la finalidad del comprador al comprar²⁹.

Con carácter general hay quien afirma que la falta de conformidad de escasa importancia es la que convierte en abusiva e injustificada la resolución del contrato³⁰. En relación con ello, se ha defendido que, en los casos dudosos, la falta de conformidad ha de calificarse como de no escasa importancia, con la consecuente posibilidad de resolución.

Esto justifica que pudiera resolverse el contrato frente a supuestos de conformidad de escasa importancia en términos económicos cuando habiéndolo reparado o sustituido el bien, se mantenga la falta de conformidad; o cuando, solicitada inicialmente la reparación o la sustitución, el vendedor se niegue a llevarla a cabo o se demore excesivamente en la reparación o sustitución³¹.

Aunque en realidad, debería permitirse la posibilidad al consumidor de pedir desde el inicio la resolución, sin necesidad de intentar primero la puesta en conformidad del bien, cuando el defecto sea de tal importancia que frustre la finalidad para la cual se celebró el contrato, produciendo así la insatisfacción del comprador³².



²⁹ MARCO MOLINA, J., “La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo”, *RDCI*, año 78, núm. 674, 2002, págs. 2275 a 2348.

³⁰ PEÑA LÓPEZ, Fernando, “La protección del consumidor frente a la adquisición de bienes defectuosos a o que no satisfagan sus legítimas expectativas económicas”, en *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, 3.ª ed. Thomson Aranzadi, Cizur Menor, (Navarra), 2010, págs. 673 a 732.

³¹ MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario al art. 121”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, coord. por Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009, págs. 1522 a 1532.

³² DE VERDA BEAMONTE, J.R., “Algunas reflexiones sobre la incidencia de la Directiva 99/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, en el Derecho civil español”, *Noticias UE*, núm. 211-212, agosto-septiembre 2002, pág. 140.

6. Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes

6.1. Las obligaciones y derechos del empresario

Tal y como establece el art. 1119 ter, apartado 4 a) y 5, las obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán los siguientes:

1. El empresario reembolsará al consumidor y usuario el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos.
2. En lo referido a los datos personales del consumidor o usuario, cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos, así como la LO 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.
3. El empresario podrá impedir al consumidor o usuario cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales.

6.2. Las obligaciones del consumidor y usuario

Por su parte, las obligaciones del consumidor y usuario están reguladas en el art.119ter. apartado 4b) y 6 del TFLGDCU que serán las siguientes:

1. El consumidor o usuario restituirá los bienes al empresario.
2. Tras la resolución del contrato, se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.
3. Cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un soporte material, devolverá al empresario el soporte material sin demora indebida.
4. No se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado durante el período previo a la resolución del contrato.

7. Diferencia entre resolución de la compraventa por falta de conformidad del producto con el contrato y derecho de desistimiento unilateral del consumidor

Como comentábamos anteriormente, en muchas sentencias se habla de resolución del contrato y del desistimiento como si fuesen la misma figura y como consecuencia de ello se terminan aplicando de forma incorrecta.

No aplicarlo de forma correcta supone un problema, ya que se darán situaciones, como bien explica EVANGELIO LLORCA³³, que para determinar si podría ser abusiva o no la entrega de vales en la compraventa de productos de consumo dependerá de que el vale se entregue como consecuencia de la resolución del contrato por el consumidor a causa de una falta de conformidad del bien o del ejercicio de un derecho de desistimiento unilateral de carácter legal o contractual por el consumidor.

Así que considero imprescindible hacer hincapié en las diferencias sobre estas figuras en el ámbito del Derecho de consumo.

Tanto la resolución como el desistimiento unilateral, son dos modos de extinguir los contratos, o, dicho de otro modo, dos tipos de ineficacia sobrevenida de contratos válidos, que se diferencian principalmente en la necesidad de justificar o no la extinción del negocio en una causa.

Por un lado, la resolución se da en aquellos supuestos en que se extingue un contrato bilateral, por voluntad de una de las partes y que necesariamente requiere que se base en una justa causa³⁴, como puede ser el incumplimiento de una obligación principal, el cumplimiento de una condición resolutoria o la resolución de un contrato vinculado a otro de consumo como consecuencia de la extinción de este por el ejercicio de un derecho de desistimiento por el consumidor.

Aunque también entre la resolución por incumplimiento y las demás existen algunas diferencias. Por ejemplo, respecto de la resolución por cumplimiento varía según sea su origen, si se considera legal o convencional; su eficacia, ya sea por voluntad del contratante cumplidor o por su eficacia *ipso iure* desde que acaece el evento puesto

³³ Vid. Artículo en revista de EVANGELIO LLORCA, Raquel: “¿Es abusiva la entrega de vales ...?”, *cit.*, pág. 11.

³⁴ KLEIN LASECA, Michele, *El desistimiento unilateral del contrato*, Civitas, Madrid, 1997, pág. 338. Afirma que “no cabe en nuestro ordenamiento un derecho de resolución propiamente dicho que no tenga como fundamento un incumplimiento contractual o, al menos, una justa causa”.

como condición. También difieren, tanto en su contenido como en la aplicación. Sin embargo, a pesar de considerarse diferentes tipos de resolución siguen teniendo el nexo de necesitar alegar una causa justa para poder extinguirlo, además de que prácticamente sus efectos serán idénticos en todos los casos, sin perjuicio de que su regulación les haga variar según el tipo de resolución.

Por el contrario, el desistimiento unilateral se caracteriza por la facultad que se atribuye a una o varias partes de una relación obligatoria, ya sea por acuerdo de ellas mismas o por concesión legal, de poder poner fin por su propia voluntad, sin necesidad de justificarse en causa alguna e incidiendo precisamente en el ámbito del Derecho de consumo, se concibe como la facultad que se otorga al consumidor -mediante ley o convenio- de desligarse del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización³⁵.

Esta distinción, aunque en principio se ve clara, termina siendo empañada por un uso incorrecto de la terminología por parte del legislador, la doctrina y la propia jurisprudencia.



³⁵ Como apunta EVANGELIO LLORCA, Raquel, “¿Es abusiva la entrega...?”, *cit.*, pág 13. «La AP de Barcelona utiliza también el término “desistimiento” en una acepción distinta y recogida en el Diccionario de la Real Academia Española, como abdicación o abandono de un derecho, identificándolo con la renuncia a exigir la devolución del dinero en metálico a cambio de la entrega de un vale. En este sentido se utiliza cuando se afirma, aunque, con otras palabras, que el juez de primera instancia había admitido la existencia de un desistimiento de la actora a su derecho a la devolución del dinero a cambio de un vale, y cuando la Audiencia, en contra de lo anterior; entiende que la aceptación del vale sin reserva inicial por la actora no podía entenderse como un desistimiento ni renuncia a reclamar la devolución del precio».

CAPÍTULO 3: PARTES QUE INTERVIENEN EN EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Índice del capítulo

1. Introducción
2. Concepto de consumidor o usuario.
 - 2.1. Los derechos básicos de los consumidores.
3. Concepto de empresario.
 - 3.1. Obligaciones para el empresario.
 - 3.1.1. La importancia de la información en materia de consumo.
 - 3.1.2. Razones que justifican la obligación de información.
 - 3.2. Carga de la prueba.

1. Introducción

Antes de comenzar a exponer el derecho de desistimiento -que al fin y al cabo es el objetivo de este trabajo- considero importante explicar cuáles son los elementos subjetivos que intervienen en el derecho de desistimiento. Es decir, las partes, aquel sujeto al que se le atribuye la titularidad del ejercicio, pero también por las consecuencias jurídicas que ello conlleva, está relacionado con el sujeto a quien va dirigida la facultad.

Dicho de otra forma, en el ejercicio de este derecho, encontramos dos sujetos. Por un lado, un sujeto directo, que sería el consumidor, y es aquel que está legitimado como titular del derecho de ejercer la facultad que se le reconoce. Y, por otro lado, también se encuentra un sujeto indirecto, que corresponde a la figura del empresario, que es aquel que va a asumir directamente las consecuencias de la acción del consumidor.

2. Concepto de consumidor o usuario

El art. 3 TRLGDCU define a los consumidores y usuarios como “las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”. También, “a las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”.

Además, en este caso, el consumidor es el titular que tiene la potestad de ejercer el derecho de desistimiento.

Podemos afirmar también que, en el caso del Derecho de consumo, la figura del consumidor -sin restar importancia al empresario- es la más importante, pues es en la que centra toda su relevancia con el fin de protegerlo.

2.1. Los derechos básicos de los consumidores

Como derecho básico del consumidor que es, así lo proclama en su artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios en su apartado d) “La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios...” también en el art.17.1) “Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias (...) asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos (...).

Haciendo hincapié en el artículo 8 de la Ley de Consumidores y Usuarios, entendemos como derechos básicos de los consumidores³⁶:

- a. “La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d. La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de

³⁶ Artículo 8 Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios.

sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones (...) de consumidores y usuarios.

- f. La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión”.

Gracias al reconocimiento de esta condición de derechos básicos del consumidor, se puede observar cómo en las posteriores leyes de protección al consumidor, el legislador ha ido dando un lugar privilegiado al principio de transparencia informativa, como un instrumento clave para la efectiva protección del consumidor³⁷. De ahí la obligación de una serie de deberes precontractuales de información que se imponen al empresario con el fin de dar a conocer a los consumidores los aspectos económicos, jurídicos con el fin de poder formar un correcto consentimiento.

3. Concepto de empresario

Por su parte, el concepto de empresario también viene recogido en el TRLGDCU, en su art. 4 que lo define como “aquella persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”.

Pero lejos de limitar el concepto, el TRLGDCU con sus arts. 4 y 5 reconoce las figuras de “productor” y proveedor”, ampliando así el concepto de empresario. Con la justificación de que ampliando el concepto asegura un mayor campo de protección hacia el consumidor.

Considera productor -sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 138 de la misma ley- “al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la UE, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio a su nombre, marca y otro signo distintivo”.

³⁷ Vid. TAPIA SÁNCHEZ, M. R., “La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia”, *Perspectivas de sistema financiero*, nº 96, año 2009, pág. 29.

Por último, define como proveedor como “el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución”.

3.1 Obligaciones para el empresario de informar del derecho de desistimiento

En este sentido, el nuevo texto impone al empresario la obligación de facilitar toda información precontractual.

Dicha obligación consiste en facilitar de forma clara y comprensible al consumidor y usuario toda la información relevante sobre las características del contrato. Principalmente aquellas que versen sobre cuestiones jurídicas o económicas. Con el fin de que el usuario y consumidor pueda tomar una decisión óptima para sus intereses.

Entre ellas podemos citar³⁸:

1. Las características principales de los bienes o servicios.
2. La identidad del empresario, incluyendo los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono.
3. El precio total, incluyendo todos los impuestos y tasas, así como todos los gastos adicionales de transporte o entrega.
4. En caso de que por la naturaleza del bien o servicio no pueda calcularse de antemano o esté sujeto a la elaboración de un presupuesto, se informará en qué forma se determinará el precio.

Además, se desglosará en su caso el importe de los incrementos o descuentos que le hayan sido de aplicación. Aquellos gastos adicionales por servicios accesorios, financiación o por la utilización de distintos medios de pago.

5. Los procedimientos de pago, entrega y ejecución. Así como la fecha en que el empresario se compromete a entregar el bien o a ejecutar la prestación del servicio.
6. Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad.
7. La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones para su resolución.
8. La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato.
9. La asistencia del derecho de desistimiento, el plazo y forma de ejercitarlo.
10. El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

³⁸ Vid. Art. 60 TRLGCU.

Tal es la importancia de este derecho a la información que existen varias sentencias de las Audiencias Provinciales, incluso del Tribunal Supremo aplicando este precepto, incluso en el ámbito de las relaciones entre los particulares:

- a. -La Sección 2ª de la Audiencia Provincial de Burgos aplica el precepto en varias sentencias, con ocasión del suministro de gas en la ciudad, por haber incluido la empresa cláusulas en el contrato de adhesión que provocaban la falta de información (Sentencias de 1 de septiembre de 1998³⁹).
- b. -Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, de 18 de abril de 2013, nº de recurso: 169/2012, Ponente: Enrique Alavedra⁴⁰ sobre los efectos adversos del medicamento *Agreal*, que “no se hallaban descritos suficientemente en el prospecto, siendo la información en él contenida insuficiente e inadecuadamente en el orden a posibilitar un consentimiento informado completo y suficiente para la ingesta del fármaco”.

3.1.1. La importancia de la información en materia de desistimiento

Dado que la información al consumidor y el derecho de desistimiento son los grandes pilares sobre los que se apoya el derecho de consumo⁴¹ es importante examinar su relación, precisar su fundamento y explicar por tanto la necesidad de información precontractual en el ámbito de consumo.

A pesar de que el Código Civil no contenga ninguna norma imperativa sobre este deber precontractual de información, aunque sí rige el principio de buena fe, así como la autonomía de la voluntad de las partes y la simetría informativa entre los contratantes, no es suficiente en el ámbito de contratación de consumo.

Sin embargo, el artículo 51 de la Constitución comenzaba a dar unas pinceladas sobre este derecho.

³⁹ Visto en https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc500000180ad7bc6de3a9cb0d2&marginal=AC\1998\8809&docguid=id1c241e0f51c11dbb56401000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=4&epos=4&td=4&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName= 10/05/2022

⁴⁰ Vid. <https://www.poderjudicial.es/search/sentencias/Publicidad%20ilicita/61/AN>, consulta de 30/10/2021.

⁴¹ <https://www.unir.net/derecho/revista/derecho-del-consumo/>, consulta de 30/10/2021.

Artículo 51CE: “1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

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

Es por ello que el deber de información adquiere mayor relevancia dada la insuficiencia normativa en este ámbito ante la evidente desigualdad de información entre el consumidor y el empresario.

Posteriormente, en la legislación de consumo comenzaron a imponer la obligación de información dentro de este tipo de contratos como es el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios, como ya proclamaba la CE en su momento.

3.1.2. Razones que justifican la obligación de información

Las razones que justifican esta obligación de información son varias⁴², que se pueden resumir en los siguientes motivos:

- a. Eliminar la desigualdad informativa entre empresario y consumidor.
- b. Limitar la falta de libertad o conocimiento del consumidor sobre las consecuencias jurídicas o económicas del bien o servicio contratado.
- c. Remediar las imperfecciones del sistema de vicios del consentimiento propio del Código Civil.
- d. Garantizar una mejor libertad de decisión por parte del consumidor sobre contratar o no.
- e. Limita y facilita la discusión sobre el cumplimiento o no por parte del empresario.
- f. Fomentar la competencia en el mercado, al optar el consumidor por el producto más adecuado a sus necesidades por la comparación entre las informaciones existentes sobre los distintos productos.

⁴² Véase la tesis doctoral elaborada por LARROSA AMANTE, Miguel Ángel, *El Derecho de desistimiento en la contratación de consumo*, dirigida por José Antonio COBACHO GÓMEZ y Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ, Universidad de Murcia, 2015 pág. 159.

- g. Permitir al consumidor mantener su propio poder de decisión, en especial en contratos de tracto sucesivo⁴³.
- h. Ampliar el conocimiento sobre las cualidades de la prestación, que no se limitan a su utilidad y función.

Así que con todo lo expuesto anteriormente y con la nueva redacción del art. 60.1 TRLGDCU de la Ley 3/2014, se potencia este deber de información de manera más clara que la anterior redacción.

3.2. Carga de la prueba del empresario de haber informado del desistimiento

El art. 69.2 TRLGDCU establece que corresponde al empresario probar el cumplimiento de su obligación de información, así como la entrega del documento de desistimiento.

Ello supone que el empresario debe justificar el cumplimiento de su obligación de información y entrega del documento de desistimiento. Esta misma obligación también se puede extraer del art. 100.3 TRLGDCU, al establecer que “el empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento ...”.

Es lógico afirmar, por tanto, que será el propio empresario el que tenga la obligación de probar que cumplió con el deber de información o con la entrega del documento, ya que será éste mismo el que sufrirá las consecuencias negativas derivadas del incumplimiento de la obligación, siendo una de ellas la prolongación del plazo para ejercer el derecho de desistimiento por parte del consumidor.

⁴³ *Tracto sucesivo*: Es el historial de propiedad de un bien desde su primera inscripción hasta la fecha.

CAPÍTULO 4: INTRODUCCIÓN AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Índice del capítulo

1. Introducción al concepto de desistimiento: El desistimiento unilateral del consumidor.
2. Conceptualización del derecho de desistimiento
3. La relación entre el Derecho de desistimiento del Derecho de Consumo y Desistimiento unilateral de la Teoría General de las Obligaciones.

1. Introducción al concepto de desistimiento: El desistimiento unilateral del consumidor

Hasta la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2007, diferentes normas atribuían al consumidor un derecho de desistimiento unilateral en ciertos contratos, que contenían reglas específicas para su ejercicio. Se trataba de normas dispersas, con previsiones que en ocasiones eran idénticas y en otras diferentes, pero todas conectadas por el art. 10LOCM⁴⁴; aunque este artículo ya ha quedado obsoleto un amplio sector doctrinal lo consideraba como la única regulación general de esta figura, hasta la entrada en vigor del TRLGDCU. Esta cuestión es discutida ya que para otro grupo de autores mantiene que este precepto no se refiere al desistimiento como causa de extinción de un contrato perfecto, ya que el negocio todavía no se habría perfeccionado, sino que se refiere a las ventas sometidas a prueba como condiciones suspensivas, las cuales no se perfeccionarán a menos que se cumpla la condición consistente en la voluntad del cliente de mantener la adquisición⁴⁵.

⁴⁴ Dicho art. 10 LOCM, aunque ya está derogado, establecía que “el comprador no tendría la obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste o deterioro del mismo debido exclusivamente a su prueba...”.

⁴⁵ Tomado de Artículo de revista de EVANGELIO LLORCA, Raquel: “¿Es abusiva la entrega de vales en la compraventa de productos de consumo? (reflexiones en relación con el desistimiento unilateral del consumidor y la resolución del contrato), *op. cit.*, pág. 23.

Pero las cuestiones que ofrecía el art. 10 LOCM eran limitadas ya que únicamente hacían referencia a 3 cuestiones:

1. La no obligación del comprador que desista de indemnizar al vendedor por el desgaste o deterioro del mismo.
2. La prohibición al vendedor de exigir anticipos de pago o prestación de garantías, incluida la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se devuelva la mercancía.
3. La fijación de un plazo supletorio de 7 días para el ejercicio de desistimiento en el caso de que no se hubiera previsto en la norma o el contrato.

De todos modos, las escasas disposiciones que ofrecía este artículo se han visto absorbidas por los art. 68 a 79 TRLGDCU. Sin embargo hay que preguntarse dónde queda el art. 10 LOCM, puesto que en realidad no ha sido derogado formalmente por el TRLGDCU aunque para muchos autores este precepto ya no es aplicable al derecho de desistimiento, que se regulará por las normas específicas que lo contemplen y, supletoriamente, por el régimen general del TRLGDCU; de manera que su posible vigencia simplemente quedará limitada sobre aquellos contratos de compraventa entre comerciantes en los que el comprador eventualmente disponga de la facultad de desistir del contrato.

2. Conceptualización del derecho de desistimiento

Volviendo a la regulación del desistimiento en el TRLGDCU, hay que destacar que proporciona por primera vez un concepto legal del derecho de desistimiento unilateral del consumidor, el art. 68.1 TRLGDCU lo define como “La facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin la necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase”⁴⁶.

Precisamente el “dejar sin efecto el contrato celebrado” nos permite sostener que se trata pues de una facultad de extinción de un contrato válidamente celebrado que corresponde exclusivamente al consumidor y que este puede ejercitar a su entera voluntad, es decir, sin necesidad de justificar su decisión de extinguir el contrato.

⁴⁶ Art 68 LGDCU <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555#cii-5> (consulta de 14/03/2021).

El desistimiento puede tener su fundamento bien en una atribución de la ley, que concede a las partes la facultad de extinguir unilateralmente la obligación, o bien porque un pacto en concreto otorga esa posibilidad a alguna de las partes. Y como bien dice el TRLGDCU, serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

Esta afirmación podemos fundamentarla con el art. 68.2 LGDCU⁴⁷, pero esto no quiere decir que el consumidor tenga derecho a desistir cualquier contrato de consumo, sino solo podrá hacerlo cuando lo establezca la ley, y cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato⁴⁸.

3. La relación entre el derecho de desistimiento del Derecho de Consumo y el desistimiento unilateral de la Teoría General de las Obligaciones

En torno a esto EVANGELIO LLORCA, explica que “existe un debate acerca de la relación entre el desistimiento del Derecho de Consumo y el desistimiento unilateral de la Teoría General de las obligaciones.

Un sector doctrinal considera que, sin perjuicio de ciertas divergencias, se trata de la misma institución jurídica, cuya esencia se encuentra en su configuración como derecho de carácter extintivo ejercitable sin necesidad de alegar justa causa⁴⁹.

Otros autores, por el contrario, defienden que se trata de figuras distintas con fundamentos y lógicas dispares”.

En este sentido, se dice que el desistimiento *ad nutum*⁵⁰, se configura, en sede de Teoría General de las obligaciones, como un principio general que se aplica a las relaciones

⁴⁷ Art 68.2 LGDCU “El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato”.

⁴⁸https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc600000178322a4bac1e692f4d&marginal=IB\2008\3358&docguid=I375ffdc0d45511de951b01000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_biblos;&spos=29&epos=29&td=0&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName= (consulta de 14/03/2021).

⁴⁹ KLEIN LASECA, Michele, *op. cit.*, pág. 312; ÁLVAREZ MORENO, M.^a Teresa, *El desistimiento unilateral del consumidor en los contratos con condiciones generales*, Edersa, Madrid, 2000, pág. 22; GARCÍA VICENTE, José Ramón, “Comentario a los arts. 68 a 79”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009, pág. 845 a 881.

obligatorias duraderas o de *tracto sucesivo* que carezcan de plazo contractual de duración; por lo que su fundamento responde por lo general, al propósito de permitir a los contratantes evitar una vinculación indefinida perpetua. Por el contrario, el desistimiento previsto en el ámbito del Derecho de consumo encuentra su justificación en la necesidad de protección del consumidor frente a decisiones precipitadas tanto en los contratos de tracto sucesivo cuanto, en los de ejecución instantánea⁵¹.

Otras diferencias que podríamos destacar es que el desistimiento “general” puede atribuirse a una o a ambas partes, se considera también que tiene eficacia *ex nunc*⁵² (de modo que las prestaciones realizadas se han consolidado y deben cumplirse las atribuciones pendientes) y tiene como consecuencia una serie de deberes de liquidación contractual, que se traducen en el resarcimiento de los daños y perjuicios que la finalización del contrato causa a la parte que soporta el ejercicio de la facultad de desistir, frente al cual, el desistimiento regulado en la normativa de consumo se atribuye exclusivamente al consumidor, tiene eficacia *ex tunc*⁵³ y es gratuito.

En este sentido, se podría admitir la existencia del desistimiento como tipo general de ineficacia contractual caracterizado principalmente por la posibilidad de extinguir un contrato por voluntad unilateral de una de las partes sin necesidad de justificar una causa. Justo esta sería la nota que lo distinguiría de las demás clases de ineficacia (sin tener en cuenta la invalidez) basadas en la voluntad de uno solo de los contratantes.

⁵⁰ Desistimiento “Ad nutum”: Consiste en una técnica que emplea el legislador que consiste en conceder al consumidor la facultad de desligarse, sin justa causa, del compromiso contraído.

⁵¹ PICATOSTE BOBILLO, Victoria, “El intento de unificación del derecho de desistimiento en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias: la obligación de información”, en *Estudios jurídicos en memoria del Profesor José Manuel Lete del Río*, coord. por M.^a Paz GARCÍA RUBIO, Civitas-Thomson, Madrid, 2009, pág. 734 a 758.

⁵² “Ex nunc”: “desde ahora “consiste en una expresión latina que se usa en Derecho para indicar que una norma jurídica tiene vigencia desde el momento en que se dicta, sin retroactividad.

⁵³ “Ex tunc”: Es una locución latina que significa literalmente “desde siempre”. Se utiliza para referirse a una acción que produce efectos desde el mismo momento en que el acto tuvo su origen, retro trayendo la situación jurídica a ese estado anterior.

CAPÍTULO 5: EL DESISTIMIENTO LEGAL

Índice del capítulo

1. Introducción
2. El desistimiento legal
 - 2.1. La importancia del art. 68 TRLGDCU
 - 2.2. Características del derecho de desistimiento
3. Tipología de contratos en relación con el Derecho de desistimiento
 - 3.1. Contratos celebrados a distancia
 - 3.2. Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil
 - 3.3. Contrato de aprovechamiento por turnos de bienes de uso turístico
 - 3.4. Contrato de servicios financieros a distancia
 - 3.5. Contrato de créditos al consumo
 - 3.6. Contrato a plazos de bienes muebles
 - 3.7. Contrato de seguro
4. Modos de ejercer el Derecho de desistimiento
 - 4.1. Consecuencias propias del principio de libertad de forma
 - 4.2. Modos de ejercicio típico
 - 4.2.1. Envío de documento de desistimiento
 - 4.2.2. Devolución de los productos
 - 4.3. Carga de la prueba
5. Plazo para ejercer el Derecho de desistimiento
6. Efectos del ejercicio de desistimiento
 - 6.1. Marco normativo
 - 6.2. Efectos
 - 6.2.1. Efecto principal: la extinción del contrato
 - 6.2.2. Efecto derivado: la recíproca restitución de las prestaciones
 - 6.2.2.1. Principio de reciprocidad
 - 6.2.2.2. Principio de retroactividad
 - 6.2.2.3. Principio de simultaneidad
 - 6.2.2.4. Principio de indemnidad
7. Derechos y Obligaciones de las partes
8. Excepciones al Derecho de desistimiento

1. Introducción

Tal y como explicaba en el capítulo anterior, hay que distinguir entre un derecho de desistimiento otorgado expresamente por la ley en ciertos contratos de consumo y otro concedido voluntariamente por el empresario al consumidor en contratos en los que no existe atribución legal. En este segundo caso, el legislador habla de «derecho contractual de desistimiento».

El fundamento de ambos tipos de desistimiento es el mismo, lo único que les diferencia es el origen del reconocimiento de esta facultad, junto con algunos aspectos jurídicos. Esto supone que reconocer previamente un desistimiento legal o contractual nos facilita el poder conocer desde el inicio cual es el régimen aplicable para cada caso.

Por tanto, el derecho de desistimiento no tiene un origen único, sino que el mismo puede llevarse a cabo mediante dos vías: una legal y otra convencional.

2. El desistimiento legal

El desistimiento legal hace referencia a aquellos supuestos en los que dicha facultad se atribuye expresamente al consumidor para un determinado contrato por una ley o un reglamento⁵⁴. Precisamente una de estas leyes es el TRLGDCU -arts. 68 a 79-, que regula una serie de contratos que explicaré a continuación. También podemos encontrarlo en otras leyes especiales, como la Ley 4/2012 de 6 julio de contratos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, así como normas tributarias, entre otras.

Los contratos, que hasta el momento el Derecho español prevé la mencionada facultad a favor del consumidor son los siguientes.

⁵⁴ Apunta CAVANILLAS MÚGICA, Santiago, “El Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”, *Ar. Civ.*, núm. 1, abril 2008, pág. 35, que la posibilidad de que el derecho de desistimiento sea previsto por una norma reglamentaria debe circunscribirse a aquélla que desarrolle un mandato legislativo expreso, toda vez que un reglamento independiente no podría contradecir la regla del *pacta sunt servanda* establecida con rango legal en los arts. 1.091 y 1.256 CC.

2.1. La importancia del art. 68 TRLGDCU

Este artículo, no solo nos ofrece una definición del derecho de desistimiento, sino que del mismo podemos extraer las principales características de esta figura.

Por lo que no se trata únicamente de un concepto descriptivo, sino un concepto mucho más amplio al abarcar una serie de caracteres que delimitan el derecho de consumo y lo diferencian con el derecho de desistimiento común.

Artículo 68 TRLGDCU:

- a. “El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.
- b. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.
- c. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.
- d. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las condiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este título”.

2.2. Características del derecho de desistimiento

Entre las características podemos citar las siguientes⁵⁵:

- a. No se caracteriza como un derecho general de los consumidores en el ámbito contractual. El derecho de desistimiento no es una facultad que se pueda aplicar en todos los contratos, sino únicamente en aquellos en los que la ley lo permitan o las partes así lo manifiesten.
- b. Se trata de un desistimiento *-ad natum*⁵⁶- Es enteramente libre, no es necesario que el consumidor justifique su decisión. Sin embargo, se establecen unos

⁵⁵ BUSTO LAGO, José Manuel; ÁLVAREZ LATA, Natalia; PEÑA LÓPEZ, Fernando, *Reclamaciones de consumo, Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, Aranzadi, Navarra, 2008, págs. 232 y ss.

⁵⁶ *Ad natum*: “a voluntad”. Consulta web: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/ad-nutum/ad-nutum.html> (consulta de 26/04/2021).

- límites como puede ser la exigencia de la buena fe y la interdicción del abuso de derecho.
- c. “Es un derecho gratuito para el consumidor, lo cual se proyecta en dos niveles: en el propio ejercicio del derecho, ya que no podrá pactarse penalización o prima en los contratos como contraprestación a su ejercicio; y, en los efectos del mismo, ya que, aunque pudiera, en ocasiones, desencadenar algunos gastos (como los de devolución del bien) estos son absolutamente ridículos. No en vano la gratuidad del derecho se convierte en la mejor arma para proteger el propio ejercicio del del desistimiento, que sufriría importantes limitaciones en el caso de imponerle al consumidor penas o indemnizaciones⁵⁷”.
 - d. Es unilateral, pero de carácter recepticio. Es decir, que, aunque el derecho de desistimiento no requiera una forma determinada ni esté sujeta a ninguna condición, sí será necesaria la declaración de voluntad del consumidor, que deberá notificar de esta al empresario. Se considerará válido el envío del documento de desistimiento, así como la devolución de los productos recibidos.
 - e. Debe realizarse en el plazo señalado por la ley o las partes.
 - f. También se caracteriza por tener unos efectos, que en este caso el desistimiento por parte del consumidor, supone su desvinculación del contrato y, por ende, conlleva a su ineficacia. Y como consecuencia de ello, también supone otro efecto: el abono de ciertos gastos y la devolución.
 - g. Otra característica a resaltar, es que el ejercicio del desistimiento, no se agota. Es decir, no limita la posibilidad de que el consumidor posteriormente, quiera impugnar el contrato utilizando remedios jurídicos como pueden ser la resolución o la nulidad contractual.

⁵⁷ BUSTO LAGO, José Manuel; ÁLVAREZ LATA, Natalia; PEÑA LÓPEZ, Fernando, *Reclamaciones de consumo, Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor, op. cit.*, pág. 232.

3. Tipología de contratos en relación con el derecho de desistimiento

3.1. Contratos celebrados a distancia⁵⁸

Se considera una venta a distancia todo sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Entre otras, tienen consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, internet, el teléfono o el fax.

Por ello, las empresas que realicen este tipo de ventas o prestaciones de servicio a distancia, tienen la obligación de establecer plataformas de información a los consumidores y usuarios, ya sea por medio de una página web o un teléfono gratuito.

El plazo de desistimiento será de 14 días naturales, salvo que el empresario no haya entregado la información sobre este derecho. En este caso se ampliará el plazo a doce meses.

La carga de la prueba de este derecho corresponderá al consumidor y tendrá informar de su voluntad de ejercer el derecho al desistimiento mediante Burofax o carta certificada con acuse de recibo.

3.2. Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil

Son aquellos en los que la venta o la prestación de servicios suceden en un lugar diferente al propio establecimiento mercantil del empresario.

También se puede dar que después de haber existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario, el contrato se celebre en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario.

Por último, también serán considerados como contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, aquellos celebrados durante una excursión organizada por el

⁵⁸

Extraído

de

<https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEActJTCq2N VBLTC4pTcxxyU/->

2NQSxM8tSQxKTgOKZKSm2rhEGIGBoZGhsrFaWWlScmZ9nG5aZnppXkgoApkJcDD8AAAA=WK E (consulta de 8/11/2021).

empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.

Como nota esencial, este tipo de contratos se caracterizan porque todos ellos necesitan de la presencia física y simultánea de ambas partes, del empresario y el consumidor o usuario, y que el lugar debe ser diferente al establecimiento mercantil del empresario.

A diferencia de los contratos a distancia que tienen la obligación de establecer un teléfono gratuito o una página web, el contrato fuera del establecimiento impone la obligación al empresario de que en la página web de la empresa o del comercio, se debe indicar de manera clara, concisa y legible incluyendo las formas de pago que se aceptan. El plazo de desistimiento será de 14 días naturales, salvo que el empresario no haya entregado la información sobre este derecho. En este caso se ampliará el plazo a doce meses.⁵⁹

La carga de la prueba de este derecho corresponderá al consumidor y tendrá informar de su voluntad de ejercer el derecho al desistimiento mediante Buofax o carta certificada con acuse de recibo.

3.3. Contrato de aprovechamiento por turnos de bienes de uso turístico

El aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico es un contrato celebrado entre un empresario y un consumidor, de duración superior a 1 año en virtud del cual un consumidor adquiere, a título oneroso, el derecho a utilizar uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un periodo de ocupación⁶⁰.

El propietario debe enviar un documento informativo, así como proporcionar al adquirente información sobre los derechos que le asisten.

El plazo de desistimiento será de 14 días naturales (contando sábados, domingos y festivos)⁶¹. El plazo se empieza a contar desde el día en que el empresario entrega el formulario de desistimiento e información relativa.

⁵⁹ Así, “El Derecho de desistimiento. Porque tienes derecho a arrepentirte” Asociación de Consumidores Torre Ramona,OMIC-Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza, pág. 3.

⁶⁰ Extraído de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAU0fTtbLUouLM_DzbsMz01LySVAB5wzYCIAAAAA==WKE Consulta web 8/11/2021.

⁶¹ Así, “El Derecho de desistimiento. Porque tienes derecho a arrepentirte” Asociación de Consumidores Torre Ramona,OMIC-Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza, pág. 3.

- Si no entrega el formulario, se contará desde que se entregue el formulario, un año y 14 días naturales.
- Si no entrega la información, se tomará desde que entregue la información y documentación, tres meses y 14 días naturales.

La carga de la prueba de este derecho corresponderá al consumidor y tendrá informar de su voluntad de ejercer el derecho al desistimiento mediante Burofax o carta certificada con acuse de recibo, o presencial con original y copia del documento de desistimiento para sellar.

3.4. Contrato de servicios financieros a distancia

Es aquel que consiste en la prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.

La Ley 22/2007, de 11 julio, sobre la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, incorpora la obligación de una importante información precontractual que afecta al derecho de desistimiento, como la existencia o no de este derecho y en caso de existir, cuál es su duración y las condiciones para ejercerlo. Así como las instrucciones para ejercer este derecho.

Dicha información ha de ser facilitada previamente al contrato a través de telefonía verbal.

De igual modo, la ley también impone la obligación de entregar el contrato al consumidor en papel u otro soporte duradero.

La sanción derivada del incumplimiento del contenido de la información del derecho, establece la posibilidad de anular el contrato conforme a la legislación. Sin embargo, esta previsión no se aplica en caso de ausencia de información del derecho de desistimiento, pues en este caso, “el plazo para ejercer el derecho comenzará a contar desde el día en que reciba la información citada”⁶². Esto implica que no establece ningún límite de plazo para el ejercicio siempre que exista esa ausencia de información, frente a la limitación de un año que fija el Texto Refundido.

Su plazo será el fijado por la ley de 14 días naturales, aunque lo amplía a 30 días en caso de contratos relacionados con seguros de vida.

⁶² Véase la tesis doctoral elaborada por LARROSA AMANTE, Miguel Ángel, *op. cit.*, pág. 286.

En este caso, también será el consumidor el que deba asumir la carga de la prueba. Y para poder ejercer este derecho deberá hacerlo mediante carta certificada con acuse de recibo, burofax.

3.5. Contrato de crédito al consumo

Es aquel contrato de financiación en el que un prestamista se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, respecto de un producto adquirido vinculado a un contrato principal de venta o de prestación de servicios.

En este tipo de contrato también existirá la obligación de información tanto precontractual como contractual, así como la relativa al derecho de desistimiento. En este tipo de contrato no se especifica ninguna mención ni procedimiento simplemente se hace referencia a la posible titularidad del derecho y al ejercicio del plazo, siendo igualmente de 14 días.

Por lo que respecta a la sanción que prevé la ley en caso de incumplimiento del deber de información, supone la ampliación del plazo del ejercicio del derecho desde la recepción por el consumidor de las condiciones contractuales.

“El ejercicio del derecho de desistimiento del contrato principal implicará la resolución del contrato de crédito. Para ello habrá que remitir carta certificada con acuse de recibo, burofax, o notificarlo de manera presencial en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento”⁶³.

⁶³ Así, “El Derecho de desistimiento. Porque tienes derecho a arrepentirte”, Asociación de Consumidores Torre Ramona, OMIC-Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza, pág. 5.

3.6. Contrato a plazos de bienes muebles

Se considera aquel contrato mediante el cual una de las partes entrega a la otra una cosa mueble y esta se obliga a pagar por ella un precio cierto de forma total o parcialmente aplazada en un tiempo superior a tres meses desde la perfección del contrato⁶⁴.

Según el artículo 9 de la Ley de Venta a plazos de bienes muebles, en adelante, LVPBM, establece que el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento, -a diferencia del plazo general de 14 días- será de 7 días. Y, además, siempre que se cumplan una serie de requisitos como no haber usado el bien vendido, devolverlo dentro del plazo señalado, en el lugar, forma y estado en que lo recibió. Así como indemnizar al vendedor por la posible depreciación comercial del bien- en la forma establecida contractualmente-

A diferencia de los contratos anteriores, la omisión de la información en el contrato de la existencia del derecho de desistimiento, no provoca la misma sanción de alargar el plazo para ejercerlo tal y como establece el artículo 71.3 TRLGCU⁶⁵, sino una concreta sanción que establece el artículo 8.5 LVPBM⁶⁶ y que consiste en la pérdida por el vendedor o el financiador de los intereses derivados del aplazamiento del pago del precio. De modo que el comprador solo estará obligado a pagar el precio al contado o el principal del préstamo.

⁶⁴https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAE2OzW oDMQyE38YXQ8lCf8jBl216KJRS2iX0Ktti19SRUkveZPP0dbo9VCA0aD6G-a5YlgHP6gKTFIC2YI8ZLiw2ovUJCcUeKvqMYmQhpuXghlLRKHxGwNBK-QdB9dddZpxAN_-XCKWfmlKWSG_o7iHrZGJT68wpxE0MfVQ1qwUo3v63Fynu73r7s2MRRrg9mlEUjRTGqeXtryglDC9AYjumdKIfENyPFsMn21Ih-_5n-wr6otzCutngm53R0oPkJGin81fgDuRz-nDQEAAA==WKE (consulta de 11/11/2021).

⁶⁵ Art. 71.3 TRLGCU “Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial (...)”.

⁶⁶ Artículo 8.5 LVPBM “La omisión o expresión inexacta (...) podrá reducir la obligación del comprador a pagar exclusivamente el importe del precio al contado, o en su caso, del nominal del préstamo. Esta reducción deberá ser acordada por el Juez si el comprador justifica que ha sido perjudicado”.

3.7. Contrato de seguro

El contrato de seguro es aquel mediante el cual el asegurador, mediante la percepción de una prima, se obliga frente al asegurado al pago de una indemnización, dentro de los límites pactados, si se produce el evento previsto⁶⁷.

Pueden darse diferentes tipos de seguros, como podría ser:

Por un lado, aquellos seguros de vida individuales no contratados a distancia: Es aquel contrato cuyo riesgo es la vida de una persona. Deben ser seguros de más de 6 meses, individuales, en los que el tomador no asuma el riesgo de la inversión.

En este caso, el plazo para ejercer el derecho al desistimiento será de 30 días naturales contando sábados, domingos y festivos. Y deberá hacerlo mediante carta certificada con acuse de recibo, burofax, o presencial en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

Por otro lado, serían aquellos seguros contratados a distancia con indiferencia a que sean seguros de vida o de otro tipo.

En este caso sí se tendrá en cuenta que tipo de seguro se desea desestimar ya que el plazo varía según sea un seguro de vida cuyo plazo será de 30 días naturales o si se trata de cualquier otro tipo de seguro, cuyo plazo será de 14 días naturales.

En ambos casos se tendrá que manifestar mediante carta certificada con acuse de recibo, burofax, o presencialmente en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

⁶⁷

Consultado

en

https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAC2PQU_DMAyF_00uldA6cc2lLQckQGjrEFc3MW1EGo_YLeu_x12IFOXZ_pK897Ng3nq8iW0pSQYhrhxGHDJ4lV86hspjrJAFhoguzAGTUDVjdpAkRMNborTNts8LGoXYHgw4WSB25Oxx12HFHgbtU_aYm02VKEA8IdtHwxP9vsEaRpBAqYFcngre26fPw77qY13XZsXMCtiPMKoFNFMYPxfgUnhgDnxPQfZrw5E333Xln6_XdG-okApT5BGVBeMkN30Dlqo2WXeoz0AX28m8CWpbYZ4vjPlj8I3i4j6GCSVmXFRzw4EW4iY_H-CPzHhVgJcAQAAWKE (consulta de 11/11/2021) .

4. Modos de ejercer el derecho de desistimiento por parte del consumidor

El art. 70 TRLGDCU establece que “el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna”. Por lo que será suficiente que se acredite en cualquiera de las formas que se admita en derecho. También se considerará como válido “el ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos”.

Pero esta regla no es suficiente, ya que se debe acompañar de la expresa previsión sobre las reglas de distribución de la carga de la prueba, que en este caso prevé el art. 72 TRLGDCU, “Corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo”.

4.1. Consecuencias propias del principio de libertad de forma

La vigencia de este principio de libertad de forma en el ejercicio del derecho de desistimiento provoca una serie de consecuencias que deben ser analizadas⁶⁸:

1. El principal efecto que establece este principio es la nulidad de cualquier tipo de restricción o la incorporación de obligaciones para el ejercicio del derecho por parte del consumidor.

Por lo que cualquier exigencia o restricción que imponga el empresario al consumidor, se deberá reputar como nula en base al art. 10 TRLGDCU⁶⁹.

La justificación de ello es que el ejercicio de desistimiento es un derecho libre y únicamente debería tener las limitaciones que las específicamente previstas en la ley.

2. La libertad de forma reconocida para este derecho, supone que pueden ser empleados todos los medios que permitan hacer llegar al empresario la comunicación del ejercicio de tal facultad por el consumidor (correo electrónico, fax, carta, llamada telefónica, etc.).

Así como nuevos medios que se vayan incorporando como puede ser el uso de la propia página web del empresario como así establece el TRLGDCU en su art. 106.

⁶⁸ En este sentido, LARROSA AMANTE, Miguel Ángel, *op. cit.*, pág. 226.

⁶⁹ Art. 10 TRLGDCU: “La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el art. 6 del CC”.

Sin embargo, se puede dar que dependiendo del medio que emplee el consumidor le resulte más complicado acreditar que se haya realizado dentro del plazo, o que incluso el propio empresario rechace el haber recibido tal comunicación. Es por ello que no todos los medios que podemos considerar como posibles, tengan la misma fuerza probatoria.

3. Partiendo de que el ejercicio del derecho de desistimiento solamente puede ser ejercido por el consumidor, es necesario que dicha declaración de voluntad se exprese de forma clara, expresa y precisa, de modo que no exista duda de la voluntad de desistir.

Esto quiere decir, que cuando no se empleen los mecanismos que establece la propia ley, como es el uso del documento de desistimiento, se deberá hacer referencia expresa al contrato celebrado, así con indicación de la fecha, el nombre y los datos identificativos de ambas partes, en especial la del consumidor. Así como la expresión de estar ejercitando el derecho de desistimiento que se le ha reconocido.

4.2. Modos de ejercicio típico

Junto a este principio de libertad de forma, la ley enumera dos de los modos de ejercicio más habituales, que son, el envío del documento de desistimiento o la misma devolución de los productos recibidos. Con cualquiera de estos dos actos, se consideran concluyentes de los que deriva la voluntad del consumidor de ejercitar el derecho y extinguir la obligación.

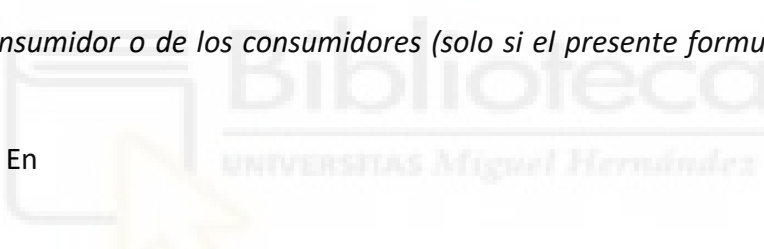
Lo que establece el art.70 TRLGDCU únicamente debe considerarse a título ejemplificativo, puesto que no se trata de una enumeración cerrada, pues también son posibles otras formas de ejercicio de este derecho de desistimiento. Que como hemos comentado anteriormente, también podría ser por teléfono, por la propia página web del empresario, incluso por WhatsApp.

4.2.1. Envío del documento de desistimiento

Una manera de poder ejercitar el derecho de desistimiento, es mediante el formulario normalizado que podemos encontrar de forma sencilla en el propio TRLGDCU, en cualquier oficina OMIC de los ayuntamientos o siendo más fácil todavía en internet.

Un ejemplo de ello podría ser:

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



Este tipo de formularios solamente requieren ser rellenados por el consumidor y enviarlo directamente al empresario o a la entidad empresarial, siempre que se realicen dentro del plazo establecido.


Otra forma de ejercitar el derecho de desistimiento es mediante la opción de cumplimentar y enviar un modelo de formulario que ya tienen estandarizado las propias empresas.

Por ejemplo, en el caso de una empresa como H&M⁷⁰ se ofrecen varias posibilidades, siendo la más sencilla y rápida “devolución en tienda”, ya que simplemente tienes que llevar el artículo o producto que desees devolver junto con el ticket de compra.

⁷⁰ Consultado en web (12/11/2021) https://www2.hm.com/es_es/service-clients/returns.html

Sin embargo, también ofrece la posibilidad de desistimiento de aquellos pedidos *online* que deseamos devolver. Para ello en cada pedido nos podremos encontrar un formulario de desistimiento que tendremos que rellenar y adjuntarlo junto con el artículo o producto a devolver.

Ejemplo⁷¹



Número de pedido: _____
 NOMBRE de la persona: _____
 Fecha del pedido (DD-MM-AAAA): _____
 Correo electrónico: _____

Por favor, rellena la información del pedido. La información necesaria se encuentra en el correo electrónico de confirmación del envío que te enviamos. Es obligatorio rellenar los campos de número de pedido, número de artículo y talla. Si no se rellenan no podremos encontrar el pedido ni realizar el reembolso.

FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN
 Rellena la información solicitada a continuación

Línea	Código de devolución	CANT.	Número de artículo	Talla	Descripción/Color
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

El formulario de devolución siempre se debe adjuntar con el producto.

CÓDIGO DE DEVOLUCIÓN/
 MOTIVO DE DEVOLUCIÓN

- | | |
|--|--|
| 1 Demasiado pequeño | 6 Perdió color al lavarlo |
| 2 Demasiado grande | 7 Retraso en la entrega, he cambiado de idea u otros |
| 3 No es lo que esperaba | 8 Se entregó un artículo erróneo |
| 4 Defectos de costura, roturas, marcas, faltan botones, etc. | |
| 5 Encogió, se dio de sí al lavarlo | |

⁷¹ Consultado en web (12/11/2021 https://www2.hm.com/content/dam/Customer-Service/returns-note/20180223_ES_ES_Return%20Form.pdf)

El consumidor será el que tenga que probar que ha realizado su ejercicio de desistir, siendo así que será él mismo el que decida en qué forma desea expresar su consentimiento, ya que será él quien lo deba probar.

4.2.2. *Devolución de los productos*

La segunda forma típica de ejercitar el derecho de desistimiento que prevé el art. 70 es mediante la devolución de los productos recibidos por el consumidor.

Esta devolución se considera como una manifestación concluyente del ejercicio del derecho y simultáneamente, el cumplimiento de la obligación de restitución que se le impone⁷² al consumidor como consecuencia del ejercicio de esta facultad.

Con este hecho, la ley lo equipara a una declaración de voluntad presunta de ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor.

4.3. **Carga de la prueba**

Dicha obligación aparece recogida en el art. 72 TRLGDCU, al establecer que “corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento...”.

Esta misma obligación también la podemos encontrar en el art. 106.4 TRLGDCU “la carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario”.

Es lógico afirmar que deba ser el consumidor quien deberá acreditar que ha ejercitado en el plazo el derecho de desistimiento que tiene reconocido pues al final es un hecho constitutivo de su pretensión de ejercer el derecho a desistir del contrato, de forma que tendrá que ser el propio consumidor el que sufrirá las consecuencias propias que la no acreditación del desistimiento en el plazo correspondiente.

⁷² El art. 74 TRLGDCU, establece que, “ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los art. 1.303 y 1.308 CC”.

5. Plazos para ejecutar el ejercicio al derecho de desistimiento

Precisamente por seguridad jurídica y por certeza, el desistimiento es un derecho que tiene que estar limitado a un plazo.

Esto supone que el vendedor puede estar seguro de que una vez realizada la venta y transcurrido este plazo, ya puede considerar que lo ha vendido y que no va a ser devuelto.

Así que este plazo puede ser visto como un periodo de reflexión por parte del consumidor en el que podrá meditar sobre la continuación del pacto o finalmente si decide desistir de él.

Pero lo más importante es que si este desistimiento no se lleva a cabo, el pacto finalmente puede ser visto como un periodo de perfección, ya que, si el consumidor no ejercita su derecho en el plazo establecido, se entiende que el derecho ha caducado y el contrato, por tanto, es perfecto.

Respecto al plazo que comentamos, lo establece el artículo 71 TRLGCU “El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento”. Este plazo es común para todas las modalidades contractuales pero lo que no es común es el inicio del cómputo o “dies a quo”⁷³.

Para saber efectivamente cuando se inicia el plazo, habrá que tener en cuenta la posibilidad de que el empresario haya cumplido con la obligación de información o, por otro lado, que no lo haya hecho. Así lo establece el TRLGCU en el mismo artículo 71 apartado 2 y 3⁷⁴.

⁷³ “Dies a quo”: Fecha en que da comienzo el cómputo del plazo.

⁷⁴ Artículo 71.2 TRLGCU: “Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios”.

Artículo 71.3 TRLGCU: “Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios”.

Así pues, en caso de que el empresario si haya cumplido con la obligación de información al consumidor, este tendrá un plazo de 14 días para desistir el contrato a distancia o fuera del establecimiento mercantil, tomando como “dies a quo”:

-Si nos encontramos ante un contrato de servicio, el "dies a quo", se contará desde el día en el que se haya celebrado el contrato.

-Si, por el contrario, nos encontramos ante un contrato de compra venta, el “dies a quo” se considerará desde el día en que el consumidor haya recibido o tenga en su posesión los bienes objeto del contrato.

También puede suceder que nos encontremos con pedidos múltiples⁷⁵, así que en estos casos el “dies a quo” dará inicio cuando el consumidor tenga en su poder el último pedido.

Sin embargo, cuando nos encontremos con contratos donde la entrega de los bienes se realice de forma periódica⁷⁶ en un plazo determinado, la ley establece que el “dies a quo” comenzará en el momento en que se obtenga la posesión del primero de los bienes. También nos podremos encontrar con contratos de suministro, ya sean de electricidad, luz, agua o incluso de contenido digital, en ese caso se entenderá iniciado desde el momento en el que se celebre el contrato.

Por último, y más importante, pues supone una alteración al plazo general -de 14 días- de desistimiento, nos podemos encontrar la situación de que el empresario no haya realizado la obligación de información en toda su extensión al consumidor.

Este plazo se vería afectado puesto que el “dies a quo” da comienzo en el momento en que el consumidor es informado sobre su derecho a desistir.

La ley que garantiza este derecho y así lo expresa en su artículo 97.1.j): “Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato, (...) el empresario le facilitará de forma clara y comprensible (...) cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento”.

⁷⁵ Artículo 104.1 TRLGCU: “En caso de entrega múltiples bienes encargados por el consumidor o usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día en que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes”.

⁷⁶ Artículo 104.3 TRLGCU: “En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes”.

Es por ello que, ante este incumplimiento, la ley en su artículo 105.1 TRLGCU impone una “sanción” al empresario que consiste en la ampliación del plazo de desistimiento, siendo de “doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial...”.

A pesar de todo ello, la fijación de un plazo no impide que el consumidor pueda desistir del contrato antes del cómputo de aquél, puesto que ostenta tal titularidad desde la celebración del contrato.

Al final, no tiene sentido impedir un ejercicio anterior a la entrega, puesto que es precisamente la misma entrega la que dificulta el ejercicio (por la discusión eventual sobre el alcance de las obligaciones restitutorias) y además se trata de un ejercicio libre y discrecional⁷⁷.

Por otra parte, la falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo legal no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato que puedan corresponder conforme a derecho.

6. Efectos del ejercicio de desistimiento

6.1. Marco normativo

Los efectos sobre el contrato derivado del derecho de desistimiento se encuentran regulados en varias normas, por lo que antes de abordar cuales son los efectos del ejercicio del desistimiento considero importante exponer el marco normativo que los desarrolla.

Como ya sabemos, la normativa general viene regulada en los art. 73 a 76 del TRLGDCU -que desarrollaré a continuación-. También coexisten otras normas de carácter particular en las diferentes regulaciones de los contratos:

- Contratos a distancia y fuera de establecimientos mercantiles: se regulan en un régimen específico en los artículos 106, 107 y 108 del TRLGDCU.
- Contrato de aprovechamiento por turnos de uso turístico: regulados en el apartado 5 y 6 del artículo 12 LATBUT, que recogen la eficacia extintiva del

⁷⁷ GARCÍA VICENTE, José Ramón, “La contratación con consumidores”, en *Tratado de Contratos*, t.II Dir. por Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009, págs. 1443 a 1582.

contrato y reconocen el principio de indemnidad del consumidor, aunque sin regular ningún otro tipo de efecto especial.

- Contrato a distancia de servicios financieros: El art. 10 LCDSF no tiene una regulación específica sobre los efectos de desistimiento, así que será de aplicación el régimen General del Texto Refundido.
- Contrato de Crédito al Consumo: Recogido en el art. 28.2b) LCCC que contiene una regulación concreta de los efectos propios de desistimiento, reconociendo también un derecho de indemnidad parcial al consumidor que solicite desistir el contrato.
- Contrato de venta a plazos de bienes muebles: En este caso, el art. 9 LVPBM expone una serie de efectos derivados del ejercicio de desistimiento.

6.2. Efectos

Como ya hemos hablado de ello anteriormente, el ejercicio del derecho de desistimiento tiene dos consecuencias directas, que son la extinción de la relación jurídica, así como la restitución total de las prestaciones recíprocas realizadas, es decir, la devolución del precio pagado a cargo del empresario, y la devolución del objeto a cargo del consumidor.

6.2.1. *Efecto principal: la extinción del contrato*

Es la primera consecuencia, directa y fundamental del propio derecho de desistimiento y de su naturaleza jurídica como acto extintivo de obligaciones. En realidad, en la redacción del art. 74 TRLGDCU destinado a las “Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento” no existe una previsión expresa sobre un efecto específico destinado al ejercicio del derecho de desistimiento, ya que más bien se centra en la restitución de las prestaciones. Sin embargo, el art. 68.1 TRLGDCU nos acerca más a esta idea con su definición legal de este derecho que incluye “...dejar sin efecto el contrato celebrado” e igualmente lo podríamos deducir de la recíproca obligación de restitución de las prestaciones que sí prevé el art. 74.1 TRLGDCU, norma que afirma la extinción de la relación obligatoria, como efecto esencial deriva del ejercicio del derecho de desistimiento.

De todos modos, el art. 106.5 TRLGDCU, destinado a regular los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil, sí lo reconoce de forma expresa “El

ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato...”.

Como consecuencia de ello, el ejercicio del derecho de desistimiento conduce a la extinción, que debe calificarse como retroactiva⁷⁸, del contrato celebrado, con la consecuencia de la obligación de restitución entre las partes.

La restitución es un efecto derivado de la propia extinción. Las partes quedarán desvinculadas del contrato y dará lugar a la ineficacia sobrevenida del mismo, con la obligación de que las partes vuelvan al estado en el que se encontraban antes de haber perfeccionado el contrato.

6.2.2. *Efecto derivado: la recíproca restitución de las prestaciones*

En este caso, el efecto esencial derivado del ejercicio del derecho de desistimiento y por tanto la extinción del contrato, viene regulado en el art. 74.1TRLGDCU, el cual establece una norma general en caso de que el consumidor desee ejercitar el derecho de desistimiento, que viene a decir, “Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los art. 1.303 y 1.308 del CC.

De entre todos los contratos en los que se reconoce el derecho de desistimiento y que además están regulados por un régimen particular, ninguno contiene una previsión normativa semejante, lo que supone que es aplicable a todos ellos, en virtud del carácter supletorio de la normativa general que se establece en el art. 68.3 TRLGDCU⁷⁹.

En conclusión, este efecto de restitución es una obligación recíproca, derivada de la liquidación del negocio jurídico que unía a las partes, previamente a su finalización por voluntad unilateral del consumidor⁸⁰.

⁷⁸ ALVÁREZ LATA, Natalia, “Comentario al artículo 106”, en *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, coord. por R. BERCOTITZ RODRIGUEZ-CANO, Cizur Menor, (Navarra) Thomson Reuters Aranzadi, 2ª edición, julio 2015, pág.1583.

⁷⁹ Art. 68.3 TRLGDCU: “El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título”.

⁸⁰ Véase Tesis Doctoral elaborada por NÚÑEZ RODRÍGUEZ, Erick, *op. cit.*, pág. 309.

Esta obligación de liquidación, deriva de los principios de reciprocidad, retroactividad y simultaneidad. Al que habrá que añadir, el principio de indemnidad del consumidor, como propio del derecho de desistimiento.

6.2.2.1. *El principio de reciprocidad*

Parte de la premisa de que tanto el consumidor, como el empresario, se devolverán íntegramente todo aquello que se deben. Es decir, parte de una *restitutio in integrum*⁸¹, la cual, conforme a los arts. 1.303 y 1.308 del CC, significa que el consumidor, tendrá derecho a recibir “las cosas que hubiesen sido materia del contrato, y el precio con los intereses”. Por su parte, el empresario tendrá derecho a recibir aquello que entregó como objeto del contrato.

La aplicación del principio de reciprocidad comporta los siguientes efectos⁸²:

1. La obligación de restituir tanto del empresario como del consumidor, nace directamente por el ejercicio de desistimiento por este último, debiendo devolver primero el dinero percibido con sus respectivos intereses y el objeto del contrato con sus frutos e intereses (art. 1.303 CC).
2. Ninguna de las partes podrá exigir a la contraria el cumplimiento de las obligaciones de restitución cuando dicha parte no haya cumplido con la suya (art.1.308 CC).
3. El cumplimiento de la obligación de restituir por cualquiera de las partes supone la automática constitución en mora del otro (art. 1.100 CC).
4. La mora del vendedor implicará como sanción el abono de los intereses del dinero percibido del consumidor (art. 1.108 CC).
5. La mora del consumidor supondrá la imputación al mismo de los deterioros que pueda sufrir la cosa, así como la de indemnizar al empresario por los posibles daños y perjuicios del retraso en la restitución de la cosa.

⁸¹ Restablecimiento en la integridad de un derecho, volviendo a su titular la situación anterior.

⁸² Véase Tesis Doctoral de LARROSA AMANTE, Miguel Ángel, *op. cit.*, pág. 299.

6.2.2.2. El principio de retroactividad

Aunque ya hemos hecho referencia al anteriormente, dicho principio deriva del art. 1.303 CC en que reconoce el restablecimiento de la situación anterior a la celebración del contrato. Dicho precepto, concreta una serie de reglas con el fin de determinar el alcance de las obligaciones de ambas partes, tendentes a evitar el enriquecimiento o empobrecimiento no justificado. No cabe duda de que la regulación del régimen jurídico está planteada para la especial protección del consumidor y para facilitar el ejercicio del derecho de desistimiento que se le reconoce.

6.2.2.3. El principio de simultaneidad

Exige que la restitución deba hacerse de manera recíproca. Es decir, si el consumidor ejercita el derecho de desistimiento, el empresario habrá de reintegrar aquello que percibió. Por su parte, el consumidor también habrá de reintegrar el objeto del contrato desistido.

Este sistema parte de la premisa de una restitución instantánea de las obligaciones, lo que supone que, ante el desistimiento del consumidor, ambas partes se reintegrarán las prestaciones efectuadas, constituyéndose acreedor cada uno del otro. Aunque se podrá presentar el problema de que dicha simultaneidad no se pueda cumplir.

6.2.2.4. El principio de indemnidad

Viene reflejado en el art. 73 TRLGDCU al reconocer que “El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario...”.

Este principio garantiza que el consumidor queda liberado de cualquier gasto que derive del ejercicio de desistimiento. Aunque hay que matizar la propia indemnidad no es propiamente un efecto derivado del ejercicio, sino que forma parte del propio derecho y de su naturaleza.

7. Derechos y Obligaciones de las partes

7.1. Derechos y obligaciones del empresario

En primer lugar, tras recibir el empresario la decisión de desistimiento ejercida por el consumidor, este deberá reembolsar la totalidad del pago que recibió por parte del consumidor, en un plazo máximo de 14 días. El “dies a quo” comenzará desde la comunicación.

Cabe la posibilidad de que el empresario pueda retener el reembolso al consumidor hasta que no haya recibido los bienes que eran objeto del contrato, salvo que el empresario decida recoger los bienes él mismo.

Así, que en el momento en el que el empresario reciba los bienes o que el consumidor haya aportado prueba de la devolución de estos, la retención del reembolso se anulará, dando paso al abono completo al consumidor.

En relación a la obligación de reembolsar el pago efectuado al consumidor, también se establece que el pago será completo. Esto quiere decir que abarcará la totalidad, incluyendo los costes de entrega.

En ocasiones, cuando se celebra un contrato a distancia, se puede solicitar un envío personalizado, según el interés del consumidor, como podría ser un envío urgente. En este caso el empresario no tendrá que abonar el precio del envío urgente, sino únicamente la diferencia entre este y el envío ordinario.

En referencia al medio de pago empleado por parte del empresario para efectuar el reembolso, siempre será de la misma forma de pago que utilizó el consumidor. Salvo que este acepte un medio de pago distinto.

Como establece el art. 76 TRLGDCU, en caso de que hubiese transcurrido el plazo y el consumidor y usuario no hubiese recuperado la totalidad de la suma adeudada, “tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad”.

7.2. Derechos y obligaciones del consumidor

En esta ocasión, el legislador establece determinadas obligaciones para el consumidor, pero diferenciando entre dos modalidades de contrato: por un lado, los contratos de compraventa, y por otro, los contratos de servicios y de suministros.

7.2.1. Sobre los contratos de compraventa

En primer lugar, referido a los contratos de compraventa, establece la obligación de la devolución o entrega al empresario, de los bienes que hayan sido objeto del contrato.

Para dicha entrega, se cuenta con un plazo máximo de 14 días que hay que cumplir. A contar desde el día que le comunicó al empresario su intención de desistir el contrato.

Como norma general, al consumidor no le debería suponer ningún gasto ejercer su derecho de desistimiento. Así lo establece el art. 73 TRLGDCU “El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario”. Sin embargo, puede ocurrir que sea el consumidor quien tenga que asumir ciertos costes, siempre que el empresario le hubiese comunicado previamente que en caso de desistir es quien debe hacerse cargo de los costes.

En segundo lugar, existe otra responsabilidad que le incumbe al consumidor, y deriva de la posible disminución del valor del bien. Esto se da cuando el consumidor ha manipulado el bien o el producto de tal forma que afecta a las características o al funcionamiento de los bienes y por tanto supone una disminución del bien.

Únicamente estará exento de ello cuando el empresario no hubiese comunicado expresamente aquella información relevante sobre el Derecho de desistimiento al consumidor.

7.2.2. Sobre los contratos de servicios y suministros

En lo que respecta a los contratos de servicios y suministros, también nos podemos encontrar con dos situaciones.

Una de ellas, se dará cuando el consumidor tenga la obligación de reembolsar al empresario el importe de la parte proporcional que haya “consumido” del contrato de servicios o suministros. En este caso, el “*dies a quo*” se entiende desde el momento en que se inicia el servicio hasta el día que comunica su interés en desistir.

Así, el reembolso será proporcional al servicio que se haya satisfecho y se calculará teniendo en cuenta el precio total que se pactó entre ambas partes. En algunas ocasiones este precio calculado proporcionalmente, puede llegar a ser excesivo por lo que se puede calcular también teniendo como base el valor de mercado del servicio y no el precio pactado⁸³.

Las obligaciones del consumidor en este tipo de contratos se ven cesadas en varios casos. Ejemplo de ello sería el comentado anteriormente, será responsable el empresario, y no el consumidor, cuando no haya realizado su obligación de información debidamente.

También puede suceder que el consumidor no haya aceptado la iniciación de los servicios en el periodo que tuviese de plazo para ejercer el desistimiento, y el empresario haya dado inicio a estos sin el consentimiento por parte del consumidor. En estos casos el empresario tendrá que responder de ello y asumir los costes que generen.

⁸³ Véase el TFG de CRUCES REVILLA, Lara, *Modificaciones relevantes al TRLGDCU por la Ley 3/2014 y en especial el derecho de desistimiento*, dirigido por Jorge TOMILLO URBINA, Jorge, Universidad de Cantabria, 2016, pág. 34.

8. Excepciones al derecho de desistimiento

Sin embargo, no todos los contratos nos permiten ejercer este derecho de desistimiento. Precisamente es el art. 68 TRLGDCU en el que enuncia “El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente...”.

Por lo que este artículo, del mismo modo que establece el contenido del derecho al desistimiento, también nos indica que está sujeto a excepciones, como podemos interpretar según la lectura del artículo “en los supuestos previstos legal o reglamentariamente”. Entendiendo, por tanto, que todo supuesto que no esté previsto legal o reglamentariamente, supone una excepción a esta norma.

Vamos a explicar precisamente cuales serían aquellas excepciones a esta y que podemos conocer previamente mediante el art. 103 TRLGDCU⁸⁴.

En relación con lo anterior, el derecho al desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieren a:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
2. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
3. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

En relación a ello, encontramos la STC de 21 de octubre de 2020 (TJCE 2020/250⁸⁵)

Se trata de una cuestión prejudicial planteada a raíz de un litigio entre un fabricante de muebles y un consumidor en relación con una demanda de indemnización por daños y perjuicios a raíz de que ML desistiera del contrato celebrado entre dichas partes.

En una feria comercial, ML celebró con Möbel Kraft (fabricante de muebles) un contrato de venta relativo a una cocina amueblada. A continuación, ML hizo uso del

⁸⁴ Consulta web (20/10/2021) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555#a103>

⁸⁵ STC vista en https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc60000017ee8d1371f77684d1d&marginal=TJCE\2020\250&docguid=I1814dbf0180711eb826783721643c6e0&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=2&epos=2&td=4&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=, consulta de 11/02/2022.

derecho de desistimiento y, en su virtud, se negó a aceptar la entrega de la referida cocina, ante lo cual Möbel Kraft presentó ante el tribunal remitente una demanda de indemnización por daños y perjuicios por incumplimiento del contrato controvertido por parte de ML. Lo que se plantea en este asunto es si queda excluido el derecho de desistimiento de un contrato de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados cuando, el vendedor aún no había comenzado a ensamblar los distintos elementos que componen el bien, el bien se habría adaptado in situ por el propio vendedor y no por terceros, habría sido posible restablecer el bien a su estado anterior.

El Tribunal de Justicia confirma en primer lugar que el contrato es un «contrato celebrado fuera del establecimiento», celebrado durante una feria comercial.

Conforme al art. 9 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, el consumidor que celebra un contrato fuera del establecimiento comercial tiene un derecho de desistimiento de 14 días. Sin embargo, el art. 16 establece unas excepciones a dicho derecho, entre ellas, «el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizadas». A diferencia de otras de las excepciones previstas en dicho artículo, en este supuesto nada indica que este supuesto dependa de que se produzca algún acontecimiento posterior a la celebración del contrato. Esta excepción es inherente al propio objeto de tal contrato, a saber, la producción de bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor, de modo que cabe oponer dicha excepción frente a ese consumidor desde el principio. Por tanto, el consumidor no tiene derecho de desistimiento en el caso de encargar bienes confeccionados conforme sus especificaciones o claramente personalizados⁸⁶.

⁸⁶ Visto en web <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/transversal/blog-revista-aranzadi-doctrinal/el-derecho-de-desistimiento-no-es-oponible-al-fabricante-en-caso-de-bienes-confeccionados-segun-las-especificaciones-del-consumidor-o-claramente-personalizados-2021-04-13/>, consulta de 11/02/2022.

Ejemplo 1:⁸⁷



CONDICIONES ESPECIALES

- **Artículos personalizables:** Por tratarse de prendas personalizadas, no será posible realizar cambios o devoluciones de las mismas y además las compras de artículos con color personalizado no se podrán cancelar. Las CAMISETA PARCHE LETRA se podrán devolver siempre que la letra no haya sido estampada y con el sobre que contiene el parche.
- **Packs y Cajas Regalo Babyshower:** los artículos que forman parte de un pack no podrán devolverse por separado.

4. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Ejemplo 2:⁸⁸



CONDICIONES ESPECIALES

Algunos de nuestros artículos, por sus características especiales, tienen que cumplir las siguientes condiciones para poder ser devueltos:

- **Ropa de baño:** debe incluir la pegatina de higiene.
- **Ropa interior:**
 - o **Mujer:** se podrán cambiar o devolver siempre que se encuentren en las mismas condiciones de compra y conserven la bolsa o pegatina protectora con las que te los hemos enviado.



CONDICIONES ESPECIALES

- o **Hombre:** no se podrán cambiar o devolver artículos de ropa interior.
- o **Niño:** no se podrán cambiar o devolver artículos de ropa interior excepto calcetines, leotardos, tops, bodys y camisetas interiores que conserven el embalaje original.
- **Pijamas:** se podrán cambiar o devolver siempre que se encuentren en las mismas condiciones de compra. Los artículos que incluyan bolsa, deberán devolverse con ella.

⁸⁷ Consulta web (20/10/2021) <https://www.zara.com/es/es/help/condiciones-especiales-h39.html>

⁸⁸ Consulta web (20/10/2021) <https://www.zara.com/es/es/help/condiciones-especiales-h39.html>

6. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
7. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días.
8. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

Ejemplo 3 Media Markt⁸⁹

Ejemplo 4 Casa del Libro⁹⁰



¿Qué productos puedo devolver?

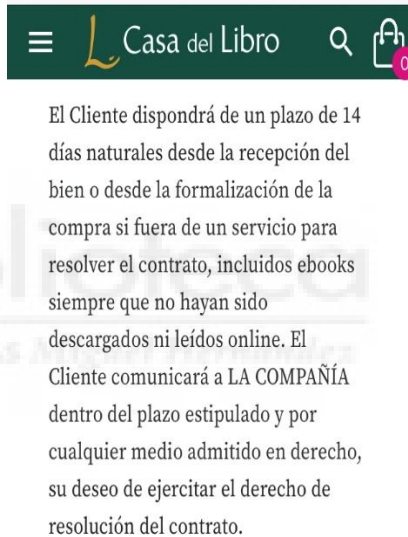
Podrás devolver todas tus compras, dentro del plazo de desistimiento, a excepción de:

- Productos personalizados (Configurador de pc, configurador de carcasas, etc).
- Artículos de higiene personal (depiladoras, recortadoras, máquinas de afeitarse, cepillos de dientes, etc.), softwares, juegos, CD/DVD y películas que no tengan su embalaje original intacto y sin desprecintar.
- Productos de activación mediante clave numérica o alfanumérica.

Recuerda que tanto el producto como sus accesorios deben estar en perfectas condiciones en el momento de la devolución.

Todo sobre Devoluciones [puedes encontrarlo aquí](#)

Ejemplo 3



El Cliente dispondrá de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del bien o desde la formalización de la compra si fuera de un servicio para resolver el contrato, incluidos ebooks siempre que no hayan sido descargados ni leídos online. El Cliente comunicará a LA COMPAÑÍA dentro del plazo estipulado y por cualquier medio admitido en derecho, su deseo de ejercitar el derecho de resolución del contrato.

Ejemplo 4

9. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
10. Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
11. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículo, etc.
12. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario.

⁸⁹ Consulta en web (20/10/2021) https://te-ayudamos.mediamarkt.es/app/answers/detail/a_id/17187

⁹⁰ Consulta en web (20/10/2021) <https://www.casadellibro.com/ayuda/politicasDevolucion>

CAPÍTULO 6: EL DESISTIMIENTO CONTRACTUAL

Índice del capítulo

1. El derecho de desistimiento contractual o convencional
2. Tabla comparativa de los diferentes plazos que ofrecen los establecimientos

1. El derecho de desistimiento contractual o convencional

Por lo que se refiere al desistimiento convencional, el legislador solo lo reconoce en el artículo 68.2 TRLGDCU y de forma más concreta en el artículo 79 del mismo texto, que proclama ser reconocido cuando así se derive del propio contrato de consumo o de la oferta, promoción o publicidad como una concesión que ofrece el empresario a sus potenciales clientes.

La presencia de dicho desistimiento resulta ser muy habitual en la práctica comercial.

De hecho, la mayoría de establecimientos dedicados a la venta de productos de consumo permiten la devolución de los bienes comprados, sin la necesidad de justificarlo, pero siempre dentro del plazo fijado por el empresario⁹¹.

Por lo general, en caso de que el empresario admita la posibilidad de ejercitar este derecho, suele aparecer reflejado el plazo de este en el ticket de compra y cuya presentación suele ser necesaria para que se admita la devolución, siendo esta de entre 7 y 30 días naturales desde la celebración del contrato, incluso en ocasiones se da el caso de que amplían el plazo de devolución en épocas especiales como podría ser la campaña de Navidad (práctica que cada vez más realizan los establecimientos).

Pero incluso antes de la promulgación del TRLGDCU, también era posible afirmar la validez de una concesión contractual del derecho de desistimiento al consumidor basándose en el principio de autonomía de la voluntad del art. 1.255CC⁹².

⁹¹ Como bien señala EVANGELIO LLORCA, Raquel, e idea que también comparto yo misma, está tan extendida esta práctica que hay muchos consumidores que creen que la facultad de desistimiento es un derecho legal ejercitable en cualquier compraventa de productos de consumo, al menos en lo que se refiere a prendas de ropa y complementos. Esto obliga a preguntarse si la concesión de desistimiento no se habrá convertido en un uso jurídico normativo y, por tanto, de acuerdo con el art. 1.3CC, en fuente del Derecho. Sin embargo, considero que no deberíamos caer en el error puesto que ya existe una ley que contempla una serie de contratos y el derecho de desistimiento sólo debe existir cuando así lo reconozca el empresario, *op. cit.*, pág.35.

La LGDCU (después de su modificación por la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación), exigía como uno de los requisitos de las cláusulas que no podían ser negociadas, la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones, aunque eso sí, excluía la utilización de cláusulas abusivas.

Esta norma se completaba con el art. 10 bis, que declaraba la nulidad de las cláusulas abusivas, así como la DA Primera, que recogía un listado de cláusulas que debían considerarse abusivas entre la que podíamos encontrar la siguiente: “La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato”.

Por su parte, el art. 11.1 LGDCU, contenía un régimen general de garantía de cualquier bien o servicio, que englobaba un conjunto de derechos para el consumidor frente al incumplimiento del empresario que debían existir de cualquier modo, constituyéndose así un mínimo que no podía ser inderogable, podía ser mejorado, pero nunca podía empeorarse. Estos derechos consistían en comprobar las características, utilidad, así como la calidad del producto o servicio; y en caso de que se apreciase error, defecto o deterioro, tenían la facultad de reclamar, pudiendo conseguir al menos una devolución del precio del producto.

Volviendo a la normativa vigente, que es la que nos incumbe, el art. 79 TRLGDCU establece que: “a falta de previsiones específicas en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato el derecho de desistimiento reconocido contractualmente, éste se ajustará a lo previsto en este Título”. Y además, añade dos límites a la configuración de este derecho por el empresario, que se traducen en ciertas prohibiciones, como la de imponer al consumidor que ejercite el derecho de desistimiento contractualmente reconocido la obligación de indemnizar por el posible desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a la mera prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva; y por otro lado, la de exigir un anticipo de pago o prestaciones de garantía, para asegurar un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que el consumidor finalmente desista.

⁹² Art. 1.255CC: “Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público”.

La conclusión de todo ello es que el derecho contractual de desistimiento se regirá en primer lugar, por la voluntad del empresario según lo manifestado en la oferta, promoción o publicidad, así como en el contrato y, de forma subsidiaria, por el régimen general previsto para el derecho legal de desistimiento en los arts. 68 a 78, aunque siempre respetando los límites de los párrafos segundo y tercero del art. 79 TRLGDCU que he comentado anteriormente⁹³.



⁹³ “El consumidor y usuario que ejercite el derecho de desistimiento contractualmente reconocido, no tendrá en ningún caso obligación de indemnizar por el desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva.

En ningún caso podrá el empresario exigir anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento”.

2. Tabla comparativa de los diferentes plazos que ofrecen los establecimientos

TIENDA	PLAZO	DEVOLUCIÓN	
Moda y complementos	 94	30 días desde la fecha de compra ⁹⁵ .	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra ⁹⁶ .
	 97	60 días desde la fecha de compra ⁹⁸ .	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra ⁹⁹ .
	 100	60 días para artículos Decathlon y 30 días, resto de artículos ¹⁰¹	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 Bambolina ¹⁰²	14 días desde fecha de compra ¹⁰³	Entrega de un vale a canjear en el plazo de 6 meses.

⁹⁴ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?q=ZARA&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimlvDioNr1AhVG44UKHYcHAAtgQ_AUoAHoECAEQAA, consulta de 30/01/2022.

⁹⁵ <https://www.zara.com/es/es/help/como-devolver-h37.html>, consulta de 30/01/2022.

⁹⁶ <https://www.zara.com/es/es/help/reembolso-h40.html>, consulta de 30/01/2022.

⁹⁷ Imagen tomada de web <https://www.google.com/search?q=mango&oq=mango&aqs=chrome.0.0i271j46i67i199i291i433j46i67i175i199j0i67i433i512i3j0i67.1548j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

⁹⁸ Visto en <https://shop.mango.com/es/help/2882.html>, consulta de 30/01/2022.




⁹⁹ Visto en <https://shop.mango.com/es/help/2882.html>, consulta de 30/01/2022.

¹⁰⁰ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tTP1TewLCkzT1dgNGB0YPDITEINTizJyMnPAwBbMAdn&q=decathlon&oq=decat&aqs=chrome.1.0i67i355i433j46i67i199i291i433j69i57j46i175i199i512i2j46i131i175i199i433i512j0i433i512j46i175i199i433i512j46i175i199i512i2.5278j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

¹⁰¹ https://www.decathlon.es/es/landing/cambios-devoluciones/_/R-a-cambios-devoluciones?_adin=0932585350, consulta de 30/01/2022.

¹⁰² Imagen tomada de web <https://www.google.com/search?q=bambolina&oq=bambolina&aqs=chrome.0.69i59j46i175i199i512i2j0i10i433j46i175i199i512j0i512j69i60i2.2381j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

¹⁰³ Visto en web <https://bambolinas.es/content/12-preguntas-frecuentes>, consulta de 30/01/2022.

Belleza y cosmética	104		14 días desde la fecha de compra ¹⁰⁵	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	106		14 días desde su recepción ¹⁰⁷	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	108		30 días desde la fecha de compra ¹⁰⁹	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.

¹⁰⁴ Imagen toda de web https://www.google.com/search?sxsrf=APq-WBt6d3odp66cm87On7L1vSxxtRbzDA:1643574434122&source=lnms&tbm=isch&q=Druni&sa=X&ved=2ahUKEwjVy7ryp9r1AhUIDmMBHRhkCuYQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1

¹⁰⁵ Visita web <https://www.druni.es/condiciones-generales-compra>, consulta de 30/01/2022.

¹⁰⁶ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?q=primor&sxsrf=APq-WBt7PYmIKKCB0rTRYyQr_X0LRpd0g:1643574725223&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjphaL9qNr1AhXZB2MBHai0CXQQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1

¹⁰⁷ Visita web <https://www.primor.eu/content/9-preguntas-frecuentes>, consulta de 30/01/2022.

¹⁰⁸ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tTP1TcwLss1LFJgNGB0YPDILclIVUjKT6lUKM7ILwAAeRAImg&q=the+body+shop&oq=the+body+&aqs=chrome.1.69i57j46i67i199i291i433j0i51213j0i67j46i175i199i51212j0i512j0i271.5147j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

¹⁰⁹ Visita web <https://www.thebodyshop.com/es-es/ayuda/pedidos-y-devoluciones/i/i00001>, consulta de 30/01/2022.

Bricolaje construcción	 110	100 días naturales desde la fecha de compra ¹¹¹	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra ¹¹² .
	 113	14 días naturales desde la fecha de compra ¹¹⁴	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 115	100 días naturales desde la fecha de compra ¹¹⁶	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.

¹¹⁰ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tLP1TcwqbQoyS5XYDRgdGDw4sIJLcqVVMhNLcrJzAMAgEgJBQ&q=leroy+merlin&oq=lero&aqs=chrome.1.0i355i433i512j46i199i291i433i512j69i57j46i175i199i512j46i131i433j46i131i175i199i433i512j46i175i199i512i14.3520j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8

¹¹¹ Visita web <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/devoluciones-y-reembolsos/que-tiempo-tengo-para-hacer-una-devolucion>, consulta de 30/01/2022.

¹¹² Visita web <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/devoluciones-y-reembolsos/en-que-forma-de-pago-se-realiza-el-reembolso-de-mi-devolucion>, consulta de 30/01/2022.

¹¹³ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tLP1TdIyk3PykpSYDRgdGDw4koqykzOT0ktyC8BAHP3CI0&q=bricodepot&oq=bricodep&aqs=chrome.1.69i57j46i67i199i291i433j46i20i175i199i263i512j0i512j46i175i199i512i3j46i175i199i433j0i512j0i271.4688j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8 con fecha (30/01/2022).

¹¹⁴ Visita web <https://www.bricodepot.es/preguntas-frecuentes>, consulta de 30/01/2022.

¹¹⁵ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tZP1zc0MspOtrCwUGA0YHRg8OJMKspMzs9NLCoBAGFzB44&q=bricomart&oq=bricoma&aqs=chrome.1.69i57j46i199i433i465i512j46i175i199i433i512j0i512j46i175i199i512j46i175i199i433i512j0i512i2j46i131i175i199i433i512j0i271.4043j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8, consulta de 30/01/2022.

¹¹⁶ Visita web <https://www.bricomart.es/preguntas-frecuentes-almacen#devoluciones>, consulta de 30/01/2022.

Hogar y decoración	 <small>117</small>	14 días naturales desde la fecha de compra ¹¹⁸	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 <small>119</small>	30 días desde la compra o entrega ¹²⁰	Compras inferiores a 300€ se reembolsará del mismo modo que se efectuó el pago. Compras superiores a 300€, se emitirá un vale de compra ¹²¹ .
	 <small>122</small>	30 días desde la fecha de compra ¹²³	Entrega de un vale por valor de los artículos.
	 <small>124</small>	365 días desde la fecha de compra ¹²⁵	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.

¹¹⁷ Imagen tomada de web <https://www.google.com/search?q=tescoma&oq=tescoma&aqs=chrome.69i57j46i20i175i199i263i512j46i175i199i512j0i512i512i5.5110j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, consulta de 30/01/2022.

¹¹⁸ Consulta web <https://www.tescomaonline.es/foot-m3-envios>, consulta de 30/01/2022.

¹¹⁹ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?q=la+maison+du+monde&sxsrf=APq-WBs9I4IFb5kD3jwJaSkHXjzEaE-zhQ:1643576783312&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiR8tHSsNr1AhWRFxQKHeEHAHMQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1, consulta de 30/01/2022.





¹²⁰ Visita web <https://faq-es.maisonsdumonde.com/es/articles/2496012-de-que-plazo-de-retractacion-dispongo>, consulta de 30/01/2022.

¹²¹ Visto en web <https://faq-es.maisonsdumonde.com/es/articles/2498188-cuales-son-los-plazos-y-modos-de-reembolso>, consulta de 30/01/2022.

¹²² Imagen tomada de web <https://www.google.com/search?q=casa+shop&oq=casa+shop&aqs=chrome..69i57j0i512j46i175i199i512j0i20i263i512j46i175i199i512j0i512i3.2424j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

¹²³ Consulta web <https://es.casashops.com/es/faq/>, consulta de 30/01/2022.

¹²⁴ Imagen tomada de web [Imagen ikea](#)

Cultura y entretenimiento	 126	14 días desde la fecha de compra ¹²⁷	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 128	7 días desde la entrega del pedido ¹²⁹	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 130	15 días desde la entrega del pedido ¹³¹	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 132	14 días desde la fecha de compra ¹³³	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.

¹²⁵ Visto en Devoluciones Ikea

¹²⁶ Imagen tomada de web <https://www.google.com/search?q=la+casa+del+libro&oq=la+casa+del&aqs=chrome.1.69i57j0i20i263i433i512j0i512i2j46i175i199i512i2j46i20i263i512j46i175i199i512i3.9555j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, consulta de 30/01/2022.

¹²⁷ Consulta web <https://www.casadellibro.com/atc/asistente>, consulta de 30/01/2022.

¹²⁸ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?q=ali+i+truc&sxsrf=APq-WBsxSIGTfzGsw74JdVkJMLCxagrahQ:1643579920153&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUK-EwjrtbOqvNr1AhUeB2MBHfj1DHMQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1




¹²⁹ Consulta web <https://www.aliitruc.es/es/condiciones-de-venta>, consulta de 30/01/2022.

¹³⁰ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?q=game+tienda&tbn=isch&sxsrf=APq-WBvKzex84n6m34T0epnljdv1u-mKA:1643580843599&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEWjAht7iv9r1AhU97uAKHXcGAugQ_AUoBHoECAEQBg&biw=1366&bih=657&dpr=1

¹³¹ Consulta web <https://www.game.es/condiciones-de-venta>, consulta de 30/01/2022.

¹³² Imagen tomada de https://www.google.com/search?q=frikimasters&sxsrf=APq-WBs4dlfSreOnPk5d0ioAc3PtNI-S_Q:1643580933213&source=lnms&tbn=isch&sa=X&sqi=2&ved=2ahUKEwipybuNwNr1AhWc6nMBHf0rDXyQ_AUoBHoECAIQBg&biw=1366&bih=600&dpr=1

¹³³ Consulta web <https://www.frikimasters.es/info/devoluciones>, consulta de 30/01/2022.

Compras online	 <small>134</small>	Plazo de devolución hasta 45 días ¹³⁵ .	Devolución en el plazo de 28 días, reembolsarán el importe total en la misma forma de pago. Devolución entre el día 29 y el 45, entregarán una tarjeta regalo por el mismo importe.
	 <small>136</small>	14 días desde la recepción del artículo ¹³⁷ .	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.
	 <small>138</small>	15 días a partir de la fecha de entrega*Siempre que el vendedor lo especifique ¹³⁹ .	Reembolso en la misma forma de pago que se utilizó en la compra.



¹³⁴ Imagen tomada de

<https://www.google.com/search?q=asos&oq=asos&aqs=chrome..69i57j46i67i199i433i465j0i20i263i512j0i512j0i433i512i3j0i512i2j0i20i263i512.1207j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

¹³⁵ Consulta web <https://www.asos.com/es/atencion-al-cliente/devoluciones-reembolsos/nuestra-politica-de-devoluciones/>, consulta de 30/01/2022.

¹³⁶ Imagen tomada de web https://www.google.com/search?sxsrf=APq-WBt5O7jWeqe6Ehh7Pv26oFsF3ZhIiw:1643581907810&source=lnms&tbm=isch&q=Lookfantastic&sa=X&ved=2ahUKEwiIoZjew9r1AhWrBWMBHYIbAS4Q_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dp=1, consulta de 30/01/2022.

¹³⁷ Consulta web <https://www.lookfantastic.es/info/refunds-returns.list>, consulta de 30/01/2022.

¹³⁸ Imagen tomada en web

https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tFP1zc0KkzKMCw2NVFgNGB0YPDiSszJTK0oKEotLgYAelElrQ&q=aliexpress&oq=aliexpress&aqs=chrome.1.69i57j46i67i199i465j0i433i512i2j0i512j0i433i512j0i512j0i433.4160j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8, consulta de 30/01/2022.

¹³⁹ Consulta web

https://customerservice.aliexpress.com/knowledgeDetail?hcAppId=1249&hcFromCode=6R84Ps3TR&hcSessionId=26-1249-1764ea57-a8af-4aa9-8fcb-886e999f9f14&knowledgeId=b36500ff568645229a317723c789d09b&spm=service_hall.24213045.leimu.b36500ff568645229a317723c789d09b, consulta de 30/01/2022.

CAPÍTULO 7: VALIDEZ O NULIDAD DE LA ENTREGA DE VALES

Índice del capítulo

1. Introducción
2. Diferentes supuestos ante la validez o nulidad de los vales
 - 2.1. Supuesto de resolución del contrato por falta de conformidad del bien
 - 2.2. Supuesto ante un desistimiento unilateral del contrato por el consumidor
 - 2.3. Supuesto ante un desistimiento convencional o contractual
3. Opinión personal

1. Introducción

Para poder llegar a una conclusión sobre la validez o nulidad por abusiva la entrega de vales, es preciso que antes diferenciamos los supuestos en que dicho vale es entregado como medio de resolución del contrato por parte del comprador con base en una posible falta de conformidad, aquel en que se expide como consecuencia del ejercicio legal de desistimiento por el consumidor, o por último, en que se entrega obedece al ejercicio por este de un desistimiento contractualmente concedido por el empresario.

2. Diferentes supuestos ante la validez o nulidad de los vales

2.1. Supuesto de resolución del contrato por falta de conformidad del bien

De acuerdo con la doctrina sobre el art. 1.124CC¹⁴⁰, la consecuencia de la resolución de un contrato de compraventa entre empresario y consumidor por falta de conformidad del bien con el contrato ha de ser la restitución recíproca de prestaciones por las partes. Por

¹⁴⁰ Art. 1.124 CC: “La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

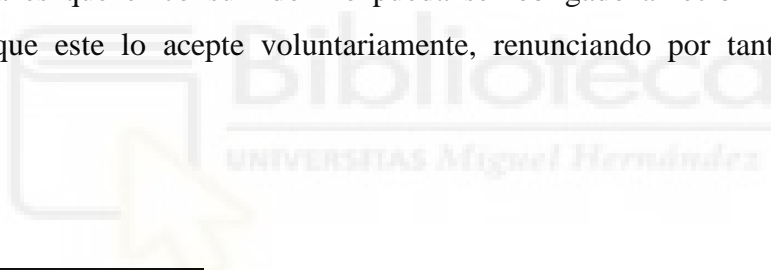
El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aún después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible”.

tanto, el comprador habrá de devolver el bien comprado y el vendedor el precio que haya recibido¹⁴¹.

Como establece el art. 21.1 TRLGDU, la devolución del precio ha de ser en todo caso total y en dinero, siendo posible su entrega en metálico o de otra forma (tarjeta de crédito, emisión de un cheque, etc.).

Entendemos por tanto que no se puede imponer al consumidor la aceptación de un vale por el importe del precio que debe restituirse y aún menos cuando dicho vale está sujeto a una fecha de caducidad¹⁴², por las razones que argumentan varias sentencias: una, porque el dinero en efectivo no caduca, y dos, porque “se está limitando la libertad del comprador de adquirir productos de un establecimiento distinto al del vendedor”. Y al final, ese vale constituiría una cláusula abusiva que enuncia el art. 86.1 TRLGDCU¹⁴³ puesto que excluye o limita los derechos legales del consumidor frente al incumplimiento del empresario de su obligación de entregar productos conformes con el contrato.

Pero una cosa es que el consumidor no pueda ser obligado a recibir el vale y otra diferente es que este lo acepte voluntariamente, renunciando por tanto a exigir la



¹⁴¹ Como explica Raquel EVANGELIO LLORCA, *op. cit.*, pág. 39, “Aunque el art. 1.124 CC no establece el efecto restitutorio, así lo hace el art. 1.123 CC, que, aunque se refiere a la resolución derivada de la condición resolutoria expresa, se considera aplicable por la doctrina y la jurisprudencia a la resolución por incumplimiento. “Así lo explica también MONFORT FERRERO, M.^a Jesús, *La restitución en la resolución por incumplimiento de los contratos traslativos de dominio*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2000, págs. 61 y ss.

¹⁴² Así lo afirman PEÑA LÓPEZ, Fernando, “La protección del consumidor frente a la adquisición de bienes defectuosos o que no satisfagan sus legítimas expectativas económicas”, en *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, 3.^a ed. Thomson Aranzadi, Cizur Menor, (Navarra), 2010 pág. 714, y MARTÍN ARESTI, Pilar, *Las garantías de los productos de consumo*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2010, pág. 16

¹⁴³ Art. 86.1 TRLGDCU: “Serán abusivas las estipulaciones que prevean la exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor y usuario por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del empresario. En particular, las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre conformidad con el contrato de los bienes o servicios puestos a su disposición o limiten el derecho del consumidor y usuario a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por dicha falta de conformidad”.

devolución del precio en metálico. Habrá que tener en cuenta el art. 10 TRLGDCU¹⁴⁴, que establece la nulidad de la renuncia previa a los derechos que dicha norma reconoce a los consumidores. Sin embargo, será válida la renuncia posterior, siempre que no sea contraria al interés o el orden público ni perjudique a terceros.

Por renuncia previa se entiende aquella que se efectúa antes de la adquisición de los derechos por parte del consumidor -aunque parte de la doctrina no lo considera como una verdadera renuncia¹⁴⁵-. Por contra, en el momento en que el consumidor acude al establecimiento del vendedor para devolver un artículo por falta de conformidad y, por ende, resolver el contrato. En este caso, la posible renuncia a obtener la restitución del precio tiene un carácter posterior y, por tanto, no se vería afectada por la nulidad del art. 10 TRLGDCU.

Dicho esto, habría que preguntarse si cabría admitir como tal renuncia (posterior) la aceptación de un vale por el consumidor para adquirir productos en el mismo establecimiento del vendedor o de la misma cadena.

Como sabemos, el Tribunal Supremo admite la renuncia, que debe llevarse a cabo de forma expresa o tácita pero lo que se ha de cumplir en cualquier caso es que tal renuncia se exprese de forma clara, sin que pueda dar lugar a error o a confusión. Así que teniendo en cuenta estas consideraciones, la aceptación del vale por el comprador en caso de incumplimiento del vendedor en su obligación de entregar bienes conformes con el contrato, no puede considerarse en todo caso como una renuncia tácita válida a su derecho a exigir la devolución del precio en metálico. Y esto es así porque dicha aceptación no es un signo contundente de renuncia, pues para que fuese así, ha de existir una constancia de que el consumidor conoce los derechos a los que renuncia y de que lo hace bajo su propia voluntad, de lo contrario, la aceptación del vale puede llevar a la sencilla conclusión de que el consumidor crea que no tiene otro remedio.

¹⁴⁴ Art. 10 TRLGDCU: “La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios consumidores y usuarios, es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

¹⁴⁵ Según EVANGELIO LLORCA, Raquel, *op. cit.*, pág. 40 “Algunos autores puntualizan, en efecto, que la renuncia previa no es una verdadera renuncia en sentido técnico, sino un acto dispositivo que impide adquirir un derecho subjetivo u otra posición jurídica de poder (facultad, acción, derecho potestativo), y, por tanto, una manifestación de la exclusión de la ley aplicable”.

2.2. Supuesto ante un desistimiento unilateral del contrato por el consumidor

En el supuesto de ejercicio del derecho legal de desistimiento, el art. 74.1 TRLGDCU dispone que “las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones que hubieran ejecutado de acuerdo con las normas de los arts. 1.303 y 1.308 CC”, lo que supone que la restitución ha de comprender “las cosas que hubiesen sido objeto del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses”, atendiendo al principio *pro consumatore* que viene a decir que la irrenunciabilidad del derecho tiene como límite común el beneficio o ventaja del consumidor¹⁴⁶, por lo que el empresario no puede imponer la aceptación de un vale en sustitución del precio en metálico al consumidor que pone fin al contrato, haciendo uso de un derecho legal de desistimiento.

Cuestión distinta es cuando se trata de “valorar la admisibilidad legal de la entrega de un vale canjeable en el establecimiento del vendedor, en sustitución de la devolución del precio en metálico, cuando el consumidor desiste unilateralmente del contrato de compraventa con base en un derecho de desistimiento convencional, como ocurrió en la SAP de Cantabria de 6 de mayo de 2005¹⁴⁷ y la SAP de Barcelona de 9 de octubre de 2008¹⁴⁸”.

¹⁴⁶ En este sentido, GARCÍA VICENTE, José Ramón, “La contratación ...”, *cit.*, en *Tratado de Contratos*, t. II Dir. por Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009, pág. 1.501, que afirma que son válidos los pactos que mejoren las condiciones del ejercicio del derecho legal de desistimiento (extensión del plazo, forma de ejercicio) o de sus consecuencias (desplazamiento de gastos, renuncia anticipada del empresario a reclamar por daños o deméritos). Podría entenderse, *contrario sensu*, que rechaza la posibilidad de empeorar las consecuencias de su ejercicio, como sería entregar un vale en vez de dinero en efectivo.

¹⁴⁷ STC vista en https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc500000180ad78094209329f02&marginal=AC\2005\1834&docguid=I06812c80fcc411dbbed001000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=8&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=10/05/2022

¹⁴⁸ STC vista en https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc600000180ad70b4692a6e3dc9&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d010000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;

https://insignis-aranzadigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc600000180ad70b4692a6e3dc9&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d010000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=91&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=10/05/2022

2.3. Supuesto ante un desistimiento convencional o contractual

Precisamente, fue la SAP de Barcelona de 9 de octubre de 2008 la que rechazó la admisibilidad de la entrega de vales, según la sentencia, “serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo”. Es decir, las consideraba nulas por ser abusivas.

Sin embargo, esta “cláusula del vale” no aparecía recogida en ninguno de los supuestos de cláusulas abusivas de la DA 1ª ni resultaba afectada por la disposición general del art. 10 bis de esa ley.

Estoy de acuerdo con EVANGELIO LLORCA al señalar que, “no causa ningún desequilibrio importante, en perjuicio del consumidor ni supone ser contrario a la buena fe, de los derechos y obligaciones de las partes derivadas del contrato”. Sí ocurría si estuviésemos ante un derecho de desistimiento reconocido legalmente al consumidor, pero no cuando la facultad de desistir es atribuida de forma voluntaria por el empresario.

Otra cosa sería que se pudiese considerar “la ineficacia de la cláusula por no a ver informado a la compradora de la caducidad del vale”. Puesto que uno de los requisitos de validez de las cláusulas no negociadas individualmente entre empresarios y consumidores, era y sigue siendo, que dichas cláusulas han de concretarse con claridad y sencillez, que se puedan entender de forma directa y sin remitir a otras leyes para su conocimiento.

Por tanto, habrá que informar al consumidor o usuario del contenido de las cláusulas, que en el caso de los contratos que no deban formalizarse por escrito, se entenderán perfeccionados cuando este anuncie las condiciones generales en un sitio visible y, sobre todo, dentro del lugar en el que se celebre el negocio, garantizando así el conocimiento efectivo por parte del consumidor.

Dicho esto, ¿cuál debe ser la solución después de la entrada en vigor del TRLGDCU? Pues esta norma introduce en nuestro ordenamiento jurídico un régimen general del derecho de desistimiento del consumidor y admite los dos tipos de desistimiento: el

legal y el contractual. Este último, de acuerdo con el art. 79 TRLGDCU, se regirá por lo dispuesto en la oferta, promoción o publicidad o en el propio contrato, y supletoriamente por el régimen general establecido en el Título I del Libro II del TRLGDCU. Sin embargo, con independencia de que el derecho proceda de la ley o de un contrato, existen dos notas esenciales que deben existir siempre,

1. La no necesidad de justificación.
2. La ausencia de penalización.

De modo que el empresario que de forma unilateral y voluntariamente ha concedido al consumidor un derecho de desistimiento podrá configurarlo con libertad en cuanto a su contenido e incluso en condiciones menos favorables a las que establece la ley, pero siempre respetando los límites que acabamos de exponer.

Sin embargo, también podríamos llegar a la conclusión de que siendo este derecho contractual un plus que se ha concedido voluntariamente por el empresario, debería tener un amplio margen para configurarlo como quisiera. Pudiendo permitir incluso el imponer una penalización al consumidor (con la entrega de vales) siempre que el consumidor fuera debidamente informado, puesto que seguiría sin desnaturalizar el concepto general de desistimiento.

3. Opinión personal

En mi opinión, como consumidora y como trabajadora de una gran cadena, estoy en total desacuerdo con la entrega de vales en sustitución del dinero. En mi experiencia laboral particular, la empresa en cuestión siempre procede a la devolución del dinero en la misma forma de pago con la que se realizó, previa presentación del correspondiente ticket e, incluso, en caso de pérdida o deterioro, ofrecemos al cliente la posibilidad de recuperarlo siempre que nos facilite una serie de datos.

En el único momento en que no se devuelve al consumidor el dinero es cuando acuden al establecimiento con un “ticket regalo”. La justificación de ello es que como bien dice la palabra es un regalo, por lo que el propio cliente no ha desembolsado ese dinero. Así que la empresa procede a hacer una “tarjeta abono” o “vale” (sin fecha de caducidad) y que como novedad desde hace un par de años, permite al consumidor poder canjearlo en cualquier tienda de la cadena, cosa que antes solo les permitía canjearlo en la misma tienda donde habían procedido a la devolución del artículo.

Opino que todos los establecimientos deberían actuar del mismo modo puesto que al final proporciona una total libertad al consumidor de poder comprar un producto, poder ir a casa y pensar si realmente lo queremos o no, puesto que en muchas ocasiones compramos de forma impulsiva. Y al menos yo como consumidora, siempre tiendo a evitar aquellos establecimientos que, a pesar de ofrecer la opción de devolución, no devuelven el dinero, sino la entrega de un vale que por lo general en los pequeños establecimientos suele estar limitado a un plazo.

En cualquier caso, entiendo que no todos los empresarios pueden soportarlo porque la cantidad de venta no es comparable. Mientras que un gran establecimiento no le supone una gran pérdida proceder a la devolución del dinero, para los pequeños comercios, la entrega de un vale supone una forma de no perder el dinero que ganaron con la compra hecha con anterioridad.

En conclusión, no estoy de acuerdo con la entrega de vales y como he señalado anteriormente, intento evitar precisamente ese tipo de establecimientos que no proceden a la devolución del dinero, primero porque limita la libertad de compra cuando quizás solamente haya acudido allí porque me ha gustado algo en concreto y el que me entreguen un vale me condiciona a que tenga que volver a ese lugar a canjearlo y segundo, porque por lo general suelen estar sujetos a un plazo, consecuencia de ello es que si en el tiempo que te ofrecen no lo has canjeado por cualquier motivo, es dinero que has acabado perdiendo.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - Además de la propia distinción entre el derecho de desistimiento y el de otras figuras como la rescisión, considero que el consumidor debería conocer cuál es la diferencia entre el desistimiento unilateral legal y el contractual. De entrada, resulta fácil pensar que constituyen una misma realidad y por ende tienen los mismos efectos, lo que da lugar a confusión y provoca el error de creer que todos los establecimientos comerciales han de tener la obligación de establecer el mismo plazo y las mismas condiciones para ejercer el derecho de desistimiento. Nada más lejos de la realidad. Los consumidores están muy desinformados en este ámbito, siendo imprescindible diferenciar que mientras el desistimiento legal es un derecho propio de todo consumidor en relación con ciertos contratos, estaremos sujetos al desistimiento contractual bajo las condiciones que los vendedores establezcan en su caso. A tal fin sería aconsejable que fueran los propios vendedores quienes por medio del ticket de compra o en la página web para las comprar online, ofreciesen más información y no lo limitasen únicamente a indicar el plazo de devolución.

SEGUNDA. - El desistimiento contractual solo puede ser posible porque el empresario libremente lo permite a los clientes, ya que la compraventa de productos de consumo no se encuentra entre los contratos en los que la ley contempla un derecho de desistimiento legal del consumidor. Sin embargo, para que pueda seguir considerándose como “desistimiento” han de respetar los límites que establece el TRLGDCU, que se caracteriza por la ausencia de justificación y porque el ejercicio del derecho de desistimiento no ha de suponer una penalización para el consumidor o usuario.

TERCERA. - El desistimiento contractual puede hacernos pensar que la entrega de un vale a cambio de dinero supone una penalización. Sin embargo, debemos tener presente que la posibilidad de poder realizar una devolución en cualquiera de las formas que no están incluidas en los arts. 68 a 79 TRLGDCU es una facultad que puede ofrecer el vendedor sin estar obligado a ello. De ahí que la entrega de vales sujetos a caducidad será válida siempre que el empresario informe de dichas cláusulas de forma clara al consumidor, pues de lo contrario supondría una penalización para los consumidores y usuarios. Ofreciendo tantas alternativas y siempre que se haya informado previamente no considero que exista tal penalización en el sentido de que desnaturalice el concepto

de desistimiento. Sin embargo, algunos usuarios sí podrían considerar que supone una penalización pues en cierto modo limita el derecho a la libertad de compra al tener que canjear ese dinero en ese establecimiento.

CUARTA. - En cuanto a las opciones que ofrece el legislador para subsanar la falta de conformidad, es importante destacar que no se trata de un listado en el que el consumidor pueda elegir la opción que más le convenga. Sino que se trata de una forma de compensación mediante la aplicación de una serie de mecanismos que ofrece el legislador. Es decir, ante una falta de conformidad, se permite al consumidor la posibilidad de decidir entre la reparación o sustitución del bien, producto o servicio, siempre y cuando no resulte imposible o que, en comparación con otra medida correctora, suponga unos costes desproporcionados para el empresario. En su defecto, el consumidor podrá exigir la reducción del precio cuando tales medidas no pudiesen llevarse a cabo o que las mismas supongan un gasto desproporcionado para el empresario como comentábamos anteriormente. Sin embargo, también podrá exigir la reducción del precio cuando la reparación o sustitución no se pueda llevar a cabo en un plazo razonable. Así como que la falta de conformidad fuese de tal gravedad que justifique la reducción inmediata del precio. Por último, el consumidor o usuario podrá ejercer su derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa y siempre que la falta de conformidad no fuese de escasa importancia.

En mi opinión considero que las medidas más acertadas ante la falta de conformidad son la sustitución del producto o la resolución. En primer lugar, porque son las más inmediatas para darle una solución al consumidor. En segundo lugar, y por experiencia como trabajadora en un comercio, porque la “rebaja” del precio puede dar lugar a que seamos los propios clientes lo que con mala fe causemos algún daño en el producto en busca de esa rebaja. Respecto a la opción de la reparación no la descartaría, pero para evitarle más perjuicios al cliente le entregaría uno nuevo, mientras que, con el producto defectuoso, lo repararía y lo pondría de nuevo a la venta indicando que es un producto reparado.

QUINTA. - A pesar de que existen diferentes modos de extinguir los contratos, como puede ser mediante la resolución por falta de conformidad o el desistimiento, o, dicho de otro modo, varios tipos de ineficacia sobrevinida de contratos válidos que se diferencian principalmente en la necesidad de justificar o no la extinción del negocio en

una causa. Es importante diferenciar ambos pues, aunque resulte algo banal -porque al final la consecuencia de la aplicación de ambos tiene el mismo fin-, dependiendo de la figura que apliquemos nos podremos encontrar ante el problema de no saber determinar, por ejemplo, el poder considerar como abusiva la entrega de vales que se entregan como consecuencia de la resolución del contrato por el consumidor a causa de una falta de conformidad del bien o el ejercicio de un derecho de desistimiento unilateral.

Basta con tener en cuenta que la diferencia principal entre la resolución del contrato y el desistimiento es la necesidad de justificación o no. Es decir, la resolución exige que necesariamente debe requerirse con base en una justa causa, por ejemplo, un defecto de fabricación. Sin embargo, el desistimiento unilateral se caracteriza por la facultad que se atribuye a una de las partes de poder poner fin sin necesidad de justificación.



BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ LATA, Natalia, “Comentario al artículo 106”, en *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, coord. por BERCOVITZ RODRIGUEZ – CANO R., Cizur Menor, (Navarra) Thomson Reuters Aranzadi, 2ª edición, julio 2015.
- ÁLVAREZ MORENO, M.ª Teresa, *El desistimiento unilateral del consumidor en los contratos con condiciones generales*, Edersa, Madrid, 2000.
- AVILÉS GARCÍA, José Javier, “Capítulo V: Las garantías derivadas de la venta de bienes de consumo. Garantía legal de conformidad, garantía comercial, garantía de consumo y mantenimiento de los bienes duraderos”. (Derechos de los consumidores y usuarios: doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios) Dirigido por DE LEÓN ARCE, Alicia y coord. por GARCÍA GARCÍA, Luz María, 2ª ed., Tirant lo Blanch, Valencia, 2007.
- BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. *Manual de Derecho Civil. Derecho privado y Derecho de la persona*, Bercal S.A, 2011.
- BUSTO LAGO, José Manuel; ÁLVAREZ LATA, Natalia; PEÑA LÓPEZ, Fernando, *Reclamaciones de consumo, Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, Aranzadi, Navarra, 2008.
- CAVANILLAS MÚGICA, Santiago, “El Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”, *Ar. Civ.*, núm. 1, abril 2008, pág. 35.
- CRUCES REVILLA, Lara, *Modificaciones relevantes al TRLGDCU por la Ley 3/2014 y en especial el derecho de desistimiento*, TFG dirigido por TOMILLO URBINA, Jorge. Universidad de Cantabria. 2016.
- DE VERDA BEAMONTE, José Ramón, “Algunas reflexiones sobre la incidencia de la Directiva 99/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, en el Derecho civil español”, *Noticias UE*, núm. 211,212, agosto-septiembre 2002.

- El Derecho de desistimiento. *Porque tienes derecho a arrepentirte*. Asociación de Consumidores Torre Ramona, OMIC-Zaragoza y Ayuntamiento de Zaragoza.
- EVANGELIO LLORCA, Raquel: “¿Es abusiva la entrega de vales en la compraventa de productos de consumo? (reflexiones en relación con el desistimiento unilateral del consumidor y la resolución del contrato)”, *Revista de derecho privado*, Año nº 95, Mes 4, 2011.
- GARCÍA VICENTE, José Ramón, “Comentario a los arts. 68 a 79”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009.
- “La contratación con consumidores” en *Tratado de Contratos*, t. II Dir. por BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009.
- KLEIN LASECA, Michele, *El desistimiento unilateral del contrato*, Civitas, Madrid, 1997.
- LARROSA AMANTE, Miguel Ángel, *El Derecho de desistimiento en la contratación de consumo*, tesis doctoral dirigida por COBACHO GÓMEZ, José Antonio y MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, Universidad de Murcia 2015.
- MARCO MOLINA, Juana, “La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo”, *RDCI*, año 78, núm. 674, 2002.
- MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús, “Comentario al art. 121”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, coord. Por BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009.
- MARTÍN ARESTI, Pilar, *Las garantías de los productos de consumo*, Aranzadi Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2010.
- MONFORT FERRERO, M.^a Jesús, *La restitución en la resolución por incumplimiento de los contratos traslativos de dominio*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2000.
- NÚÑEZ RODRÍGUEZ, Erick, Tesis doctoral. *El Derecho de desistimiento: especial consideración al desistimiento contractual*, dirigida por TORRELLES TORREA, Universidad de Salamanca 2012.

- PEÑA LÓPEZ, Fernando, “La protección del consumidor frente a la adquisición de bienes defectuosos o que no satisfagan sus legítimas expectativas económicas”, en *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*, 3.^a ed. Thomson Aranzadi, Cizur Menor, (Navarra), 2010.
- PICATOSTE BOBILLO, Victoria, “El intento de unificación del derecho de desistimiento en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias: la obligación de información”, en *Estudios jurídicos en memoria del Profesor José Manuel Lete del Río*, coord. por GARCÍA RUBIO, M.^a P, Civitas-Thomson, Madrid, 2009.
- REPRESA POLO, M.^a Patricia, “Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad”, en *Garantía en la venta de bienes de consumo* (Ley 23/2003, de 10 de julio), coord. por DÍAZ ALABART, Silvia. Edisofer, Madrid, 2006.
- TAPIA SÁNCHEZ, M. R. “La información del consumidor en la contratación bancaria a distancia”, *Perspectivas de sistema financiero*, nº 96, año 2009.
- VÉRGEZ SÁNCHEZ, Mercedes, *La protección del consumidor en la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo*, Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2004.

JURISPRUDENCIA

- ATC AP de Barcelona de 9 de octubre de 2008 (Sentencia núm.544/2008 de 9 de octubre. AC 2008/1681)
- SAP de Cantabria de 6 de mayo de 2005 Sentencia núm. 260/2005 de 6 mayo. AC 2005\1834
- STC AP de 1 de septiembre de 1998 Sentencia núm. 444/1998 de 1 septiembre. AC 1998\8809
- STC de 21 de octubre de 2020 (TJCE 2020/250)
- STC.27.2.1997[RJ 1997,1332].



PÁGINAS WEB

- <https://dle.rae.es/desistir?m=form>
- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- <https://definicionlegal.blogspot.com/2021/02/contractus-lex.html>
- <https://definicionlegal.blogspot.com/2012/08/pacta-sunt-servanda-y-teoria-de-la.html>
- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555#cii-5>
- https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc600000178322a4bac1e692f4d&marginal=BIB\2008\3358&docguid=I375ffdc0d45511de951b01000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_biblos;&spos=29&epos=29&td=0&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=
- https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc500000180ad2100fd5b665def&marginal=AC\2005\1834&docguid=I06812c80fcc411dbbed001000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=8&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=
- https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc600000180ad271632d7eed17f&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d01000000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=91&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=
- <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/ad-nutum/ad-nutum.htm>
- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555#a103>
- <https://www.zara.com/es/es/help/condiciones-especiales-h39.html>
- <https://www.zara.com/es/es/help/condiciones-especiales-h39.html>
- https://te-ayudamos.mediamarkt.es/app/answers/detail/a_id/17187

- <https://www.casadellibro.com/ayuda/politicasDevolucion>
- <https://www.unir.net/derecho/revista/derecho-del-consumo/>
- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- https://www2.hm.com/es_es/service-clients/returns.html
- https://www2.hm.com/content/dam/Customer-Service/returns-note/20180223_ES_ES_Return%20Form.pdf
- https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad82d9b0000017e4a875dd210850f73&marginal=AC\2008\1681&docguid=Ic1a9b080b51f11dda42d0100000000&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=1&epos=1&td=723&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=
- <https://www.consumoteca.com/consumo/falta-de-conformidad/>
- <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>
- https://www.google.com/search?q=ZARA&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimlvDioNr1AhVG44UKHYcHAtgQ_AUoAHoECAEQAA
- <https://www.zara.com/es/es/help/como-devolver-h37.html>
- <https://www.zara.com/es/es/help/reembolso-h40.html>
- <https://www.google.com/search?q=mango&oq=mango&aqs=chrome.0.0i271j46i67i199i291i433j46i67i175i199j0i67i433l3j0i433i512l3j0i67.1548j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- <https://shop.mango.com/es/help/2882.html>
- <https://shop.mango.com/es/help/2882.html>
- https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tTP1TewLCkzT1dgNGB0YPDiT EINTizJyMnPAwBbMAdn&q=decathlon&oq=decat&aqs=chrome.1.0i67i355i433j46i67i199i291i433j69i57j46i175i199i512l2j46i131i175i199i433i512j0i433i512j46i175i199i433i512j46i175i199i512l2.5278j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- https://www.decathlon.es/es/landing/cambios-devoluciones/_/R-a-cambios-devoluciones?_adin=0932585350

- <https://www.google.com/search?q=bambolina&oq=bambolina&aqs=chrome.0.69i59j46i175i199i512j0i10i433j46i175i199i512j0i512j69i60l2.2381j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- <https://bambolinas.es/content/12-preguntas-frecuentes>
- https://www.google.com/search?sxsrf=APq-WBt6d3odp66cm87On7L1vSxxtRbzDA:1643574434122&source=lnms&tbm=isch&q=Druni&sa=X&ved=2ahUKEwjVy7ryp9r1AhUIDmMBHRhkCuYQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1
- <https://www.druni.es/condiciones-generales-compra>
- https://www.google.com/search?q=primor&sxsrf=APq-WBt7PYmIKKCB0rTRyyQr_X0LRpd0g:1643574725223&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjphaL9qNr1AhXZB2MBHai0CXQQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1
- <https://www.primor.eu/content/9-preguntas-frecuentes>
- https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tTP1TcwLss1LFJgNGB0YPDilClIVUjKT6lUKM7ILwAAeRAImg&q=the+body+shop&oq=the+body+&aqs=chrome.1.69i57j46i67i199i291i433j0i512j3j0i67j46i175i199i512j0i512j0i271.5147j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- <https://www.thebodyshop.com/es-es/ayuda/pedidos-y-devoluciones/i/i00001>
- https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tLP1TcwqbQoyS5XYDRgdGDw4sJlLcqVVMhNLcrJzAMAgEgJBQ&q=leroy+merlin&oq=lero&aqs=chrome.1.0i355i433i512j46i199i291i433i512j69i57j46i175i199i512j46i131i433j46i131i175i199i433i512j46i175i199i512l4.3520j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/devoluciones-y-reembolsos/que-tiempo-tengo-para-hacer-una-devolucion>
- <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/devoluciones-y-reembolsos/en-que-forma-de-pago-se-realiza-el-reembolso-de-mi-devolucion>
- https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tLP1TdIyk3PykpSYDRgdGDw4k0qykzOT0ktyC8BAHP3CI0&q=bricodepot&oq=bricodep&aqs=chrome.1.69i57

- j46i67i199i291i433j46i20i175i199i263i512j0i512j46i175i199i512i3j46i175i199i433j0i512j0i271.4688j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- <https://www.bricodepot.es/preguntas-frecuentes>
 - https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tZP1zc0MspOtrCwUGA0YHRg8OJMKspMzs9NLCobAGFzB44&q=bricomart&oq=bricomart&aqs=chrome..69i57j46i199i433i465i512j46i175i199i433i512j0i512j46i175i199i512j46i175i199i433i512j0i512i2j46i131i175i199i433i512j0i271.4043j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
 - <https://www.bricomart.es/preguntas-frecuentes-almacen#devoluciones>
 - <https://www.google.com/search?q=tescoma&oq=tescoma&aqs=chrome..69i57j46i20i175i199i263i512j46i175i199i512j0i512i5.5110j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
 - <https://www.tescomaonline.es/foot-m3-envios>
 - https://www.google.com/search?q=la+maison+du+monde&sxsrf=APq-WBs9I4IFb5kD3jwJaSkHXjzEaE-zhQ:1643576783312&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiR8tHSsNr1AhWRFxQKHeEHAHMQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1
 - <https://faq-es.maisonsdumonde.com/es/articles/2496012-de-que-plazo-de-retractacion-dispongo>
 - <https://faq-es.maisonsdumonde.com/es/articles/2498188-cuales-son-los-plazos-y-modos-de-reembolso>
 - <https://www.google.com/search?q=casa+shop&oq=casa+shop&aqs=chrome..69i57j0i512j46i175i199i512j0i20i263i512j46i175i199i512j0i512i3.2424j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
 - <https://es.casashops.com/es/faq/>
 - <https://www.google.com/search?q=ikea&oq=ikea&aqs=chrome..69i57j46i67i131i199i291i433j46i175i199i433i512j0i67j46i175i199i433i512j0i131i433j0i67j0i433i512j46i175i199i433j0i131i433.2010j1j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
 - <https://www.ikea.com/es/es/customer-service/returns-claims/return-form/>

- <https://www.google.com/search?q=la+casa+del+libro&oq=la+casa+del&aqs=chrome..69i57j0i20i263i433i512j0i512l2j46i175i199i512l2j46i20i263i512j46i175i199i512l3.9555j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- <https://www.casadellibro.com/atc/asistente>
- https://www.google.com/search?q=ali+i+truc&sxsrf=APq-WBsxSIGTfzGsw74JdVkMLCxagraqhQ:1643579920153&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjrtbOqvNr1AhUeB2MBHfj1DHMQ_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1
- <https://www.aliitruc.es/es/condiciones-de-venta>
- https://www.google.com/search?q=game+tienda&tbm=isch&sxsrf=APq-WBvKzex84n6m34T0epnljdv1u-mKA:1643580843599&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwjAht7iv9r1AhU97uAKHXcGAugQ_AUoBHoECAEQBg&biw=1366&bih=657&dpr=1
- <https://www.game.es/condiciones-de-venta>
- ¹https://www.google.com/search?q=frikimasters&sxsrf=APq-WBs4dlfSreOnPk5d0ioAc3PtNI-S_Q:1643580933213&source=lnms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=2ahUKEwipybuNwNr1AhWc6nMBHf0rDXYQ_AUoBHoECAIQBg&biw=1366&bih=600&dpr=1
- <https://www.frikimasters.es/info/devoluciones>
- <https://www.google.com/search?q=asos&oq=asos&aqs=chrome..69i57j46i67i199i433i465j0i20i263i512j0i512j0i433i512l3j0i512l2j0i20i263i512.1207j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- <https://www.asos.com/es/atencion-al-cliente/devoluciones-reembolsos/nuestra-politica-de-devoluciones/>
- https://www.google.com/search?sxsrf=APq-WBt5O7jWeqe6Ehh7Pv26oFsF3ZhIIw:1643581907810&source=lnms&tbm=isch&q=Lookfantastic&sa=X&ved=2ahUKEwiIoZjew9r1AhWrBWMBHYlbAS4Q_AUoA3oECAIQBQ&biw=1366&bih=600&dpr=1
- <https://www.lookfantastic.es/info/refunds-returns.list>

- https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tFP1zc0KkzKMCw2NVFgNGB0YPDiSszJTK0oKEotLgYAelEIrQ&q=aliexpress&oq=aliex&aqs=chrome.1.69i57j46i67i199i465j0i433i512l2j0i512j0i433i512j0i512j0i433.4160j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- https://customerservice.aliexpress.com/knowledgeDetail?hcAppId=1249&hcFromCode=6R84Ps3TR&hcSessionId=26-1249-1764ea57-a8af-4aa9-8fcb-886e999f9f14&knowledgeId=b36500ff568645229a317723c789d09b&spm=service_hall.24213045.leimu.b36500ff568645229a317723c789d09b
- <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/transversal/blog-revista-aranzadi-doctrinal/el-derecho-de-desistimiento-no-es-oponible-al-fabricante-en-caso-de-bienes-confeccionados-segun-las-especificaciones-del-consumidor-o-claramente-personalizados-2021-04-13/>
- https://insignis-aranzadidigital-es.publicaciones.umh.es/maf/app/document?srguid=i0ad6adc60000017ee8d1371f77684d1d&marginal=TJCE\2020\250&docguid=I1814dbf0180711eb826783721643c6e0&ds=ARZ_LEGIS_CS&infotype=arz_juris;&spos=2&epos=2&td=4&predefinedRelationshipsType=documentRetrieval&fromTemplate=&suggestScreen=&&selectedNodeName=&selec_mod=false&displayName=