



CONFEDERACIÓN  
DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS

# DERECHO DE DESISTIMIENTO

## #14días

Es el derecho de cualquier consumidor a **dejar sin efecto un contrato celebrado a distancia** (en ventas por teléfono, por ejemplo), sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna. El plazo para ejercer este derecho es de **14 días naturales** y el empresario deberá informar sobre cómo ejercerlo y facilitar el **documento de desistimiento**.

Para utilizar el desistimiento **es suficiente acreditar haberlo ejercido**, por ejemplo mediante el envío de un documento de desistimiento o a través de la devolución de los productos recibidos. La carga de la prueba del ejercicio de este derecho recaerá en el consumidor.

## ¿CUÁNDO PODEMOS EJERCER ESTE DERECHO?

**En los contratos a distancia** (comercio electrónico, contratación telefónica...), **fuera de establecimiento mercantil** (contrataciones en el domicilio del consumidor...) y en los **casos en los que una oferta lo reconozca**.

En los establecimientos físicos (tiendas, grandes superficies...) no es un derecho ejercitable por el consumidor salvo que la política comercial de la empresa así lo decida, como sucede en muchas grandes superficies.

## EL PLAZO COMIENZA...

**Desde la recepción del bien o la firma del contrato si lo que se contrata es un servicio.**

Si en un mismo pedido la entrega se hace por separado el plazo para desistir empezará: (a) el día que el consumidor reciba el último bien de los comprados; (b) en caso de una entrega por piezas, el día que el consumidor reciba el último componente; (c) para entregas periódicas durante un plazo determinado, el día que el consumidor adquiera la posesión material del primero.

Si la empresa **no cumple con el deber de informar y ofrecer documentación** sobre el derecho de desistimiento, el plazo será:

- De doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial de 14 días.
- De 14 días desde que reciba la documentación.

## EFECTOS

- 1- Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones: **el consumidor devolverá el producto y la empresa, el dinero**.
- 2- **El consumidor se encargará de los costes de la devolución**, salvo que el empresario haya aceptado asumirlos o no le haya informado de ello
- 3- El consumidor **no tendrá que pagar cantidad alguna por la disminución del valor del bien** cuando sea consecuencia de su uso normal.
- 4- **Deberá devolver el artículo sin ningún retraso indebido y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días naturales** desde que comunique su decisión de desistir del contrato.
- 5- El empresario devolverá el importe, **sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de 14 días naturales** desde que conoció el desistimiento. En caso contrario, el consumidor podrá reclamar **el doble** del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios. **El empresario podrá retener el reembolso** hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya acreditado su devolución.
- 6- En el caso de **compras realizadas fuera del establecimiento** en los que los productos se hayan entregado en el domicilio del consumidor en el momento de la adquisición, el empresario recogerá a su propio cargo los artículos cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

# CONTRATOS DE AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD

En los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad y calefacción mediante sistemas urbanos, celebrados a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el empresario deberá informar de la existencia del derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercerlo, así como facilitar el modelo de formulario de desistimiento.

**El plazo para el ejercicio de este derecho comenzará en el momento en que se celebre el contrato.**

**Si el consumidor desea que la prestación comience durante el plazo de desistimiento**, el empresario exigirá a este que presente una solicitud expresa y, en ese caso, deberá informar de que si ejerce su derecho de desistimiento **tendrá que abonar un importe proporcional a la parte prestada.**

## Efectos del desistimiento

Salvo que expresamente se indique lo contrario, cuando el consumidor ejerza su derecho de desistimiento, **volverá a ser suministrado por la compañía anterior.** Si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio

**El consumidor no asumirá ningún coste cuando:**

- **No haya solicitado expresamente** que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.
- El empresario **no haya informado** sobre el derecho de desistimiento o sobre la obligación de abonar el servicio prestado, si iniciase el mismo durante el plazo de desistimiento.



# CONTRATOS COMPLEMENTARIOS

**El desistimiento supondrá la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor de todo contrato complementario, excepto los previstos en la norma.**

Cuando se produzca el desistimiento sobre el contrato principal, **las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas** en virtud del contrato complementario, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde el desistimiento; pudiendo, en caso contrario, reclamar el doble del importe y sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios en lo que excedan de dicha cantidad.

# CONTRATO DE FINANCIACIÓN VINCULADO

Si el consumidor ha financiado la adquisición del bien o la prestación del servicio, total o parcialmente, mediante un crédito concedido por el empresario o por parte de un tercero, el ejercicio del derecho de desistimiento **implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna.**

# EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- La **prestación de servicios**, si este tiene que realizarse durante el plazo del derecho de desistimiento y el consumidor dio su consentimiento a reconocer que, una vez prestado ese servicio, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- El suministro de bienes o la prestación de servicios **cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero** que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- El suministro de bienes **confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor** o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que puedan **deteriorarse o caducar con rapidez**.
- El suministro de bienes precintados que **no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados**.
- El suministro de bienes que después de su entrega que **se hayan mezclado de forma indisoluble**.
- El **suministro de bebidas alcohólicas** cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta, no puedan ser entregadas antes de 30 días y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- **Operaciones de reparación o mantenimiento urgente**. Si en esa visita el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- La venta de **grabaciones sonoras o de vídeo que hayan sido desprecintados**.
- **El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas**, con la excepción de los contratos de suscripción de tales publicaciones.
- Los contratos celebrados mediante **subastas públicas**.
- El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, **si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos**.
- **El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material** cuando la compra se haya iniciado con el previo consentimiento expreso del consumidor conociendo que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento.

CONFEDERACIÓN DE  
CONSUMIDORES Y USUARIOS  
CECU  
Septiembre 2014