

EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN UN CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEVISIÓN DIGITAL

M^a del Sagrario Bermúdez Ballesteros
Profesora Ayudante de Derecho Civil. Doctora en Derecho
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 6 marzo de 2015

1. CONSULTA PLANTEADA

El Centro de Estudios de Consumo (CESCO) recibe una consulta relacionada con las excepciones al derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil, contempladas en el TRLGDCU, tras la última reforma introducida por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

De los datos proporcionados, se desprenden los siguientes datos fácticos:

Canal Plus contacta telefónicamente con el consumidor -el 20 de noviembre de 2014- ofreciéndole un contrato de prestación de servicios de Tv y ADSL, por el que éste se acogía a determinada promoción que le reportaba una serie de ventajas (entre ellas, descuentos con relación a los costes de instalación y los derivados de la cuota de inscripción), así como determinadas obligaciones (el cliente se comprometía a cumplir un período de permanencia para beneficiarse en el alta de los descuentos y ventajas promocionales).

El día 21 de noviembre se procede a la instalación del servicio en el domicilio del consumidor, firma y entrega del contrato, así como el correspondiente alta en el suministro contratado.

En ese mismo día -21 de noviembre-, el cliente se pone en contacto con Canal Plus comunicándole su intención de dar por finalizado el contrato (desistir) debido a que las instalaciones efectuadas no satisfacían las expectativas generadas ni cumplían los servicios ofertados.

A partir de ese momento, la solicitud del consumidor es desatendida por la empresa, alegando al respecto que el contrato suscrito está excluido del derecho de desistimiento por aplicación del art. 103 m) TRLGDCU, según consta en el art. 7 de las Condiciones Generales del Contrato, a las que se hace referencia en el apartado 5 del mismo, firmado



www.uclm.es/centro/cesco

por el cliente, en el que se dice literalmente: “*El cliente declara conocer y aceptar las condiciones generales de contratación que figuran en su copia del contrato*”. Sostiene la empresa que, con su firma, el consumidor tiene conocimiento de la exclusión del derecho de desistimiento en el contrato celebrado. Por otro lado, argumenta Canal Plus que, como en el contrato firmado el cliente se comprometía a mantener determinado período de permanencia para beneficiarse en el alta de unos descuentos promocionales, si, estando dentro de dicho período, tramita la baja, perderá dichos descuentos, debiendo abonarlos.

A la vista de los hechos expuestos, se solicita del Centro de Estudios de Consumo una respuesta a las siguientes cuestiones:

1. ¿Sería correcta la aplicación del art. 103 a) y m) del RDL 1/2007 en este supuesto?
2. En caso de reconocerse el derecho de desistimiento del consumidor, ¿debería pagar éste los costes correspondientes a la instalación (121,00 euros) y los derivados de inscripción (101,00 euros), perdiendo los beneficios o descuentos ofrecidos en la promoción?
3. Ante el argumento alegado por la empresa, referente a la exclusión del derecho de desistimiento contemplado en el art. 7 de las condiciones generales, aceptadas mediante la firma del cliente en el documento contractual, ¿sería correcta la forma de conceder el consumidor el consentimiento?

2. RESPUESTA A LA CONSULTA

2.1. CONSIDERACIONES GENERALES

La modificación efectuada en el TRLGDCU por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, tiene como objeto la transposición de la Directiva comunitaria 2011/83/UE y supone la reforma de una importante parte de su articulado en materia de desistimiento.

De cara a la efectividad de los cambios efectuados, la Ley 3/2014 introduce una fecha como parámetro delimitador: 13 de junio de 2014. A los contratos concluidos antes de dicha fecha les será de aplicación la normativa del TRLGDCU anterior a la reforma; mientras que a los contratos posteriores a la fecha indicada les será aplicable el TRLGDCU modificado.

El contrato objeto de consulta, a tenor de los datos proporcionados en la documentación que se adjunta con ella, fue celebrado en fecha posterior a la indicada (se celebró el 21 noviembre 2014), por lo que le resulta de aplicación el TRLGDCU modificado.

Entre los cambios introducidos, destacan la potenciación de los deberes de información precontractuales y la unificación del régimen de desistimiento para los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil (arts. 102 a 108 TRLGDCU). Por ello, al ser el mismo dicho régimen, resulta intrascendente en el caso planteado detenernos en analizar si estamos en presencia de una u otra modalidad de contratación, ya que en ambos casos, el consumidor dispone del derecho a desistir con las mismas condiciones¹.

En términos generales y, por lo que ahora interesa, el nuevo régimen del desistimiento contemplado en los arts. 102 a 108 TRLGDCU, (i) amplía el plazo para desistir, tanto el ordinario como el que procede en caso de incumplimiento de obligaciones de informar y documentar, y (ii) fija nuevas excepciones al ejercicio del desistimiento.

- El art. 104 establece un plazo para desistir de 14 días naturales contados a partir de:
 - a) En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.
 - b) En el caso de los contratos de venta, el día en que se adquiera la posesión material de los bienes solicitados.
 - c) En el caso de contratos para el suministro (de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material) el día en que se celebre el contrato.
- El art. 105 señala que cuando el comerciante no haya informado adecuadamente al consumidor sobre las condiciones, plazo y procedimiento para desistir y no le haya facilitado el documento de desistimiento, el período de desistimiento finalizará 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial.

¹ No obstante, pueden consultarse las consideraciones que se hacen al respecto, sobre un caso similar al que ahora se somete a consulta, en BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “Contrato ofertado por vía telefónica y perfeccionado en el domicilio del consumidor: ¿Se trata de un contrato a distancia o fuera de establecimiento mercantil?”, publicado en: <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/33/ti9m.pdf>

- Respecto a las excepciones al derecho de desistimiento, el art. 103 recoge, entre otros, los siguientes supuestos:

“a) La prestación de servicios, una vez que el servicio hay sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento”.

2.2. ¿SERÍAN APLICABLES AL CASO DE LAS EXCEPCIONES CONTEMPLADAS EN EL ART. 103 a) Y m) TRLGDCU?

Para decidir sobre la aplicabilidad al supuesto objeto de consulta de las anteriores excepciones, es preciso comenzar aclarando una cuestión básica para el desenlace del caso: la naturaleza jurídica del contrato de suministro de contenido digital prestado en un soporte no material. La cuestión es: ¿se trata de un “contrato de venta”, “un contrato de servicios” o un *tertium genus*?²

El considerando 19 de la Directiva 2011/83 (que la Ley 3/2014 transpone) señala al respecto que:

“(…) los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, cuando no se presenten a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, los contratos de calefacción mediante sistemas urbanos, o los contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material, no deben ser clasificados a efectos de la presente Directiva como contratos de venta ni como contratos de servicios.”

Este considerando, conforme al cual debe interpretarse la vigente normativa española, impide la calificación del contrato sobre contenidos digitales *on line* como contrato de venta o como de servicios.

² Vid. CÁMARA LAPUENTE S., “La nueva protección del consumidor de contenidos digitales, tras la Ley 3/2014, de 27 de marzo”, págs. 14 y ss., publicado en: <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/proteccionConsumidor.pdf>

Por ello, **teniendo en cuenta que la excepción al derecho de desistimiento contemplada en la letra a) del art. 103 se ciñe a los contratos de prestación de servicios, su aplicación al caso objeto de consulta debe ser descartada.**

Centrándonos, por tanto, en la aplicabilidad al supuesto de la excepción contemplada en el art. 103 m), dirigida a los contratos de suministro de contenidos digitales no prestados en un soporte no material (como el de televisión, en este caso), debe tenerse en cuenta que los presupuestos que han de concurrir para ello serían:

1. Que comience la prestación del suministro dentro del período de 14 días para desistir.
2. Que exista previo consentimiento expreso del consumidor en tal sentido y, además, sea consciente (por la información que al respecto le haya proporcionado el empresario) de que, con esa decisión, habrá perdido su derecho de desistimiento.

No olvidemos que el actual art. 97.1. 1) TRLGDCU (“Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos fuera de establecimiento mercantil”) obliga al empresario a facilitar al consumidor de “forma clara y comprensible” la información relativa a: “1) *Cuando con arreglo al art. 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor y usuario no le asiste, o las circunstancias en que lo perderá cuando proceda*”.³ Por otra parte, el apartado 8 del mismo precepto declara que corresponde al empresario la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el mismo.

Recalamos que, en el supuesto del art. 103 m), el legislador no sólo exige *consentimiento expreso*, sino *conocimiento o consciencia* por parte de quien consiente acerca del efecto legal que con él se desencadena: la pérdida del derecho de

³ Además, hacemos hincapié en que, si bien para el resto de menciones informativas relativas al desistimiento recogidas en el apartado 1 del art. 97 [i) Existencia, plazo, condiciones y procedimiento de ejercicio de este derecho, así como incorporación al contrato del modelo de formulario de desistimiento; j) Obligación del consumidor de pagar el coste de devolución en caso de desistir del contrato; k) Obligación de abonar al empresario en caso de desistimiento unos costes razonables si desiste en los casos de los arts. 98.8 y 99.3], el apartado 4 del mismo precepto establece que dichas menciones podrán proporcionarse a través del modelo de documento de información al consumidor establecido en el anexo A del TRLGDCU, respecto a la forma en que podrá o habrá de proporcionarse la información contemplada en la letra l), el precepto guarda silencio.

desistimiento. Se trataría del “consentimiento reforzado” a que alude la doctrina⁴ en estos casos⁵.

La cuestión se centra en averiguar de qué forma ha de entenderse cumplida la exigencia que el legislador impone al consentimiento “reforzado” del consumidor para que el mismo tenga la virtualidad suficiente de excluir el derecho de desistimiento. En otras palabras: ¿se consideraría suficiente a estos efectos la firma del consumidor plasmada en el apartado del contrato en el que se alude genéricamente a las condiciones generales aplicables (como ocurre en este caso) o debe tratarse de un consentimiento más explícito y preciso en el sentido indicado?

Se afirma al respecto que, <<a efectos del consentimiento *expreso* exigido por el art. 103 m), el consumidor debe consentir con una acción positiva (no con una omisión), como marcar una casilla; tampoco el uso de casillas que aparecen marcadas por defecto ni la inserción de una cláusula dentro de las condiciones generales no negociadas y aceptadas en bloque se entenderá consentimiento expreso>>⁶.

⁴ CÁMARA LAPUENTE S., *cit.*, págs. 77 y ss. Afirma el autor, con relación al “consentimiento expreso” impuesto por el art. 103 m) TRLGDCU, que “la norma exige que el consentimiento del consumidor a que la ejecución contractual se inicie (con la consecuencia de perder el derecho a desistir) debe ser “expreso”. Con esa mención, y a la luz de otras reformas introducidas en el TR-LGDCU para transponer la Directiva 2011/83, debe patrocinarse una interpretación del art. 103.m) en línea con el nuevo art. 60 bis TR-LGDCU (consentimiento expreso para pagos adicionales). En consecuencia, debe entenderse que la aceptación por el consumidor al inicio de la ejecución se realice “sobre una base de opción de inclusión”; es decir, no cabe presumir emitido el consentimiento expreso a los efectos del art. 103.m) (y, por tanto, podrá desistir aun comenzada la ejecución del contrato) cuando el empresario “lo ha deducido utilizando opciones por defecto que [el consumidor] debe rechazar para evitar esa consecuencia legal”.

⁵ Al margen de este consentimiento específico, “reforzado”, exigido a efectos de aplicación del art. 103 m) TRLGDCU, respecto a la aceptación o consentimiento “ordinario u habitual” por parte del consumidor de las condiciones generales de un contrato (al que fuesen aplicables el art. 5.1 LCGC, así como el art. 80 TRLGDCU) se tendrían en cuenta las siguientes pautas:

- ✓ La aceptación habría de ser expresa y constar mediante la firma del documento contractual en el que se hubiese reflejado el clausulado o, en su caso, la referencia a textos complementarios.
- ✓ Como regla general, se entendería suficiente la firma del contrato, sin considerarse precisa, además, la firma específica del clausulado a modo de doble firma⁵.

En el caso objeto de consulta se entenderían correctamente aceptadas las condiciones generales mediante la firma del cliente en el documento contractual en el que se contiene una referencia expresa a las mismas, cuyo texto se facilita.

⁶ *Vid.* CÁMARA LAPUENTE, S., *cit.*, pág. 78, quien recoge como cláusula adecuada, a efectos del “consentimiento reforzado”, la contenida en la DG Guía-2014 (*DG Justice Guidance Document concerning Directive 2011/83/EU*, Brussels, 20 junio 2014, pág. 66, disponible en

A la vista de las consideraciones expuestas, **ha de concluirse que cuando el consumidor firma el documento contractual** (apartado 5 del contrato) **en el que se hace una genérica referencia a las condiciones generales aplicables** (<<El cliente declara conocer y aceptar las condiciones generales de contratación que figuran en su copia del contrato>>), **aceptando en bloque las mismas, entre las que se inserta una cláusula** (art. 7), **que excluye a la contratación efectuada del derecho de desistimiento por aplicación del art. 103 m) TRLGDCU, con dicho proceder no se entendería cumplida la exigencia de consentimiento “reforzado” que exige la norma.**

La trascendencia de aplicar al caso una u otra excepción se manifiesta en:

- Al amparo del art. 103 a), el desistimiento no tiene lugar *“una vez que el servicio haya sido ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado”* con el previo consentimiento “reforzado” del consumidor. Pero si el servicio ha sido sólo parcialmente ejecutado y el consumidor desiste en plazo, según el art. 108.3 TRLGDCU éste abonará al empresario un “importe proporcional a la parte ya prestada del servicio” en el momento de informar al empresario del ejercicio del desistimiento.
- En cambio, a tenor del art. 103 m), cuando el suministro de contenido digital comenzó con el consentimiento “reforzado” del consumidor, éste habrá perdido su derecho a desistir (incluso aunque el suministro no haya finalizado ni se haya ejecutado completamente, en el caso de prestaciones digitales periódicas o continuadas).

El distinto tratamiento que se da a las excepciones del desistimiento en los supuestos a) y m) del art. 103 -más duro en detrimento de los intereses del consumidor en el último- ha propiciado que parte de la doctrina manifieste su disconformidad al respecto⁷,

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf), traducida en los siguientes términos: “[] Por la presente doy mi consentimiento a la ejecución inmediata del contrato y reconozco que perderé mi derecho a desistir del contrato una vez que la descarga [download] o disfrute en tiempo real [steaming] del contenido digital haya comenzado”.

⁷ Según DÍAZ ALABART, S. y ÁLVAREZ MORENO, M.T. “Comentario al art. 16 de la Directiva 2011/83”, en *Contratos a distancia y contratos fuera del establecimiento mercantil. Comentario a la Directiva 2011/83*, Reus, Madrid, 2014, págs. 424 y 425, en relación con la Directiva, “no se comprende el por qué en el caso que nos ocupa no se le da el mismo tratamiento, cuando el considerando 50 de la Directiva señala que el consumidor debe poder disfrutar del desistimiento aunque haya solicitado la prestación de los servicios antes de expirar el período de desistimiento siempre que el comerciante tenga garantías de que se le va a pagar convenientemente el servicio que ha prestado”.

apuntando la posibilidad de que el legislador sólo hubiese tenido presentes contratos de tracto único, como el suministro de películas o libros on line, en los que ejecutado el suministro carezca de sentido el desistimiento, pero olvidase la existencia otros suministros de contenidos digitales de tracto continuo o sucesivo en los que el consumidor podría conservar el derecho a desistir abonando sólo la parte del suministro prestado (por ejemplo, los servicios de televisión por cable).

Así, pese a resultar a priori aplicable al caso la excepción contenida en el art. 103 m) TRLGDCU, ha de mantenerse finalmente su no aplicación por faltar el esencial requisito del previo *consentimiento expreso* del cliente para el inicio de la prestación del suministro y *consciencia*, por su parte, de que con su decisión pierde el derecho a desistir.

Descartada la aplicación al caso objeto de consulta de la anterior excepción, **ha de sostenerse que el consumidor estaría en su pleno derecho a desistir del contrato.**

En este sentido, el citado considerando 19 de la Directiva 2011/83 afirma que en los contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material, “(...) el consumidor debe tener derecho de desistimiento a menos que haya dado su consentimiento para que comience la ejecución del contrato durante el plazo de desistimiento y haya tenido conocimiento de que, consecuentemente, perderá el derecho de desistimiento”.

El art. 7 de las Condiciones Generales que Canal Plus aplica a la contratación efectuada señala literalmente: “Dado que el servicio objeto de contratación por el **cliente es el suministro de contenido digital no prestado en soporte material, el cliente conoce y así se le hace saber con anterioridad a la firma del contrato, que ha dicha contratación no le resulta aplicable el derecho de desistimiento** tal como establece el art. 103 m) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, texto aprobado por el R. D Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre”. De esta manera, la empresa parte de la exclusión *ab initio* del derecho a desistir del consumidor, dando por supuesto que se cumplen en el caso los requisitos exigidos por el art. 103 m) para su exclusión, en concreto: consentimiento expreso y consciencia del consumidor en cuanto a la pérdida del derecho.

En definitiva, al depender la efectividad de la exclusión del derecho a desistir del correcto cumplimiento de los requisitos exigidos legalmente para ello, cuando los mismos no se cumplen, el consumidor podrá desistir del contrato.

2.3. ¿QUÉ COSTES DEBE ASUMIR EL CONSUMIDOR EN CASO DE DESISTIMIENTO?

Con relación a los costes repercutibles en el consumidor⁸ destacamos los siguientes preceptos del nuevo régimen de desistimiento:

- El **art. 102** señala que “el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un período de 14 días naturales sin indicar el motivo **y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108**”. Añadiendo a continuación que “serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo”.
- El **art. 108. 4. b)** establece que “el consumidor o usuario no asumirá ningún coste por el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se presten un soporte material cuando:
 1. No haya dado su consentimiento expreso para la ejecución del contrato durante el desistimiento.
 2. No sea consciente de que renuncia al desistimiento al dar su consentimiento.
 3. El empresario no le haya dado la confirmación del contrato donde constara la prestación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento conforme al art. 103 m)⁹.

⁸ Se recomienda la lectura de BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “Desistimiento de un contrato de prestación de servicios celebrado fuera de establecimiento mercantil: ¿Es posible repercutir gastos en el consumidor”, publicado en: <http://www.uclm.es/centro/cesco/trabajos1.asp>

⁹ Con relación a los “*Requisitos formales de los contratos a distancia*”, el art. 98.7. b) TRLGDCU establece: “*El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá: (...) b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el art. 103 m)*”.

Respecto a los “*Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento*”, el art. 99.2 señala: “*El empresario deberá facilitar al consumidor o usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el art. 103. m)*”.

Si se dan las anteriores circunstancias, el consumidor no pierde el derecho a desistir y tampoco debe pagar. Ello, incluso, en los casos en que el suministro haya sido totalmente prestado.

Trasladando las anteriores consideraciones al caso que se consulta, ha de sostenerse que, por aplicación de lo dispuesto en el art. 108. 4 TRLGDCU el cliente que desiste (i) **sin haber dado su consentimiento expreso para el comienzo del suministro, (ii) sin ser consciente de que dándolo, perdía su derecho a desistir y (iii) sin recibir confirmación del contrato donde constaran las anteriores circunstancias, no ha de correr con coste alguno.**

De manera que **toda cantidad que haya abonado el consumidor, en concepto de costes de instalación o cuota de inscripción, deberá ser devuelta por el empresario.** Y la devolución deberá llevarse a cabo sin demoras indebidas y, en todo caso, antes del transcurso de 14 días desde la fecha en que el empresario haya sido informado del desistimiento; si transcurre dicho plazo sin que el consumidor haya recibido la suma adeudada, a modo de sanción para el empresario, el consumidor podrá exigirle el importe duplicado, lo que no excluye, incluso, una indemnización de daños y perjuicios en lo que supere tal cuantía (art. 107.1 *in fine*).

Por último, es preciso aclarar que **el ejercicio del desistimiento, así como la devolución de las cantidades a que tenga derecho el consumidor por ello, no puede estar limitado o condicionado por la existencia de compromisos de permanencia asumidos por el cliente.** Entenderlo de otra manera supondría confundir el derecho de desistimiento -regulado con carácter general en los arts. 68 a 79 TRLGDCU- con el “derecho del consumidor a poner fin al contrato” –contemplado en el art. 62 TRLCU-. El primero es, esencialmente, una facultad que se concede al consumidor para desligarse del contrato celebrado, para cuyo ejercicio no hay que alegar causa alguna y por cuyo ejercicio, no cabe penalización alguna (arts. 68.1, 73 Y 102 TRLGDCU), con eficacia *ex tunc*. El segundo, que permite al usuario decidir de forma unilateral la finalización de contratos de servicios o suministro continuado, nace como un instrumento tuitivo para el consumidor evitando su vinculación perpetua en esas relaciones obligatorias duraderas o indefinidas. Conforme al art. 62 TRLCU, el ejercicio de este derecho no puede llevar aparejadas sanciones o cargas onerosas o desproporcionadas, lo que no significa que se trate de un derecho gratuito, pues la ley no exonera al consumidor de los gastos que pueda conllevar su decisión, ni nada impide que se pacte el pago de una prima o penalización en caso de ejercicio del derecho; por otro lado, la relación obligatoria se extingue para el futuro –eficacia *ex nunc*-, sin que tenga efectos retroactivos.

3. CONCLUSIÓN: UNA REGLA Y DOS EXCEPCIONES.

Respecto al derecho de desistimiento en los contratos de suministro de contenido digital prestado en un soporte no material, tanto si se han celebrado a distancia como fuera de establecimiento mercantil, la nueva regulación contemplada en el TRLGDCU (tras la Ley 3/2014) establece:

- **Regla general:** El consumidor tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días naturales contados desde el día en que se celebre el contrato [art. 104 c)].
- **Excepción:** No será aplicable el derecho de desistimiento cuando la ejecución haya comenzado con el previo conocimiento expreso del consumidor y usuario y con el conocimiento por su parte de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento [art. 103 m)].
- **Excepción a la excepción:** El consumidor podrá desistir y no asumirá ningún coste por ello, tanto si el suministro se ha prestado en su totalidad como en parte, cuando:
 - No haya dado su consentimiento expreso para la ejecución del contrato durante el desistimiento.
 - No sea consciente de que renuncia al desistimiento al dar su consentimiento.
 - El empresario no le haya dado la confirmación del contrato donde constara la prestación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento conforme al art. 103 m).