

¿CÓMO SE COMPUTA EL PLAZO DE 14 DÍAS NATURALES PARA DESISTIR DE LA COMPRA *ONLINE* DE UN BIEN?*

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

Fecha de publicación: 8 de septiembre 2023

1. Consulta formulada

Desde la OMIC de Aspe (Alicante) se solicita asesoramiento del CESCO respecto a cómo ha de computarse el plazo de 14 días naturales de que dispone el consumidor para ejercitar el derecho de desistimiento de la compra de un bien realizada a través de una página web. Concretamente, se había adquirido una crema a una parafarmacia que vende en internet a través de la plataforma intermediaria Zerca Market Digital, S.L., que actúa como *marketplace*¹.

En esta ocasión, una vez entregado el producto al consumidor, éste comunicó a la empresa el desistimiento de la compra efectuada, que fue denegado por la misma porque, a su juicio, había transcurrido el plazo para desistir.

En particular, la cronología de los hechos fue la siguiente:

- 23/06/2023: Fecha de entrega del producto.

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PID2021-128913NB-I00, del Ministerio de Ciencia e Innovación y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN-34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1260-3867>

¹ www.zerca.com



- 07/07/2023: Fecha en la que el cliente comunica por correo electrónico la cancelación del pedido.
- 08/07/2023: Fecha en que la empresa contesta denegando la cancelación del pedido alegando haber transcurrido más de 14 días.

Además, la empresa argumentó que en las condiciones de venta de su página web se informaba al consumidor de lo siguiente²:

“6. DERECHO DE DESISTIMIENTO Y CAMBIOS

6.1 El COMPRADOR, en tanto ostente la condición de consumidor con arreglo a la ley, podrá desistir del contrato y proceder a la devolución de cualquier producto, siempre y cuando esté completo y en las mismas condiciones en que fue entregado, incluyendo todos sus componentes, dentro del plazo de 14 días naturales, a contar desde el día de su recepción.”

La cuestión que se plantea en la consulta es: ¿Desde qué día comienzan a contarse los 14 que hay para cancelar una compra a distancia?

El *quid* de la cuestión está en precisar si el inicio del cómputo del plazo está en el mismo día de la recepción del bien comprado -en cuyo caso, habría expirado el plazo- o en el siguiente -estando, por tanto, en el último día de ejercicio tempestivo del desistimiento-.

2. Respuesta

2.1. Consideraciones generales

Tras la transposición a nuestro Derecho interno de la Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores (DDC) por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, el TRLGDCU establece el *régimen general* de ejercicio del derecho de desistimiento en los arts. 68 a 79. Además, contempla un *régimen específico para los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil* en los arts. 102 a 108³.

² Pueden consultarse las condiciones de devolución en: [Devoluciones](#) | [Envío 48/72 horas](#) | [Zerca](#)

³ Una exposición completa del régimen de desistimiento se contiene en BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “El derecho de desistimiento”, en *Derecho de Consumo. Materiales, fundamentos, aplicaciones*, CARRASCO PERERA, A. (dir.), Aranzadi, 2023, pp. 255 y ss.



En ambos regímenes -general y especial- el plazo ordinario para desistir es de 14 días naturales (arts. 71.1 y 2⁴ y 104⁵ TRLGDCU). Este plazo se aplica en los supuestos de “normalidad”, en los que el empresario ha cumplido oportunamente su deber de informar y documentar al consumidor sobre el derecho a desistir del contrato⁶, con carácter previo a la perfección del mismo. El inicio del cómputo de este plazo se fija en *la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste, si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios*.

Igualmente, en ambos regímenes, si el empresario no ha cumplido los mencionados deberes de información y documentación previa, el plazo de desistimiento se amplía hasta un máximo de 12 meses, cuyo cómputo comienza el día que expire el período de desistimiento inicial (14 días naturales), siguiéndose las pautas indicadas anteriormente. Si el deber de información y documentación se cumple durante esos 12 meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empieza a contarse desde ese momento (art. 105 TRLGDCU⁷).⁸

Con carácter general, para determinar si se ha observado el plazo legal para desistir se tiene en cuenta la *fecha de expedición* de la declaración de desistimiento por parte del consumidor. Lo decisivo es que la declaración se envíe dentro del plazo, aunque la recepción por el empresario sea posterior.

⁴ Dispone el art. 71. 1 y 2 TRLGDCU: “1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

2. 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 éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios”.

⁵ Señala el art. 104 TRLGDCU: “Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 105, el plazo de desistimiento concluirá a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales, contados a partir de:

a) El día de la celebración del contrato, en el caso de los contratos de servicios.

b) El día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, en el caso de los contratos de venta. (...)”.

⁶ La obligación de información previa en los contratos celebrados a distancia se desarrolla en el art. 97 TRLGDCU que, con relación al derecho de desistimiento establece: “1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información: (...)

j) 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” (...).

⁷ Dispone el art. 105 TRLGDCU: “1. Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.j), el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104”.

2. Si el empresario ha facilitado al consumidor o usuario la información contemplada en el apartado anterior en el plazo de doce meses a partir de la fecha contemplada en el artículo 104, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información”.

⁸ Vid., entre otras muchas, SAP Cádiz (Sección 2ª) de 25 febrero (JUR 2016\85052).



2.2. Forma de computar el plazo: fijación del dies a quo y dies ad quem

El ejercicio tempestivo del derecho de desistimiento hace imprescindible fijar con exactitud dos momentos que delimitan el plazo: el inicial (*dies a quo*) y el final (*dies ad quem*). Ambos deben concretarse en una hora y día determinados.

El Considerando 41 DDC⁹ además de fijar el carácter de “naturales” de los 14 días que conforman el plazo de desistimiento (incluyéndose, por tanto, sábados, domingos y festivos), aclara la forma de computar dicho plazo. Señala al respecto que: “*Cuando un plazo expresado en días deba contarse a partir del momento en que ocurra un suceso o se realice un acto, el día en que se produzca dicho suceso o se realice dicho acto no debe computarse en el plazo*”¹⁰.

Idéntico criterio de cálculo se fija en el art. 5 CC¹¹, que contiene las reglas del cómputo civil de los plazos. Por lo que, tratándose de un plazo civil el de ejercicio del derecho de desistimiento, los principios fijados en el referido art. 5 resultan plenamente aplicables. Las reglas sobre el cómputo del plazo son las que se exponen seguidamente.

a. Fijación de día inicial (*dies a quo*)

El día inicial del cómputo será el siguiente día a la recepción del bien, la celebración del contrato (en el plazo ordinario) o la entrega de la documentación o información sobre el desistimiento (en el plazo ampliado).

La recepción debe entenderse como entrega efectiva del bien al consumidor (o a la persona por él indicada distinta del transportista), de tal manera que no tendrá tal carácter y no servirá para iniciar el cómputo del plazo para el ejercicio de esta facultad la mera notificación del envío o de la próxima recepción, ni la comunicación de la puesta a disposición del bien en la oficina de correos o en la empresa transportista.

⁹ Señala el Cdo. 41 DDC que “Para garantizar la seguridad jurídica, conviene que el Reglamento (CEE, Euratom) no 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos (1), se aplique al cálculo de los plazos establecidos en la presente Directiva. Por tanto, todos los plazos previstos en la presente Directiva deben entenderse como días naturales. Cuando un plazo expresado en días deba contarse a partir del momento en que ocurra un suceso o se realice un acto, el día en que se produzca dicho suceso o se realice dicho acto no debe computarse en el plazo”.

¹⁰ La regla sobre cómputo del plazo contenida en el Cdo. 41 proviene del Reglamento (CEE, Euratom) núm. 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos, al que el citado Considerando remite.

¹¹ En el mismo sentido, el art. 1130 CC establece: “Si el plazo de la obligación está señalado por días a contar desde uno determinado, quedará éste excluido del cómputo, que deberá empezar en el día siguiente”.



En los casos de cómputo por meses o años, el plazo se computará de fecha a fecha. En estos supuestos, el día inicial sigue siendo el siguiente a aquel en que ocurra el suceso o se realice el acto, según los términos indicados anteriormente¹².

b. Fijación del día final (dies ad quem)

Aunque nada se establece en el art. 5 CC, resulta obvio que el del plazo debe transcurrir entero, por lo que concluirá a las veinticuatro horas del último día de los 14 que lo conforman. Esta precisión resulta imprescindible dada la necesidad de que sea el consumidor el que acredite el ejercicio del desistimiento en plazo y de ahí la conveniencia de dejar clara la extensión del día final¹³.

En todo caso, la determinación del día final no generará especiales complicaciones, pues una vez concretado el día inicial y marcarse los días como naturales, la fijación del día de término no es nada más que el resultado de la suma de los 14 días señalados por la ley para el ejercicio del derecho.

La única duda que pudiera surgir en relación al día final es la referente a qué ocurre si el último día natural del plazo es festivo, de forma que se cuestionara si el mismo se excluye o no del cómputo. No obstante, dado que el plazo se fija legalmente en días naturales, no se pueden excluir del cómputo los días inhábiles ni siquiera cuando el plazo concluya en uno de ellos, por lo que es indiferente si el último día es o no festivo, al llevarse a cabo el cómputo de fecha a fecha, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 CC.

c. Recapitulación

En definitiva, el día inicial del plazo de 14 días naturales del ejercicio del derecho de desistimiento se computa desde las 00:00 horas del día siguiente a la recepción del bien (o a la celebración del contrato) y el día final terminará a las 24:00 horas del decimocuarto día.

¹² En este sentido la STS de 25 de septiembre de 2001 señala que “...aunque el sistema de computación (de fecha a fecha) que para los plazos fijados por meses o años establece el artículo 5 del Código Civil sea distinto del que para los plazos señalados por días previene el mismo precepto, ello no quiere decir que no sea de aplicación a aquellos la regla de exclusión del día inicial –pues tal cosa en modo alguno se afirma – ni que, en consecuencia, el plazo objeto de consideración haya de expirar no en el día equivalente del mes del vencimiento, sino en el anterior. En efecto la última frase del apartado primero del precepto se limita a prever una alternativa para los supuestos en que en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente al inicial, lo que evidentemente indica que cuando tal día exista, en él precisamente ha de expirar el plazo”.

¹³ En este sentido, puede citarse la STS de 14 de junio de 2011 cuando indica que “...En estos supuestos el cómputo debe además realizarse tomando como referencia final el mismo día del mes y no el anterior; pues ese es el sentido literal de la expresión usado por el legislador «de fecha a fecha», y el que mejor se adecua a la intención de que el plazo fijado por meses o años sea íntegro, dado que el día inicial no puede comprenderse en su totalidad, pues normalmente el plazo arranca con la realización de una determinada actividad que tiene lugar durante el transcurso del día inicial y no con anterioridad a él. Cuando se trata de un cómputo retrospectivo, como es el caso, no hay razones para alterar la regla”.

Así, si un bien se recibe (o un contrato se celebra) el 11 de septiembre de 2023, el plazo de desistimiento comenzaría a contarse desde las 00:00 horas del día 12 de septiembre y concluiría a las 24:00 horas del día 25 de septiembre.

2.3. Anticipación en el ejercicio del derecho de desistimiento

Aunque no es objeto de consulta en el caso planteado, una cuestión que se suscita habitualmente con relación al ejercicio del derecho de desistimiento, es la relativa a si el consumidor puede ejercitar el derecho aun cuando no se haya producido todavía la entrega del bien. Se trata de un aspecto que afecta fundamentalmente a los contratos de adquisición de bienes pues es en ellos donde se va a producir una diferencia temporal entre la perfección del contrato y la recepción de los mismos por el consumidor.

En este extremo la doctrina es unánime al admitir la posibilidad de que el consumidor pueda ejercitar el derecho de desistimiento desde la perfección del contrato, aun cuando no haya recibido el bien objeto del mismo¹⁴.

Se trata de una consecuencia derivada del carácter “*ad nutum*” o sin causa propio del derecho de desistimiento, que no precisa de ninguna justificación. Por ello, el consumidor podrá ejercitarlo desde que el contrato se perfecciona, momento en el que ya surgen obligaciones para las partes. La respuesta sería distinta si el otorgamiento de este derecho estuviera justificado en la necesidad de comprobar la utilidad de la cosa adquirida, pues para ello sí sería preciso tener la posesión de la cosa al objeto de poder realizar la comprobación pertinente.

3. Conclusiones

¹⁴ PEÑA LÓPEZ, F., “Comentario al art. 104 TRLGDC”, en R. BERCOVITZ RODRIGUEZ–CANO (dir.), *Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, Cizur Menor, Thomson Reuters Aranzadi, 2ª edición, 2015, p. 1566; DOMINGUEZ LUELMO, A., “Comentarios al artículo 71”, en S. CAMARA (dir.), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Madrid, Colex, 2001, p. 642; GALLEGO DOMINGUEZ, I., “El derecho de desistimiento”, en M. REBOLLO Y M. IZQUIERDO, (dir.), *La defensa de los consumidores y usuarios (Comentario sistemático del Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Iustel, Madrid, 2011, p. 1274; ARNAU REVENTÓS, L., “El plazo para desistir en los contratos con consumidores”, *Anuario de Derecho Civil*, tomo LXIV, fasc. 1, 2011, p. 184 y ss; BELUCHE RINCÓN, I., “El derecho de desistimiento del consumidor”, Valencia, Tirant Lo Blanch, 2009, p. 67; DIAZ ALABART, S. “Algunas reflexiones sobre el derecho de desistimiento...”, cit. p. 324; MIRANDA SERRANO, L. Mª, “La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores: una nueva regulación para Europa de los contratos celebrados a distancia y extramuros de los establecimientos mercantiles”, *La Ley, Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución*, nº 11, 2º semestre de 2012, p. 22.



A la vista de las consideraciones expuestas, la solución del caso consultado es la siguiente:

- El plazo ordinario de ejercicio del derecho de desistimiento de 14 días naturales comenzaría a computarse a las 00:00 horas del día 24 de junio de 2023, por lo que el día en que el plazo expiró es el 7 de julio de 2023, a las 24:00 horas.
- Por tanto, al haber comunicado el desistimiento el consumidor mediante un correo electrónico enviado a la empresa el día 7 de julio de 2023, ha de considerarse ejercitado correctamente en tiempo y forma el derecho.
- En caso de que el empresario hubiera incumplido la obligación precontractual de informar y documentar sobre el derecho de desistimiento o hubiera cumplido, pero de forma incompleta (ej. si el consumidor fue debidamente informado, pero no se entregó el documento de desistimiento) el plazo para desistir se prolongaría hasta 12 meses más, contados desde el día 8 de julio de 2023 (es decir, hasta el próximo 8 de julio de 2024), salvo que durante ese período la empresa cumpla con los referidos deberes. En este último caso, comenzaría el cómputo del plazo ordinario de 14 días naturales desde aquel en que el consumidor reciba la citada información.
- La negativa de la empresa a admitir el desistimiento del consumidor, ejercitado correctamente en tiempo y forma, estaría privándole de un derecho reconocido por la ley que supondría una práctica abusiva por parte de la entidad vendedora (*ex art. 86 TRLGDCU*).