



**CUESTIONES RELACIONADAS CON EL DESISTIMIENTO DE UNA COMPRA  
REALIZADA PRESENCIALMENTE EN UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL A  
TRAVÉS DE UN INTERMEDIARIO DE LA COMPRADORA\***

*M<sup>a</sup> Del Sagrario Bermúdez Ballesteros\*\**

*Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil*

*Centro de Estudios de Consumo*

*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 2 de mayo de 2022*

## **1. Consulta planteada**

Desde la Omic de la Mancomunidad de Cabeza del Torcón se plantea a CESCO una consulta relacionada con el ejercicio del derecho de desistimiento respecto de la compra de bienes de consumo (ventanas y puertas) para ser instalados en un domicilio particular. La peculiaridad del caso está en que el material lo adquiere -en el establecimiento- el instalador en su propio nombre (así consta en la factura), pero lo paga directamente la parte comitente (compradora), a través de su tarjeta de crédito.

Los **hechos** son los siguientes:

En noviembre de 2019 una señora contrató un servicio para la instalación de unas ventanas y unas puertas en su vivienda.

El instalador adquiere los productos en LEROY MERLIN, la factura se realiza a nombre del instalador, sin embargo, el pago lo efectúa la reclamante mediante tarjeta de crédito.

---

\* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha" (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 del que soy Investigadora Principal con el profesor Ángel Carrasco Perera.

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



Al final, por discrepancias no se efectuaron los trabajos y el instalador cancela el pedido del material en enero del 2020. LEROY MERLIN, en un principio, va a proceder a la devolución del precio, pero, finalmente, no lo hace porque la cuestión se ha judicializado.

La consumidora reclama ante la OMIC remitente de la consulta. En la reclamación señala que interpuso una denuncia por coacción contra el instalador y presenta resolución judicial, en la que se acordaba el sobreseimiento del proceso. Dicha resolución es remitida a LEROY MERLIN, que responde que, para proceder a realizar la devolución del dinero, es necesario que el instalador envíe una cancelación oficial del producto o bien que se personen las dos partes en el establecimiento.

En el momento de presentarse la reclamación, se apunta que LEROY MERLIN dispone del dinero y del producto desde el 27 de noviembre de 2019.

Las **cuestiones** planteadas son:

- ¿Cuánto tiempo puede tener el establecimiento bloqueado el pedido sin entrega del material y/o devolución del importe?
- ¿Qué derechos tiene “el pagador” del producto en este caso, al no constar en la factura de compra, para solicitar desbloquear el pedido y poder así recuperar el dinero abonado?

## **2. Respuesta**

### **2.1. Consideraciones previas**

Del relato de los hechos proporcionados en la consulta, parecen ser dos los contratos formalizados, conectados causalmente entre sí: (i) por un lado, el contrato para la instalación de las puertas y ventanas y (ii) por otro, el contrato de adquisición del material necesario para ejecutar la obra encargada.

*El primero* de los contratos concluidos tendría la consideración de contrato de arrendamiento de obra, regulado en los arts. 1588 y ss. CC. La definición de este contrato se anticipa en el artículo 1544 CC, estableciendo que “*en el arrendamiento de obras o servicios, una de las partes se obliga a ejecutar una obra o a prestar a la otra un servicio por precio cierto*”. Además, la calificación del contrato como arrendamiento de obra procede con independencia de que el que se haya comprometido a ejecutar la obra “*ponga solamente su trabajo o su industria, o que también suministre el material*” (art. 1588 CC).



Con relación a este primer contrato, desconocemos los acuerdos a que habrían llegado las partes, así como la modalidad de contrato de obra pactada. Del relato de los hechos se intuye que, en el marco de dicho contrato, además de concertarse la instalación de las puertas y ventanas, se confirió al instalador el poder de representación para actuar por cuenta de la comitente, ahora reclamante, en la compra de los materiales necesarios para la ejecución de la obra encargada<sup>1</sup>.

*El segundo contrato sería una de compraventa de bienes de consumo. El art. 59 bis. 1, letra a) TRLGDCU, define el “contrato de venta” como todo contrato mediante el cual el empresario transmita o se comprometa a transmitir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios<sup>2</sup>.*

Se trata de un contrato celebrado presencialmente en el establecimiento mercantil LEROY MERLIN, que actúa como empresario-vendedor. Respecto a quién ostenta la condición de “parte compradora” en el contrato, sería la reclamante, quien actúa representada en esta operación de compra por el instalador. Insistimos en el desconocimiento de los datos sobre la gestión encargada; no obstante, el pago del precio de los materiales directamente con la tarjeta de crédito de la reclamante, supondría -en todo caso- una ratificación tácita de la compra realizada por el instalador. Además, la compradora ostenta la condición de “consumidora” (en virtud de la definición ofrecida por el art. 3 TRLGDCU<sup>3</sup>), al ser la destinataria final de los bienes comprados para ser instalados en su domicilio particular.

Adviértase que la trascendencia de calificar la compraventa como civil o mercantil y, particularmente, como compraventa de consumo, está -entre otras consecuencias- en la determinación de la ley aplicable. Así, sólo a la última se aplicaría la normativa de

---

<sup>1</sup> La actuación podría encajar en el contrato de obra por administración. En esta modalidad el contratista actúa como un mandatario del comitente; asume la obligación de ejecutar la obra y adquirir los materiales precisos para ello por encargo expreso del comitente, esto es, en nombre propio, pero por cuenta y riesgo del último, quien a su vez se obliga a abonar el coste efectivo de los materiales utilizados, de la mano de obra empleada y de los demás gastos realizados por su cuenta, además de una remuneración que se asigna al contratista por sus tareas.

<sup>2</sup> Con efectos a partir del 1 de mayo de 2022, la definición del contrato de venta se ha modificado por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, pasando a ocupar la letra f) del precepto, donde se define como *todo contrato celebrado, en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor o usuario pudiendo llevar incluido la prestación de servicios*

<sup>3</sup> Dispone el art. 3.1.I TRLGDCU: “1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”.



protección a consumidores y usuarios, pero no a las realizadas entre profesionales o entre particulares.

## **2.2. Algunas cuestiones sobre el derecho de desistimiento convencional**

Tratándose, por tanto, de una compra de consumo celebrada presencialmente en el establecimiento del vendedor, el consumidor no tiene reconocido por ley en estos supuestos el derecho a desistir del contrato. Únicamente lo tendrá en la medida que el empresario se lo conceda y con las condiciones que éste señale. Dispone al respecto el art. 68.2 TRLGDCU que *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*. Además, el art. 79 TRLGDCU señala el régimen jurídico aplicable al derecho de desistimiento convencional, estableciendo 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 el régimen general del desistimiento estipulado en los arts. 68 a 79 TRLGDCU*.

Es una práctica habitual en el ámbito de la contratación con consumidores, especialmente en las ventas -presenciales- en grandes superficies, la concesión por parte del empresario al comprador del derecho de devolución del bien adquirido como parte de la política comercial de su empresa. Lo más usual es que el derecho a desistir venga reconocido en una cláusula predeterminada incluida en las condiciones generales del contrato. Por ello, además de aplicarse a la contratación lo dispuesto en el TRLGDCU, rige lo establecido en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación (LCGC).

En estos casos el empresario es libre para ofrecer o no al consumidor la facultad de desistir del contrato, así como para fijar las condiciones (el plazo, la manera de ejercitarse el desistimiento, los efectos derivados de su ejercicio, el lugar y la forma de devolución del bien o el modo en que él mismo procederá a la devolución de las cantidades pagadas por el consumidor, etc.). El consumidor asume esas condiciones al adquirir el bien o servicio del que posteriormente desiste, sin posibilidad de discutirlos.

No obstante, la ley impone al empresario la obligación de informar al consumidor, antes de la celebración del contrato, de que le reconoce esta facultad, así como de las condiciones esenciales para ejercitarlo.

- El art. 60.1 TRLGDCU señala al respecto que *antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz*



*y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. En concreto, la letra h) del precepto citado obliga al empresario a informar de la existencia del derecho de desistimiento legal o convencional, del plazo, condiciones y procedimiento para su ejercicio.*

- El art. 5.3 LCGC dispone que *cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.*
- En el mismo sentido, el art. 80.1.b) TRLGDCU establece que las cláusulas no negociadas individualmente en los contratos celebrados con consumidores *deberán ser accesibles y legibles, de forma que permitan al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido.*

Las condiciones generales de la contratación pasarán a formar parte del contrato siempre que hayan sido conocidas, entendidas y aceptadas por el adherente. De manera que el empresario no podrá exigir aquello sobre lo que no informó (arts. 5.5 y 7 LCGC), pues ese contenido no se puede entender incorporado al contrato.

En cuanto a la forma de suministrar la información precontractual, el art. 60 TRLGDCU no señala cómo debe realizarse. Sí lo hace, de forma ilustrativa, el art. 5.3 LCGC. En las compras presenciales, por tanto, existe libertad en la forma de facilitarla, de manera que será válida siempre que el consumidor pueda tener conocimiento de la titularidad de esta facultad y de las condiciones esenciales para su ejercicio. En la práctica comercial las formas de proporcionar dicha información son su inserción en carteles colocados en el interior del local o su inclusión en el propio ticket de compra que se entrega al consumidor.

El contenido habitual sobre el que incidirá el derecho a desistir concedido por el empresario en las compras presenciales es el siguiente:

- El *plazo* para el ejercicio: puede abreviarse o aumentarse el plazo mínimo general de 14 días naturales consagrado en el régimen general del art. 71.1 TRLGDCU.

Si el empresario no hubiese informado sobre la existencia del derecho de desistimiento convencional, cabe cuestionar la procedencia de aplicar las consecuencias previstas en el art. 71.3 TRLGDCU, esto es, la ampliación del plazo



durante un año después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial. En este sentido, la obligación de informar por escrito en el documento contractual y la entrega del documento de desistimiento, se reserva en el art. 69.1 para los casos en que “*la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario*”<sup>4</sup>.

- El *día inicial del cómputo del plazo*: suele fijarse en el día siguiente al de la compra del producto en el establecimiento. En el régimen general, el art. 71.2 TRLGDCU lo fija en el día siguiente al de la recepción del bien objeto del contrato.
- El *régimen de devolución por el empresario de las cantidades abonadas* por parte del consumidor: a falta de estipulación al respecto, se aplicará supletoriamente el art. 76 TRLGDCU que impone la obligación de devolver las sumas abonadas *sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor*. En cuanto al método para proceder al reembolso de las cantidades pagadas, son posibles las cláusulas que no aseguren el reembolso del precio del mismo modo en que se pagó, sino mediante la entrega de vales canjeables por otros bienes en el mismo establecimiento.
- La *forma* en la que se ejercita el derecho de desistimiento: de manera generalizada se impone la devolución directa por la restitución del bien en el propio establecimiento en el que se llevó a cabo la compra o la contratación del servicio.

---

<sup>4</sup> En este sentido (aplicando el régimen general de desistimiento anterior a la reforma del TRLGDCU operada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, de transposición de la Directiva 2011/83/EU sobre derechos de los consumidores), la SAP Murcia (Sección 5), de 15 de setiembre de 2010 (AC 2010/645) Ponente: Ilmo. Sr. D. Miguel Angel Larrosa Amante, señala al respecto: “*Ello nos lleva a considerar que el contrato suscrito sí tiene reconocido el derecho de desistimiento, pero por disposición contractual, esto es por voluntad del empresario y no por una expresa previsión legal que así lo acuerde... Ahora bien, lo que se deriva tanto del propio cartel publicitario como de la conversación telefónica es que Telefónica Móviles reconoce a sus abonados un derecho de desistimiento que puede ser ejercitado en el plazo de siete días, de tal manera que transcurrido dicho plazo, el consumidor no tendrá derecho a desistir del contrato con los efectos legalmente previstos, sin perjuicio de que pueda resolver unilateralmente el contrato con las sanciones que se establecen en el propio convenio. No es aplicable en este caso, en modo alguno, el plazo de tres meses pretendido por el apelante por incumplimiento del deber de información y la entrega del documento de desistimiento, pues tal como establece literalmente el artículo 69.1 RDLDC, dichas obligaciones sólo serán exigibles en los contratos a los que «..la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor... » por lo que no puede extenderse al derecho de desistimiento contractual. Esta exclusión tiene gran trascendencia pues el artículo 71.3 amplía el plazo de siete días a tres meses únicamente en los casos en los que el empresario, teniendo la obligación legal, no haya llevado a cabo ni la información ni la entrega del documento contractual de desistimiento al que se refiere el artículo 69.1 del RD Legislativo 1/2007. Fuera de este caso, el plazo mínimo será el de siete días fijado en el artículo 71.1 o el plazo mayor que contractualmente se haya podido fijar por el empresario para el ejercicio del derecho de desistimiento... ”.*



En las condiciones devolución publicadas en la página web de LEROY MERLIN<sup>5</sup> - aplicables a las compras presenciales-, se insertan las siguientes estipulaciones:

- Plazo máximo de devolución de 100 días naturales desde la entrega de la mercancía previa presentación del tique o factura.
- Devolución del importe en la misma forma de pago en que se efectuó la compra.
- El producto y el embalaje original deberán estar en perfecto estado y contener todos los accesorios originales.
- Válido para toda la mercancía excepto: la pedida a medida, la manipulada o tratada, la pedida específicamente sobre catálogo, la que no sea apta para ser devuelta por razones de protección de la salud o higiene una vez desprecintada.
- Gastos de transporte/instalación no serán objeto de devolución.

Por tanto, de cuantas consideraciones se han realizado se concluye que son dos las premisas generales que deben presidir el ejercicio del desistimiento en este caso:

- Por un lado, las condiciones aplicables al desistimiento reconocido contractualmente por LEROY MERLIN deberán haberse dado a conocer con carácter previo al consumidor para poder ser exigidas. De forma que no podrán imponerse o exigirse condiciones, si previamente no se ha informado de ellas al consumidor.
- Por otro, los aspectos relacionados con el ejercicio del derecho de desistimiento convencional no previstos expresamente por LEROY MERLIN, se regularán de forma supletoria por lo establecido en el régimen general del desistimiento contenido en los arts. 68 a 79 TRLGDCU<sup>6</sup>.

### **2.3. ¿Cuánto tiempo puede tener el establecimiento bloqueado el pedido sin entrega del material y/o devolución del importe?**

Del relato de los hechos proporcionados en la consulta, parece que el material nunca llegó a recepcionarse ni por parte del instalador ni de la consumidora. De admitirse por el

---

<sup>5</sup> Pueden consultarse en: [Devoluciones · LEROY MERLIN](#)

<sup>6</sup> No obstante, se debe ser cauteloso a la hora de colmar los aspectos de ejercicio del desistimiento no previstos específicamente en las condiciones generales por el empresario. No debe perderse de vista que en estos casos el reconocimiento del derecho a desistir proviene de una concesión por parte del establecimiento vendedor, que puede ampliar su aplicación a aquellos contratos en los que legalmente no se prevé su incorporación, pudiendo conceder mayores garantías de las legalmente establecidas para su ejercicio. Sin embargo, esas garantías deben respetar la proporcionalidad requerida para una relación contractual sin sobrepasar ciertos límites máximos que terminen desestabilizando el sinalagma jurídico de la relación contractual.



empresario la posibilidad de desistimiento de la compra antes de la entrega de la mercancía, nada tendría que devolver la compradora-consumidora como consecuencia del desistimiento. Por lo que afecta al empresario, a falta de estipulación expresa al respecto que detalle un plazo específico para la devolución del precio, aplicando supletoriamente el art. 76.I TRLGDCU, resulta que LEROY MERLIN debía haber procedido al reembolso del mismo sin demoras y, en cualquier caso, antes de que hubieran transcurrido catorce días naturales (plazo máximo) desde la fecha en que fue informado de la decisión de desistimiento del contrato por parte de la consumidora o de la persona por ella autorizada (enero 2020). Además, para los casos en que el empresario incumpla la obligación de restitución en el plazo anterior, el art. 76.II TRLGDCU señala que el consumidor podrá reclamar la suma adeudada por duplicado, junto a la posibilidad de solicitar la indemnización de daños y perjuicios en lo que excedan de dicha cantidad.

Por otra parte, el empresario no podría negarse a reembolsar el precio ni paralizar el proceso de desistimiento alegando la iniciación de un proceso penal (en este caso, sobreseído) entre instalador y comitente-compradora. La pretendida prejudicialidad penal no pueda afectar negativamente al ejercicio del desistimiento en el caso consultado. Adviértase que el TRLGDCU únicamente prevé que la instrucción de una causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenda la tramitación del expediente administrativo sancionador que se hubiera incoado por infracción de consumo *por los mismos hechos* (art. 46. 3 TRLGDCU<sup>7</sup>). Sin embargo, éste no sería el supuesto acontecido en la consulta. Por un lado, se trataría de un proceso penal entre comitente y contratista, que nada tendría que ver con el desistimiento en la compra realizada. Tampoco consta la incoación de expediente administrativo sancionador contra LEROY MERLIN, sino que lo que se ejercita -al margen de un proceso judicial civil- es una facultad, libre y discrecional para su titular, con el objetivo de extinguir una relación contractual: el derecho de desistimiento.

La conducta de LEROY MERLIN obstaculizadora o impeditiva para ejercitar el desistimiento, amparándose en la existencia de una causa penal entre comitente y contratista, podría considerarse que priva al consumidor de un derecho reconocido contractualmente.

---

<sup>7</sup> Dispone el art. 46.3 TRLGDCU: “*La instrucción de causa penal ante los tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiere sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. No obstante, la instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte las medidas necesarias para salvaguardar la salud, seguridad y otros intereses de los consumidores en virtud de las potestades no sancionadoras que tenga conferidas*”.



En este sentido, el art. 86 TRLGDCU, entre las cláusulas consideradas abusivas *por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario*, contempla: “*la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario*” (art. 86.7 TRLGDCU); el art. 87.2 TRLGDCU considera abusiva *por falta de reciprocidad*, “*la retención de cantidades abonadas por el consumidor y usuario por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el empresario*”. Finalmente, el artículo 87.6 TRLGDCU declara cláusulas abusivas “*las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato [...]*”.

#### **2.4. ¿Qué derechos tiene el “pagador” del producto en este caso (al no constar en la factura de compra) para solicitar desbloquear el pedido y poder así recuperar el dinero abonado?**

El contrato de compraventa se habría concluido entre LEROY MERLIN y la consumidora reclamante. La intervención de un intermediario en la compra, debidamente apoderado, no supone ningún obstáculo para la aplicación de las normas protectoras de consumo. En todo caso, -se insiste- ha de entenderse que el pago del material mediante la tarjeta de crédito de la compradora-consumidora supone una ratificación de la compra realizada por el instalador.

Respecto al ejercicio del desistimiento, hay que tener en cuenta que, aunque estemos en presencia de un derecho -facultad personal del consumidor- sin embargo, no se trata de un derecho personalísimo, esto es, propio y exclusivo de éste e intransmisible a terceros o indelegable en ellos<sup>8</sup>. Consecuentemente, esta facultad podrá ser ejercitada tanto por el consumidor que contrató directamente con el empresario (consumidor jurídico) como por quien disfruta finalmente del bien (consumidor material) aunque no haya sido parte en el contrato<sup>9</sup>, así como por un tercero debidamente apoderado, en interés del consumidor.

---

<sup>8</sup> ALVÁREZ MORENO, M. T., “El desistimiento unilateral en los contratos con condiciones generales”, EDESA, Madrid, 2000, p. 178.

<sup>9</sup> Es evidente que el contratante puede ejercitar esta facultad y desistir del contrato libremente en los términos previstos en el artículo 68.1 TRLGDCU. Sin embargo, en ocasiones dicha compra, por ser el contrato más habitual al que se aplica, no se destina directamente al consumidor-comprador sino que puede tener relación con un tercero (regalo, compra en nombre de otra persona, etc.) y, en estos casos dicho tercero, que no ha sido parte contratante, puede ejercitar el derecho de desistimiento reconocido. Así, piénsese en compraventas en centros comerciales en las que se reconoce por el establecimiento la facultad de desistimiento y en las que se permite que cualquier persona cambie o devuelva el bien adquirido a través de la mera tenencia de los llamados “tickets regalo” y ello con independencia de que sea o no el comprador real. También corrobora esta posibilidad la existencia del documento de desistimiento en determinados contratos, cuya simple remisión, que podrá ser realizada por cualquier persona, supone el ejercicio del



Por tanto, en el caso consultado, la reclamante-consumidora podrá desistir del contrato, por sí misma o a través de representante, si así lo ha reconocido el empresario. Y lo hará en las condiciones establecidas por éste en el propio contrato, oferta o publicidad. Recae sobre el empresario la obligación de informar al consumidor con carácter previo al contrato sobre dichos extremos y la prueba de su cumplimiento<sup>10</sup>.

En caso de ausencia de información al respecto, por aplicación supletoria del art. 71.3 TRLGDCU<sup>11</sup> se ampliaría el plazo de desistimiento durante un año más después de haber transcurrido la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial. No obstante, esta prolongación del plazo es discutible<sup>12</sup>.

Por otro lado, una vez aclarado que el deber de informar con carácter previo sobre las condiciones del contrato recae en el empresario vendedor, las consecuencias de la ausencia de información o la información defectuosa o incompleta podría combatirse por otras vías, al amparo de la normativa general sobre contratos del Código Civil o del propio TRLGDCU:

a) Desde el terreno estrictamente contractual, cabría plantear la posibilidad de solicitar la anulabilidad del contrato por error o dolo omisivo, siempre que se haya omitido información relevante (comunicación de las condiciones generales aplicables) cuando la legislación de consumo obligue a transmitir dicha información al consumidor [art. 60 TRLGDCU, art. 5 LCGC y art. 80.1 a) y b) TRLGDCU]. Como consecuencia de la

---

derecho y por ello la extinción del contrato. Todo lo anterior es una consecuencia lógica de su no consideración como un derecho de carácter personalísimo. La propia jurisprudencia ha aceptado dicha conclusión; puede citarse al respecto la SAP Burgos (2ª) de 19 de diciembre de 2011 (ECLI:ES:APBU:2011:1109), la cual extiende la posibilidad de ejercicio del derecho de desistimiento a los herederos del consumidor contratante señalando que: “*De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios vigente en la fecha de la compraventa, "consumidor o usuario" es la "persona física o jurídica que actúa con un presupuesto ajeno a la actividad empresarial o profesional". En este concepto encaja tanto la persona que adquiere un producto para su utilización personal o la de un tercero, siempre que sea un uso ajeno a una actividad profesional o empresarial. Los herederos del comprador tienen la consideración de consumidores o usuarios igual que la que tenía el comprador fallecido, en la medida en que el objeto adquirido no se incorpora a una actividad empresarial o profesional*”.

<sup>10</sup> El art. 60.5 TRLGDCU señala: “*La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario*”.

<sup>11</sup> Señala el art. 71.3 TRLGDCU: “*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.*

*Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento*”.

<sup>12</sup> Vid. notas a pie núms. 4 y 6.



anulación del contrato, se procedería a la restitución recíproca de prestaciones que impone el art. 1303 CC. LEROY MERLIN habría de devolver el precio pagado por el material adquirido.

b) Además de lo anterior, si en la publicidad de LEROY MERLIN se hubiera aludido a la existencia y condiciones del desistimiento, sería de aplicación lo previsto en el artículo 61 TRLGDCU, y el derecho de desistimiento reconocido en la oferta o publicidad se integraría en el contrato y, por tanto, podría ser ejercitado por la consumidora, aunque no hubiese recibido información expresa sobre su existencia antes de contratar con el empresario.

c) Desde el punto de vista administrativo sancionador, la vulneración del referido deber constituiría una infracción administrativa; la legislación general de consumo califica la omisión de información previa como infracción administrativa [art. 47, g) y u) TRLGDCU].

### 3. Conclusiones

- (i) El contrato de compraventa se habría concluido entre LEROY MERLIN y la consumidora-compradora. La intervención de un intermediario en la compra, debidamente apoderado, no supone ningún obstáculo para la aplicación de las normas protectoras de consumo. En todo caso, ha de entenderse que el pago del material (ventanas y puertas) mediante la tarjeta de crédito de la compradora-consumidora supone una ratificación de la compra realizada por el instalador.

Al tratarse de una compra de consumo celebrada presencialmente en el establecimiento del vendedor, el consumidor no tiene reconocido por ley en estos supuestos el derecho a desistir del contrato. Únicamente lo tendrá en la medida que el empresario se lo conceda y con las condiciones que éste señale.

Las condiciones aplicables al desistimiento reconocido contractualmente por LEROY MERLIN deberán haberse dado a conocer con carácter previo al consumidor para poder ser exigidas. De forma que no podrán imponerse o exigirse condiciones, si previamente no se ha informado de ellas al consumidor.

- (ii) Los aspectos relacionados con el ejercicio del derecho de desistimiento convencional no previstos expresamente por LEROY MERLIN, se regularán de forma supletoria



por lo establecido en el régimen general del desistimiento contenido en los arts. 68 a 79 TRLGDCU.

Respecto a la obligación de reembolso del precio que recae en el empresario, a falta de estipulación expresa que señale un plazo específico, por aplicación supletoria del art. 76.I TRLGDCU, LEROY MERLIN debía haber procedido a la restitución del mismo sin demoras y, en cualquier caso, antes de que hubieran transcurrido catorce días naturales (plazo máximo) desde la fecha en que fue informado de la decisión de desistimiento del contrato por parte de la consumidora o de la persona por ella autorizada.

- (iii) El incumplimiento del deber de información o la información defectuosa o incompleta respecto al desistimiento y sus condiciones, podría combatirse por otras vías, tanto al amparo de la normativa general sobre contratos del Código Civil (anulabilidad contractual por error o dolo omisivo, *ex.* art. 1300 CC) como del propio TRLGDCU (integración contractual, *ex.* art. 61 TRLGDC).