



**¿DEBE ASUMIR ALGÚN GASTO EL CONSUMIDOR QUE DESISTE DEL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, ÍNTEGRAMENTE EJECUTADOS,
SI NO SE LE INFORMÓ PREVIAMENTE SOBRE SU DERECHO A DESISTIR?***

STJUE (Sala Octava) de 17 de mayo de 2023 (ECLI:EU:C:2023:413)

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: 5 de junio de 2023

I. Objeto y contextualización

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 17 de mayo de 2023 resuelve una cuestión prejudicial planteada por un tribunal alemán sobre un tema históricamente polémico, relativo a las consecuencias restitutorias que recaen sobre el consumidor que desiste de un contrato de prestación de servicios, cuando el servicio ha sido íntegramente ejecutado, pero no fue informado en fase precontractual de su derecho a desistir ni de los costes que se derivarían del posible desistimiento.

La Directiva 2011/83/UE (DDC) regula de forma unitaria el régimen del desistimiento para los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento en los arts. 9 a 16¹.

* 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 Antes de la DDC, transpuesta al nuestro derecho interno por Ley 3/2014, de 27 de marzo, el TRLGDCU de 2007 regulaba el derecho de desistimiento en dos secciones diferentes, una para cada modalidad de contratación: contratos celebrados a distancia (arts. 101 y 102) y contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales (arts. 110 a 113). Además, se contempla el régimen general del derecho a desistir en los arts. 68 a 79. Tras la transposición de la DDC, el derecho de desistimiento en las citadas modalidades contractuales dispone de un régimen único, contemplado en los arts. 102 a 108 TRLGDCU.



Entre las novedades que dicho régimen ha supuesto, se encuentra la estipulada en el art. 14.3 DDC, que detalla los costes que el consumidor debe asumir si desiste de un contrato de prestación de servicios y suministros, cuya ejecución haya comenzado, a petición suya, durante el período de desistimiento. Como regla general, en estos casos, el consumidor debe abonar al empresario (comerciante, en la terminología de la DDC) el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que haya informado del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato².

Ahora bien, en coherencia con la importancia que en la Directiva comunitaria se da al deber de información precontractual, si el empresario no le hubiera informado con carácter previo a la perfección del contrato sobre determinados extremos relacionados con el desistimiento, el apartado 4 del art. 14 DDC exime al consumidor de asumir coste alguno, incluso si el servicio se hubiera prestado totalmente. Concretamente, el consumidor que desiste no pagará por el servicio si no se le informó de:

- i) las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, así como el modelo de formulario de desistimiento reproducido en el anexo I, letra B;
- ii) el hecho de que en caso de que ejercite el derecho de desistimiento tras haber solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie antes de que finalice el plazo para desistir, deberá abonar al comerciante una compensación por los servicios ya prestados;

Por último, el art. 14.5 DDC consagra la regla general de “gratuidad” del desistimiento, salvo las excepciones en él indicadas. Específicamente, el precepto señala que el consumidor no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento en un contrato de prestación de servicios, distinta de la recogida en el art. 13.2 DDC (sobre el pago del importe extra por haber elegido una modalidad no ordinaria de envío de los bienes) y la que se regula en el art. 14.4 DDC (relativa al pago proporcional de lo consumido).

En términos generales, la sentencia se pronuncia sobre si la exoneración de costes para el consumidor que desiste -al amparo del art. 14.5 DDC- cuando el servicio ha sido íntegramente ejecutado podría suponer un enriquecimiento sin causa para el mismo, en la medida que ya ha disfrutado de un servicio que le ha sido útil y no pagará nada por ello.

² Señala el art. 14.3 DDC, *in fine*, que: “El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio”.



II. Hechos y alegaciones de las partes

El 6 de octubre de 2020, un consumidor (HJ) celebró, verbalmente y fuera del establecimiento de la empresa contratante, un contrato de renovación de la instalación eléctrica de su casa, sin que dicha empresa le informara sobre su derecho de desistimiento de conformidad con la normativa alemana aplicable al caso.

Tras la ejecución del referido contrato, el 21 de diciembre de 2020, la empresa presentó a HJ la correspondiente factura, que éste se negó a pagar.

El 15 de marzo de 2021, la empresa contratante cedió a DC (empresa cesionaria) los derechos derivados de dicho contrato.

A raíz de que, el 17 de marzo de 2021, HJ notificase el desistimiento del contrato, DC presentó ante el Landgericht Essen (Tribunal Regional de lo Civil y Penal de Essen, Alemania), el órgano jurisdiccional remitente, una demanda por la que pretendía obtener el pago del servicio prestado a HJ.

La empresa cesionaria (DC) alega que, pese al desistimiento de HJ, la empresa cedente dispone de un derecho al pago por el servicio prestado. Considera que la exclusión de tal derecho, por el incumplimiento de la obligación de información que recae sobre el comerciante de que se trata, constituiría una «sanción desproporcionada» contraria al considerando 57 de la DDC.

Por su parte, el consumidor alega que, como la empresa cedente no le informó de su derecho de desistimiento, DC (empresa cesionaria) no dispone de ningún derecho al pago del precio del servicio prestado en ejecución del contrato objeto del litigio principal.

En definitiva, el TJUE se encuentra en la tesitura de decidir si debe prevalecer (i) el principio de proporcionalidad de sanciones (Cdo. 57 DDC), así como el principio de prohibición del enriquecimiento sin causa reconocido por el Tribunal de Justicia en cuanto principio general del Derecho de la Unión, admitiendo el derecho al cobro de la factura por parte de la empresa incumplidora del deber de información o (ii) debe primar el derecho a la información del consumidor desinformado, aunque la primacía de este último pudiese derivar en un enriquecimiento injusto por su parte.

III. Cuestión prejudicial

El órgano jurisdiccional remitente se pregunta si el referido art. 14. 5 DDC excluye cualquier derecho a «compensación» del comerciante, incluso en el supuesto de que el consumidor no haya ejercitado su derecho de desistimiento hasta después de la ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento y haya obtenido así un incremento



patrimonial, contrariamente al principio de prohibición del enriquecimiento sin causa reconocido por el Tribunal de Justicia como principio general del Derecho de la Unión.

Literalmente, la cuestión prejudicial planteada es: «¿Debe interpretarse el artículo 14, apartado 5, de la Directiva [2011/83] [...] en el sentido de que, en caso de que el comitente revoque su declaración de voluntad, dirigida a la celebración de un contrato de ejecución de obra fuera del establecimiento, una vez que el comerciante ya haya prestado (íntegramente) sus servicios, queda excluido todo derecho del comerciante a un resarcimiento o compensación aunque, pese a no cumplirse los requisitos de la compensación con arreglo a las disposiciones relativas a las consecuencias jurídicas del desistimiento, merced a las obras realizadas por el comerciante el comitente haya obtenido un incremento patrimonial, es decir, se haya enriquecido?».

IV. Argumentos y fallo del TJUE

El Tribunal de Justicia focaliza su argumentación en el papel trascendente que la DDC confiere a la información precontractual relativa al derecho de desistimiento en los contratos celebrados fuera del establecimiento, afirmando al respecto que:

- En el escenario de un contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil, en el que el consumidor puede estar bajo posible presión psicológica o verse enfrentado a un elemento de sorpresa, independientemente de que haya solicitado o no la visita del comerciante de que se trate, el derecho del consumidor a ser debidamente informado ha de primar³.
- El objetivo de la DDC que, según su art. 1, es lograr un nivel elevado de protección de los consumidores, se vería comprometido si el art. 14.5 debiera interpretarse en el sentido de que permite omitir la aplicación de las disposiciones claras de los arts. 9.1⁴, y 14.4, letra a), inciso i)⁵, de la referida Directiva, de modo que un consumidor, después de desistir de un contrato de servicios celebrado fuera del

³ Véase, por analogía, la sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartados 45 y 46).

⁴ Dispone el art. 9.1 DDC: “Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14”.

⁵ Señala el art. 14.4, letra a), inciso i) que el consumidor no asumirá ningún coste por: “a) la prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando: i) el comerciante no haya facilitado información con arreglo al artículo 6, apartado 1, letras h) o j)”.



establecimiento, pudiera incurrir en gastos que no estén expresamente previstos en esa misma Directiva.

En coherencia con la preeminencia del derecho a la información que preside la DDC, TJUE concluye que:

1. Cuando el comerciante no haya facilitado a un consumidor la referida información, ese comerciante deberá asumir los gastos en los que hubiera incurrido por la ejecución del contrato de servicios celebrado fuera del establecimiento antes de que finalice el plazo de desistimiento del que dispone el consumidor en virtud del art. 9. 1 de dicha Directiva. En tales circunstancias, la invocación, por parte de la empresa cesionaria, del principio de proporcionalidad de las sanciones, enunciado en el considerando 57 de la referida Directiva, para eludir tales gastos no puede prosperar.
2. Además, la omisión de facilitar la información contemplada en el art. 6.1, letra h) DDC conlleva, conforme al art. 10.1 de la referida Directiva, una prórroga de doce meses del plazo de desistimiento inicial, a contar desde el fin de este. Así acontece en el caso del litigio principal.
3. Sin perjuicio de la posibilidad, eventualmente prevista por el Derecho nacional, de que la empresa cesionaria (DC), por cuanto no puede ser responsable de la omisión de informar a HJ de su derecho de desistimiento del contrato celebrado fuera del establecimiento, ejercite una acción de repetición contra el comerciante que le ha cedido el conjunto de los derechos derivados de dicho contrato en esas condiciones⁶.

En definitiva, ***“el artículo 14, apartados 4, letra a), inciso i), y 5, de la Directiva 2011/83 debe interpretarse en el sentido de que exige a un consumidor de toda obligación de pagar las prestaciones realizadas en ejecución de un contrato celebrado fuera del establecimiento cuando el comerciante de que se trate no le haya transmitido la información contemplada en ese artículo 14, apartado 4, letra a), inciso i), y el consumidor haya ejercitado su derecho de desistimiento una vez ejecutado dicho contrato”***.

V. Comentario

⁶ Véase, por analogía, la sentencia de 17 de octubre de 2019, Comida paralela 12, C-579/18, EU:C:2019:875, apartado 44



Se adelantaba al inicio de esta nota que el régimen de los costes de restitución derivado del desistimiento en los contratos de prestación de servicios siempre ha sido foco de problemas, tanto antes como durante la vigencia del TRLGDCU⁷.

A partir de 2014, con la transposición de la DDC por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, el escenario cambia. Ahora los criterios para la restitución de costes, derivada del desistimiento, en los contratos de prestación de servicios celebrados fuera de establecimiento son⁸:

- Como regla general, se admite el derecho de desistimiento, con independencia de que se preste el servicio antes de expirar el plazo para desistir.
- El consumidor puede pedir que comience la ejecución del contrato durante el período de desistimiento, sin que ello excluya *a priori* el desistimiento.
- Las consecuencias de desistimiento, así como la exclusión del derecho varían en función de la combinación de dos factores: el cumplimiento de requisitos exoneratorios del art. 14.4 (de ambos o de uno de ellos) y el carácter parcial o total de la ejecución del servicio.

⁷ Repasando brevemente los antecedentes legislativos, antes del TRLGDCU, vigente entonces la regulación establecida por la derogada LCCFEM y la LOCM, las opiniones doctrinales fluctuaban entre: (i) la negación del desistimiento en los contratos de prestación de servicios, dada la imposibilidad de restitución de los mismos (por su naturaleza) y (ii) la admisión del desistimiento con indemnidad total del consumidor respecto a la restitución de costes, con derecho a recuperar, sin embargo, el precio pagado por la prestación recibida (*ex art. antiguo art. 7 LCCFEM, equivalente al actual art. 75 TRLGDCU*).

Tras el TRLGDCU, desde 2007 hasta 2014 [fecha de transposición de la Directiva 2011/83/UE (DDC)] continúa la dispersión doctrinal al respecto. En este período, únicamente el anterior art. 102 TRLGDCU excluía el derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia, salvo pacto en contrario, “*en contratos de prestación de servicios cuya ejecución hubiera comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles*”. Sin embargo, tal excepción no se contemplaba para los contratos fuera de establecimiento, lo que hacía posible el desistimiento, aun en el supuesto de que el servicio hubiese comenzado a prestarse. En estos casos, para determinar lo que hubiera de devolverse, se aplicaba supletoriamente la regla general del art. 74 TRLGDCU, resultando que “*no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución de valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio*”. *Vid. ÁLVAREZ LATA, N., “Comentario al art. 108 TRLGDCU”, en Comentario del Texto Refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios” (coord. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R.), Thomson Reuters-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2015, pp. 1611 y ss.*

⁸ Véase BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “Una agencia de intermediación inmobiliaria reclama honorarios al consumidor que ha desistido del contrato cuando el servicio se ha prestado completamente pero no se le informó sobre su derecho: Comentario a la STS núm. 1082/2021, de 24 de marzo (ECLI:ES:TS:2021:1082), *CESCO*, abril 2021, disponible en: [Una agencia de intermediación inmobiliaria reclama honorarios al consumidor que ha desistido del contrato cuando el servicio se ha prestado completamente pero no se le informó sobre su derecho \(centrodeestudiosdeconsumo.com\)](http://centrodeestudiosdeconsumo.com)



En función de estas variables, las posibilidades son:

A) Si la ejecución del servicio ha sido *parcial* y se desiste en plazo⁹:

a. En caso de incumplimiento de los requisitos exoneratorios (de uno o ambos) del art. 108.4 TRLGDCU (falta de consentimiento expreso y consciente de pérdida del derecho, así como falta de información previa al respecto): el consumidor desistirá y no tendrá que pagar nada.

b. En el supuesto de cumplimiento de los anteriores requisitos (de ambos cumulativamente), el consumidor que desiste deberá pagar la parte proporcional por el servicio recibido hasta el momento del desistimiento, según los parámetros legales de cálculo (*ex art. 108.3 TRLGDCU*).

B) Si la ejecución del servicio ha sido *total* y se desiste en plazo¹⁰:

a. En caso de incumplimiento de los dos requisitos excluyentes del art. 103 a) TRLGDCU (previo consentimiento expreso del consumidor unido al reconocimiento por su parte de que es consciente que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento): el consumidor “recuperará” el derecho a desistir, sin pagar nada a cambio.

b. En caso de cumplimiento de los anteriores requisitos (consentimiento expreso y reconocimiento de pérdida del derecho): el consumidor no tendrá derecho a desistir.

Concluyendo, a la luz de la sentencia que se comenta, en el marco de un contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil, la protección del consumidor convierte en capital la información que éste reciba con carácter previo al contrato sobre su derecho a desistir. Ello hace que, aun cuando el consumidor solicite el comienzo de ejecución de la prestación en plazo de desistimiento y el servicio se ejecute íntegramente, el empresario incumplidor deba correr con los gastos originados. De forma que el principio de

⁹ Adviértase que el plazo ordinario para desistir en contratos fuera de establecimiento *en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios*, se amplió de 14 a 30 días naturales (art. 102.1. II TRLGDCU) en virtud de la modificación operada por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre. El plazo de que dispone el consumidor si se hubiera incumplido el deber de informar sobre el derecho de desistimiento se amplía a 12 meses, sumados al período de desistimiento ordinario (art. 105 TRLGDCU).

¹⁰ *Idem.*



proporcionalidad de sanciones cede ante el derecho a la información del consumidor, incluso aunque ello suponga un enriquecimiento sin causa de éste.

En todo caso, la decisión del Tribunal supone en un arma de doble filo. Por un lado, confirmar la gratuidad del derecho de desistimiento en casos como el resuelto, reafirma la naturaleza y régimen de este derecho como mejor herramienta para proteger al consumidor alentando el cumplimiento de las obligaciones informativas que incumben al empresario. Pero, por otro, abre una peligrosa brecha para amparar enriquecimientos de consumidores que, conocedores de su derecho a desistir por vía distinta a la información previa suministrada por el empresario -incumplidor en este sentido-, se aprovechan de la situación para conseguir la ejecución de un servicio a coste cero.