



**DERECHO DE DESISTIMIENTO EN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS Y SUMINISTROS ENERGÉTICOS: NOVEDADES DEL REAL  
DECRETO-LEY 24/2021\***

*Ana Isabel Mendoza Losana\*\**  
*Profesora Titular de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 01 de diciembre de 2021*

*Modificación de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios por el Real Decreto-ley 24/2021: novedades del derecho de desistimiento en los contratos de servicios, suministros de agua, gas y energía eléctrica.*

El Boletín Oficial del Estado del día 3 de noviembre publica el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes. Mediante este “monstruoso” real decreto ley de noventa y un artículo, cuatro disposiciones adicionales, cuatro disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y diez disposiciones finales, el Gobierno español pretende evitar las eventuales sanciones por la falta de transposición o transposición extemporánea de diversas directivas comunitarias.

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) 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”, del que son investigadores principales el profesor Ángel Carrasco Perera y la profesora Encarna Cordero Lobato; a 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: <http://orcid.org/0000-0002-1207-2322>



Con objeto de transponer la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU). La modificación del TRLGDCU afecta al régimen de la contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil de la prestación de 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. Este documento expone las reglas relativas al derecho de desistimiento en este tipo de contratos, conforme a la nueva regulación:

- 1ª. Cuando este tipo de contratos se celebra a distancia o fuera del establecimiento mercantil, el consumidor que sea usuario final en el sentido del TRLGDCU tiene derecho a desistir del contrato en los términos legalmente establecidos (arts. 102.1, 103 y 104 TRLGDCU en relación con arts. 98.8 y 99.3 TRLGDCU).
- 2ª. Correlativamente, el comercializador del suministro o en su caso, el prestador del servicio debe informar sobre la existencia de este derecho de desistimiento (art. 97.1. j, l TRLGDCU).
- 3ª. El plazo para desistir es de catorce días naturales con carácter general que en el caso de contratos celebrados 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, el plazo de desistimiento se amplía a treinta días naturales (art. 102.1 TRLGDCU). En este punto, conviene recordar la prohibición de celebrar contratos de suministro energético a domicilio, salvo solicitud expresa del usuario (arts. 46.1,t Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y 81.2,s Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos).
- 4ª. El plazo comienza a computarse desde el día de celebración del contrato (art. 104,c TRLGDCU).
- 5ª. Si el empresario no cumpliera sus obligaciones informativas relativas al derecho desistimiento, el plazo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial o si el cumplimiento fuera extemporáneo, desde el transcurso de catorce o de treinta días naturales desde la recepción de la información por el usuario (art. 105 TRLGDCU).
- 6ª. La empresa en cuestión puede comenzar a prestar el servicio o el suministro antes de la conclusión del plazo de desistimiento, sin que ello signifique que el usuario se vea



privado de su derecho a desistir, siempre que se cumplan las condiciones a las que se refieren los apartados siguientes.

- 7<sup>a</sup>. La empresa podrá prestar el servicio o el suministro antes de la conclusión del plazo de desistimiento siempre que el usuario lo solicite expresamente, habiendo sido informado de las condiciones de prestación de estos servicios, y en particular, de los costes, que podría verse obligado a pagar, y de la persistencia del derecho de desistimiento hasta que el servicio se preste en su totalidad (arts. 98.8 y 99.3 TRLGDCU).
- 8<sup>a</sup>. El precio, que el usuario podría verse obligado a pagar por los servicios prestados en el plazo de desistimiento, deberá ser «proporcional» al precio total acordado en el contrato o en caso de que éste fuera «excesivo», «el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio» (art. 108.4 TRLGDCU).
- 9<sup>a</sup>. La empresa exigirá al usuario que presente una solicitud expresa de comienzo del contrato, así como una declaración de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento (arts. 98.8 y 99.3 TRLGDCU en redacción dada por RD Ley 24/2021). Esta solicitud se presentará de forma acorde con la técnica de comunicación a distancia utilizada o en «soporte duradero» si el contrato se celebra fuera de establecimiento mercantil. Obsérvese que el artículo 98.8 (contratación a distancia) se refiere sólo a «solicitud expresa», mientras que el artículo 99.3 (contratos fuera de establecimiento mercantil) se refiere a una solicitud expresa «en un soporte duradero».
- 10<sup>a</sup>. El incumplimiento de los deberes informativos por parte del empresario o la ausencia de solicitud expresa del usuario de comienzo de la prestación del servicio o suministro antes de la finalización del plazo de desistimiento supone que el usuario no está obligado a pagar ningún coste asociado a la prestación el servicio antes de la finalización del plazo para desistir (art. 108.5 TRLGDCU renumerado por RD Ley 24/2021).
- 11<sup>a</sup>. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de sus obligaciones informativas y del requerimiento de la solicitud (arts. 98.9 y 99.4 TRLGDCU).