

DESISTIMIENTO DE LA COMPRA A DISTANCIA POR EL CONSUMIDOR: BLANQUEO Y CONTINENTE DEL PRODUCTO *

Ángel Carrasco Perera**
Catedrático de Derecho civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 25 de marzo de 2021

Se expone la solución de dos casos recientes relativos al alcance y límites del derecho de desistimiento del consumidor en la compra a distancia.

1. Primer caso

PRIMESELLER es un fabricante de productos de consumo, que vende on line. Permite a los consumidores comprar productos en la red y pagarlos en efectivo en el momento de la entrega. La empresa ha detectado casos en los que un mismo consumidor realiza muchos pedidos on line, los paga en efectivo y devuelve después los productos recibiendo el importe en su cuenta bancaria. Por la frecuencia de las devoluciones y el volumen de compra sospecha la empresa que estos casos pueden consistir en conductas de blanqueo. En estos casos les gustaría poder contactar con el consumidor y decirle que van a dejar de ofrecerle la opción de devolver el dinero en efectivo y que, si devuelve el producto, le entregarán un bono por el importe equivalente para gastar en la tienda. PRIMESELLER duda de si la normativa de venta

* 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 soy Investigador Principal con la profesora Encarna Cordero Lobato; a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN29156, 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 Investigador Principal con la profesora Ana Isabel Mendoza Losana

** ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3622-2791>

a distancia al consumo permite tomar esta medida y se cuestiona si podría resultar discriminatorio devolver el dinero a algunos consumidores y a otros no.

2. Contestación

1. La regulación relevante sobre la materia se contiene en el TR de la LGDCU (Ley de Consumidores). Sus preceptos oportunos son los siguientes:

Artículo 10. Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor y usuario.

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil

Artículo 68. Contenido y régimen del derecho de desistimiento.

1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

Artículo 73. Gastos vinculados al desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario.

Artículo 107. Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento.

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.

El empresario deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, en caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a

la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

3. Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.
2. Prima facie, por tanto, PRIMESELLER no puede proceder en la forma pretendida, ni puede alterar la forma de reembolso del precio pagado en efectivo.
3. Cabe cuestionar si PRIMESELLER no estaría ya obligado a no realizar estos pagos en efectivo por aplicación de la normativa de orden público referido al blanqueo de capitales.
4. Salvo que el objeto de la comercialización fueran activos de los comprendidos en el art. 2.1 q) y r) de la Ley 10/2021, PRIMESELLER no es un “sujeto obligado” por el régimen establecido en esta ley. Cfr. arts. 2.1 w) y 38.
5. Si PRIMESELLER fuese un “sujeto obligado” se aplicaría lo dispuesto en el art. 7.3 de la Ley 10/2021: “Los sujetos obligados no establecerán relaciones de negocio ni ejecutarán operaciones cuando no puedan aplicar las medidas de diligencia debida previstas en esta Ley. Cuando se aprecie la imposibilidad en el curso de la relación de negocios, los sujetos obligados pondrán fin a la misma, procediendo a realizar el examen especial a que se refiere el artículo 17. La negativa a establecer relaciones de negocio o a ejecutar operaciones o la terminación de la relación de negocios por imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida previstas en esta Ley no conllevará, salvo que medie enriquecimiento injusto, ningún tipo de responsabilidad para los sujetos obligados”. Esta es la única medida de efecto interprivado que la obligación de diligencia debida impone e a los sujetos en su tráfico contractual ordinario. Esta facultad de terminar o suspender el cumplimiento de contratos no alcanza a la legitimación para alterar la forma de reembolso por el ejercicio de un derecho de desistimiento.
6. La imposición de una renuncia contractual del consumidor a recibir el reembolso en las condiciones en que se hizo el pago no sería nunca una medida proporcionada. Ni tan siquiera si esta renuncia afectara a determinados volúmenes de compra. PRIMESELLER no podría ni en el mejor de los casos hacer valer una causa de justificación consistente en el cumplimiento de un deber, porque existen medidas mucho menos restrictivas del derecho afectado. Como puede ser, en general, rechazar la posibilidad de que se hagan pagos en efectivo o condicionar

la posibilidad de hacer pagos en efectivo cuando en una cierta franja de tiempo las compras superen determinadas cuantías.

3. Segundo caso

FANCYSELLER es fabricante y comercializador de productos de bisutería y joyería. Opera también como operador a distancia y vende a consumidores. La Administración autonómica de consumo dirige a FANCYSELLER un requerimiento y notificación de inicio de expediente sancionador, por tener una base fundada para estimar que las condiciones generales de comercialización publicadas en la página web de la compañía infringen de algún modo los derechos irrenunciables de los consumidores relativos a su derecho de desistimiento.

Las condiciones generales son del siguiente tenor en la parte que importa:

(...) Le informamos que dicho reembolso se llevará a cabo siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Los productos no hayan sido manipulados de una forma inapropiada que cause una reducción de su valor; en este caso, para reflejar dicha reducción, la descontaremos del importe del reembolso (excluyendo los gastos de envío);
- El embalaje o caja original de los productos se devuelva también sin que haya sido manipulado de forma inapropiada;
- Todos los accesorios, manuales de usuario, etc. sean devueltos y no hayan sido tratados de forma inapropiada;
- Los productos no se hayan utilizado.
- Excepto en el caso de que te hayamos suministrado un producto defectuoso o mal descrito, no aceptaremos la devolución o el reembolso de un producto que esté dañado y/o muestre signos de desgaste por una manipulación innecesaria y/o inaceptable. Solo se exceptúa la manipulación justificada del producto que sea necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento del mismo.

4. Comentario

1. Una vez más, la normativa oportuna de la legislación de consumidores es la siguiente:

Artículo 74. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento.

2. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.

Artículo 75. Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario.

1. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato por parte del consumidor y usuario por pérdida, destrucción u otra causa no privarán a éste de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento.

En estos casos, cuando la imposibilidad de devolución le sea imputable, el consumidor y usuario responderá del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de éste.

Artículo 107. Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento.

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.

Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.

1. Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato

al empresario, de conformidad con el artículo 106. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

2. El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún

- caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.i).
2. El consumidor no responderá del minusvalor que tenga lugar por el uso ordinario del producto. En este sentido, la legislación no impone en ningún supuesto una prohibición interina de uso durante el transcurso del plazo para desistir. Pero este uso debe limitarse al preciso para informarse de la naturaleza del producto, sus caracteres o funcionamiento. Del uso ordinario del producto forma parte la ruptura del embalaje de papel/cartón en el que se haya remitido el producto. Por tanto, no se pueden practicar por este concepto detracciones del reembolso debido.
 3. Una cosa es, sin embargo, el embalaje y otra distinta la caja o funda o envase que constituya un accesorio integrante del producto. Esta caja o funda será o no usual como integrante en función de la naturaleza del bien comercializado. Mientras que ordinariamente no existirá con este concepto en unas zapatillas de deporte (la caja de las zapatillas ha de considerarse a estos efectos un embalaje), sí lo será comúnmente en joyas y productos de lujo. Se trata en todo caso de un criterio que dependerá en cada caso de las apreciaciones del tráfico y será decisivo saber en qué medida la cobertura del producto forma parte también de la oferta específica del bien como un rasgo idiosincrático de ese producto. Es evidente que un perfume caro no se puede devolver vaciado en un envase ordinario de cocina cuando se vendió con un continente de fantasía.
 4. El art. 75 LGDCU hace “responsable” al consumidor de la “pérdida, destrucción u otra causa” que hace imposible la devolución. La norma sufre de una evidente laguna, porque no considera el caso, más usual, de imposibilidad de devolución “parcial” debida a que el bien comprado haya sufrido mermas o daños por el uso “no natural” del consumidor. Incluso por casos fortuitos que tienen lugar en el ámbito de control del comprador. Por un argumento de mayor a menor, los daños de esta especie no excluirán el ejercicio del derecho de desistimiento – probablemente con excepción de que se pueda probar que estos daños se ocasionaron por dolo.
 5. Cuando esta destrucción o daño se haya producido, el consumidor, que tiene derecho al reembolso del precio, “responderá del valor de mercado”. Como no se trata de una pérdida total, el alcance de la responsabilidad tendrá que determinarse de alguna de estas dos formas. O bien la merma del valor venal (de venta como nuevo) de ese bien mermado o bien el coste de reposición a cargo del vendedor, para que el producto pueda venderse como nuevo. Entendemos que, en la venta al consumo, el criterio es el segundo si, como parece ser el caso, la cifra resultante es más beneficiosa para el consumidor que el primer criterio.
 6. ¿Pero cómo “responderá” el comprador? ¿Deberá el empresario devolver enteramente el precio pagado y reclamar posteriormente en juicio la



indemnización de los daños? No tiene ningún sentido ni justificación imponer este coste al empresario. Las obligaciones mutuas que resultan de la restitución son obligaciones bilaterales sujetas a la regla del sinalagma (art. 1308 CC). Mientras una parte no cumpla lo que le corresponde, la otra no debe restituir lo recibido por su parte. El fabricante puede negarse a la devolución total y puede practicar unilateralmente la compensación pertinente. Porque alguien tiene que practicar la compensación en este caso, y no puede hacerlo el consumidor ya que su obligación de restituir recae sobre cosa fungible, mientras que la del empresario consiste en una obligación fungible de dinero. Es además lo justo. El coste de acudir a juicio debe recaer sobre la parte que con su conducta hace imposible la devolución íntegra.