Centro de Estudios de Consumo

www.uclm.es/centro/cesco

INMINENTE REFORMA DEL RÉGIMEN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Consejo de Ministros aprueba la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley de modificación de la ley de consumidores que reforma el régimen del derecho de desistimiento[1]

Mª Del Sagrario Bermúdez Ballesteros
Profesora Ayudante (Doctora) de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 16 de octubre de 2013

El Consejo de Ministros del pasado viernes, 11 de octubre, aprobó la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Tras haber pasado anteriormente por el Consejo de Ministros, el 19 de abril, como Anteproyecto y tras el dictamen del Consejo de Estado y el trámite de audiencia, el Proyecto pasará ahora a ser debatido en el Parlamento.

Se trata de la ley con la que se procederá a la transposición a la legislación española de la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores.

Cumpliendo con el objetivo propuesto por la Directiva comunitaria, el Proyecto introduce medidas encaminadas a reforzar la seguridad jurídica de consumidores y empresarios, a elevar su protección y a ampliar la información para los consumidores,

[1] Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad ("Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo"), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

sobre todo en los contratos a distancia o fuera de los establecimientos. Entre dichas medidas, se encuentran las dirigidas a aumentar las garantías en cuanto a la posibilidad de desistir del contrato celebrado.

La nueva regulación del derecho de desistimiento incide, tanto formal como sustantivamente en la normativa vigente. En términos generales:

*** Persiste el régimen general de ejercicio del desistimiento (arts. 68 a 79 TRLCU), que se ve mínimamente afectado**. Únicamente se adiciona un art. 76 bis, relativo a los "*Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios"* y se modifica la redacción del art. 77, referente al "*Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario".* Dicho régimen continuará siendo supletorio, en defecto de las previsiones legales o convencionales al respecto.

*** Se regulan conjuntamente los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles**. De esta forma, se modifica el Libro II del texto refundido, unificando la regulación de ambos tipos de contratos en su Título III, lo que conlleva la eliminación del Título V, cuya denominación y contenido pasa ahora al Título IV. Es el Capítulo III del nuevo Título III el encargado de regular el *Derecho de desistimiento* para estas modalidades contractuales (nuevos arts. 101 a 108 TRLCU). Las novedades más destacables al respecto son las que se exponen a continuación y se recogen también en una tabla comparativa como anexo a este documento:

> **1ª**. Se amplía el **plazo** en el que se puede desistir, pasando de los siete días hábiles actuales a catorce días naturales (nuevo art. 101 TRLCU).
>
> **2ª. En el caso de que no se hubiera informado** al consumidor de que puede ejercer este derecho, el plazo queda automáticamente ampliado a doce meses (nuevo art. 104 TRLCU).
>
> **3ª.** Respecto al **modo de ejercicio** del desistimiento, la nueva norma incorpora un formulario de desistimiento común en Europa, que facilita el ejercicio de este derecho y que se tendrá que proporcionar junto con la información previa al contrato. Además, se prevé que el empresario ofrezca al consumidor la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del empresario (nuevo art. 105. TRLCU).

4ª. Con relación a las **obligaciones del empresario** en caso de desistimiento, deberá reembolsar los pagos recibidos del consumidor por el mismo medio de pago empleado en la contratación y en un plazo máximo de catorce días desde la notificación del desistimiento. Se reconoce a favor del empresario el derecho a retener el reembolso hasta la devolución efectiva de los bienes o prueba de devolución de los mismos por parte del consumidor, salvo que el propio empresario se haya ofrecido a recogerlos (nuevo art. 106 TRLCU). .

5ª. En cuanto a las **obligaciones del consumidor,** se contempla el deber de éste de restituir los bienes al empresario en el plazo máximo de catorce días desde la comunicación del desistimiento. Además, deberá correr con los gastos de devolución (transporte, embalaje, etc.), salvo que el empresario los haya asumido expresamente o no haya informado al consumidor sobre tal obligación. Se prevé que el consumidor sólo responderá de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características o funcionamiento de ellos; no siendo responsable si el empresario ha incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento (nuevo art. 107 TRLCU).

6ª. Se reconoce al consumidor el derecho a desistir en los contratos de prestación de servicios o suministros de agua, gas, electricidad no envasados o calefacción mediante sistemas urbanos, **incluso cuando a petición expresa suya haya comenzado la ejecución del contrato antes del transcurso del plazo de desistimiento**. En estos casos, el consumidor abonará el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio. No lo abonará si el empresario no le ha informado previamente al respecto o no dio su consentimiento expreso para que comenzara la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento (nuevo art. 107 TLRCU).

7ª. Se incluyen nuevas **excepciones** al derecho de desistimiento (nuevo art. 102 TLRCU).

Centro de Estudios de Consumo

www.uclm.es/centro/cesco

PLTRLCU 2013	TRLCU 2007
Plazo: A) En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación (art. 103): 14 días naturales contados a partir de: - En los contratos de servicios: el día de la celebración del contrato. - En los contratos de venta: el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien: • En caso de entrega de múltiples bienes encargados en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes. • En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza. • En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes. - En los contratos de suministro para el agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: el día en que se celebre el contrato. B) En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación (art. 104): 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Si el empresario facilita al consumidor la información preceptiva dentro de esos 12 meses, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días de ser recibida dicha información por el consumidor.	**Plazo:** A) En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación: a) *En los contratos celebrados a distancia* (art. 71.1 y 2): 7 días hábiles, contados desde la recepción del bien o la celebración del contrato de prestación de servicios. Será la ley del lugar donde se haya entregado el bien o donde haya de prestarse el servicio la que determine los días que han de considerarse hábiles. b) *En los contratos celebrados fuera de establecimiento* (art. 110): 7 días naturales contados desde la recepción del documento de desistimiento, si éste es posterior a la entrega del producto contratado o a la celebración del contrato si su objeto es la prestación de servicios (art. 110). B) En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación: a) *En los contratos celebrados a distancia* (art. 71.3): 3 meses, contados desde la entrega del bien o la celebración del contrato de prestación de servicios. Si los anteriores deberes se cumplen durante el citado plazo de 3 meses, el plazo legalmente previsto de 7 días hábiles comenzará a contarse desde ese momento. b) *En los contratos celebrados fuera de establecimiento* (art. 112): el contrato podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la

	declaración de desistimiento.
Forma: Antes de que venza el plazo de desistimiento el consumidor comunicará al empresario su decisión de desistir de las siguientes maneras (art. 105): a) utilizando el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo letra b, o b) realizando otro tipo de declaración inequívoca en ese sentido. Además, el empresario podrá ofrecer al consumidor, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento (anexo I, letra B), o cualquier otra declaración inequívoca, a través del sitio web del comerciante. En tales casos, el empresario comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.	**Forma:** No está sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. No obstante, se entenderá válidamente ejercitado el desistimiento mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos (art. 70).
Prueba: Recae en el consumidor (art. 105.4)	**Prueba:** Recae en el consumidor (art. 72).
Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento:	**Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento:** Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 1303 y 1308 CC (art.74.1)
A) Obligaciones del empresario en caso de desistimiento: El empresario deberá reembolsar todo pago recibido del consumidor. Respecto a dicha obligación de reembolso, se establece (art. 106):	**A) Obligaciones del empresario en caso de desistimiento:** El empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos (art. 76).
a) *Contenido:* Abarcará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega. Si la modalidad de entrega elegida expresamente por el consumidor fuese más costosa que la forma de entrega ordinaria, el comerciante no está obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.	a) *Contenido:* Abarcará las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.
b) *Plazo:* Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya sido informado de la decisión de desistimiento.	b) *Plazo:* Se hará lo antes posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento.
c) *Forma:* Utilizará el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, salvo que	c) *Consecuencias del incumplimiento en la devolución:* Si transcurre dicho plazo sin procederse a la devolución, el consumidor tendrá derecho a

éste expresamente haya dispuesto lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso. - Derecho de retención del reembolso: salvo que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor presente una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.	reclamar la suma por duplicado y a que se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.
B) Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento (art. 107)**:** a) Respecto a los contratos de venta: Obligación de devolver o entregar los bienes al empresario o a persona autorizada por éste para recibirlos, salvo en el caso de que el propio empresario se ofrezca a recogerlos. a) Pl*azo:* Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya comunicado al empresario su decisión de desistimiento. b) *Repercusión de los costes de devolución:* El consumidor correrá con los costes directos de devolución de los bienes, salvo que el empresario haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes. c) *Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien:* 1. Sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características o el funcionamiento de ellos. 2. No	**B) Obligaciones del consumidor y usuario en caso de desistimiento**: El consumidor y usuario tendrá que restituir la prestación (art. 74.1). a) *Plazo:* No se establece. b) *Repercusión de los costes de devolución:* No implicará gasto alguno para el consumidor y usuario (art. 73). No obstante, en la modalidad de contratos a distancia, el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio (art. 101.1). c) *Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien:* No tendrá que reembolsar 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 (art. 74.2). Tendrá derecho al reembolso

será en ningún caso responsable de la disminución del valor de los bienes si el empresario ha incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento.

b) Para los contratos de servicios y suministros se establecen dos reglas:

1ª. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento en los casos en que haya solicitado expresamente al empresario que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento:

1. Abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

2. El importe proporcional se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato.

3. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de marcado de la parte ya prestada del servicio.

2ª. El consumidor no asumirá ningún coste por:

1. La prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas-, o calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- El empresario haya incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento en estos casos, o

- El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.

2. El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien (art. 74.3).

d) *Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario* (art. 75)*:* 1. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato por parte del consumidor y usuario por pérdida, destrucción y 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 al consumidor y usuario, éste 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.

2. Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

digital que no se preste en un soporte material, cuando: - El consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de desistimiento. - El consumidor no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento. - El empresario no haya dado la confirmación documental posterior del contrato, en la que se incluya la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y el conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento.	