

REGULACIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA DIRECTIVA 2011/83/UE Y EN EL TRLGDCU 2007¹

Anexo comparativo:

DIRECTIVA 2011/83/UE	TRLGDCU 2007
<p>Plazo: a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación</u> (art. 9): 14 días naturales contados a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los <u>contratos de servicios</u>: el día de la celebración del contrato. - En los <u>contratos de venta</u>: el día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien: <ul style="list-style-type: none"> • 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 <u>contratos de suministro</u> 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. 	<p>Plazo: A) <u>En los contratos celebrados a distancia:</u></p> <p>a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación</u>: 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 (art. 71.1 y 2).</p> <p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación</u>: 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 (art. 71.3).</p> <p>B) <u>En los contratos celebrados fuera de establecimiento:</u></p> <p>a) <u>En caso de cumplimiento de los deberes de información y documentación</u>: 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).</p> <p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación</u>: el contrato podrá ser anulado a instancia del consumidor y</p>

¹ El trabajo completo “*El derecho de desistimiento en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores*” de M^a del Sagrario Bermúdez Ballesteros, se puede consultar en el primer número de la Revista CESCO de Derecho de Consumo <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

<p>b) <u>En caso de incumplimiento de los deberes de información y documentación</u> (art. 10): 12 meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Si el comerciante 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.</p> <p>Forma: Antes de que venza el plazo de desistimiento el consumidor comunicará al comerciante su decisión de desistir de las siguientes maneras (art. 11):</p> <p>a) utilizando el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, o</p> <p>b) realizando otro tipo de declaración inequívoca en ese sentido.</p> <p>Además, el comerciante 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 comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.</p> <p>Prueba: Recae en el consumidor (art. 11.4)</p> <p>Gastos: A) <u>En los contratos de venta:</u> 1. En caso de que el consumidor haya elegido expresamente una modalidad de entrega más costosa que la forma de entrega ordinaria ofrecida por el comerciante, deberá correr con los costes adicionales que de ello se deriven. Esto es, el comerciante no estará obligado a reembolsarlos en caso de desistimiento (art. 13.2).</p> <p>2. El consumidor soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.</p> <p>En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato, el comerciante correrá con la recogida de los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo (art. 14.1).</p> <p>B) <u>En los contratos de servicios o suministro de agua, gas, electricidad</u> -cuando no estén envasados para la venta en un volumen</p>	<p>usuario.</p> <p>Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento (art. 112).</p> <p>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).</p> <p>Prueba: Recae en el consumidor y usuario (art. 72).</p> <p>Gastos: No implicará gasto alguno para el consumidor y usuario (art. 73). No obstante en la modalidad de <i>contratos a distancia</i>, el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio (art. 101.1).</p>
---	---

<p>delimitado o en cantidades determinadas-, o de calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el consumidor haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del servicio o suministro durante el plazo de desistimiento (art. 14.3 y 4): El consumidor abonará al comerciante un importe proporcional a la parte proporcionada ya prestada del servicio en el momento en que el consumidor haya informado al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consumidor no asumirá ningún coste en los siguientes supuestos: <ul style="list-style-type: none"> a) Prestación de servicios o suministro de agua, gas, 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: <ul style="list-style-type: none"> - El comerciante no le haya informado previamente a la celebración del contrato sobre la existencia del derecho de desistimiento, condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio del mismo (art. 6.1,h) o sobre el hecho de que deberá abonar unos gastos razonables en caso de que solicite expresamente la prestación del servicio o suministro durante el plazo de desistimiento (art. 6.1,j). - El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio o suministro se inicie durante el plazo de desistimiento. b) Suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando: <ul style="list-style-type: none"> - El consumidor no haya consentido expresamente que dé comienzo la ejecución antes de que finalice el período de desistimiento. - El consumidor no sea consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento. - El comerciante 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 (arts. 7.2 y 8.7). 	<p>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</p>
<p>Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento:</p> <p>A) Obligaciones del comerciante en caso</p>	



<p>de desistimiento: El comerciante <u>deberá reembolsar</u> todo pago recibido del consumidor. Respecto a dicha obligación de reembolso, se establece (art. 13):</p> <p>a) <i>Contenido:</i> 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.</p> <p>b) <i>Plazo:</i> Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya sido informado de la decisión de desistimiento.</p> <p>c) <i>Forma:</i> Utilizará el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, salvo que éste expresamente haya dispuesto lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.</p> <p>- <u>Derecho de retención del reembolso:</u> salvo que el comerciante 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.</p>	<p>(art.74.1)</p> <p>A) Obligaciones del empresario en caso de desistimiento: El empresario estará <u>obligado a devolver</u> las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos (art. 76).</p> <p>a) <i>Contenido:</i> Abarcará las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos.</p> <p>b) <i>Plazo:</i> Se hará lo antes posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento.</p> <p>c) <i>Consecuencias del incumplimiento en la devolución:</i> Si transcurre dicho plazo sin procederse a la devolución, el consumidor tendrá derecho a 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.</p>
<p>B) Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento:</p> <p>a) Respecto a los <u>contratos de venta</u> (art. 14.1 y 2): <u>Obligación de devolver o entregar</u> los bienes al comerciante o a persona autorizada por éste para recibirlos, salvo en el caso de que el propio comerciante se ofrezca a recogerlos.</p> <p>a) <i>Plazo:</i> Sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes del transcurso de 14 días desde que haya comunicado al comerciante su decisión de desistimiento.</p> <p>b) <i>Repercusión de los costes de devolución:</i> El consumidor correrá con los costes directos de devolución de los bienes, salvo que el comerciante haya aceptado asumirlos o no haya informado al consumidor de que le corresponde asumir</p>	<p>B) Obligaciones del consumidor y usuario en caso de desistimiento: El consumidor y usuario <u>tendrá que restituir</u> la prestación (art. 74.1).</p> <p>a) <i>Plazo:</i> No se establece.</p> <p>b) <i>Repercusión de los costes de devolución:</i> 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).</p> <p>c) <i>Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien:</i> No tendrá que reembolsar cantidad alguna</p>



<p>esos costes.</p> <p>c) <i>Responsabilidad del consumidor por la disminución del valor del bien</i>: 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 será en ningún caso responsable de la disminución del valor de los bienes si el comerciante ha incumplido su deber de información sobre el derecho de desistimiento.</p> <p>b) Para los <u>contratos de servicios y suministros</u> se establecen dos reglas (art. 14.2 y 3):</p> <p>1ª. Cuando el consumidor ejerza el derecho de desistimiento en los casos en que haya solicitado expresamente al comerciante 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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abonará al comerciante un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio hasta el momento en que el consumidor informe al comerciante del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.2. El importe proporcional que habrá de abonar el consumidor al comerciante 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 mercado de la parte ya prestada del servicio. <p>2ª. El consumidor no asumirá ningún coste por:</p> <ol style="list-style-type: none">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: <p>- El comerciante haya incumplido su deber de</p>	<p>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 de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien (art. 74.3).</p> <p>d) <i>Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario</i> (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.</p> <ol style="list-style-type: none">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.
--	--

<p>información sobre el derecho de desistimiento en estos casos, o</p> <ul style="list-style-type: none"> - El consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento. <p>2. El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 comerciante 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. <p>Efectos del desistimiento en los contratos complementarios: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo, el ejercicio del derecho de desistimiento tendrá por efecto la resolución automática y sin gastos para el consumidor, excepto los contemplados en el art. 13.2 y en el art. 14 de la presente Directiva, de todo contrato complementario (art. 15).</p>	<p>Efectos del desistimiento en los contratos vinculados: Cuando en el contrato para el que se ejercite el derecho de desistimiento el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del de crédito, sin penalización alguna para el consumidor y usuario (art. 77).</p>
--	--