



**VENTA REALIZADA A DOMICILIO A PERSONA DE AVANZADA EDAD: EL
DEBER DE “FACILITAR” INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL SOBRE EL
DERECHO DE DESISTIMIENTO (EX ART. 97.1 TRLGDCU) OBLIGA AL
VENDEDOR A “EXPLICAR SUFICIENTEMENTE” LA EXISTENCIA Y
CONDICIONES DE EJERCICIO DEL MISMO***

Comentario a la SJPI (núm. 4) Santander, de 8 de marzo de 2018

*M^a del Sagrario Bermúdez Ballesteros***
Prof. Ayudante Doctora Área de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 6 de junio de 2018

La sentencia objeto de comentario se pronuncia sobre un supuesto de venta realizada fuera de establecimiento, concretamente en el domicilio de la compradora, de 82 años. En la venta se vulnera de forma flagrante la normativa de protección de consumidores en lo referente al deber de informar, antes y después de la celebración del contrato, sobre aspectos esenciales como la descripción del objeto, datos identificativos del empresario y existencia y condiciones de ejercicio del derecho de desistimiento.

El caso enjuiciado refleja la forma de actuar de determinadas empresas que contactan con personas mayores, a las que abordan en su domicilio cuando se encuentran solas, ganándose las con ofertas y regalos para que firmen contratos por los que se les hace entrega de diferentes objetos, tales como enciclopedias, DVD o colecciones de arte. Además, junto con el contrato de compra se les hace firmar otro de financiación que les obliga al pago de un crédito que supera con creces el precio del objeto financiado.

El JPI se pronuncia, en atención a las circunstancias en que se produce la compra –en el domicilio de la compradora y la avanzada edad de ésta– sobre el alcance de la obligación impuesta al empresario de “facilitar” información precontractual sobre el derecho de

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, “Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo”, dirigido por el prof. Ángel Carrasco Perera (ref. DER2014-56016-P).

** ORCID ID: 0000-0002-1260-3867



desistimiento (actualmente, *ex art. 97.1 TRLGDCU*). Declara al respecto que el vendedor debe “*explicar suficientemente*” al comprador la existencia y condiciones de ejercicio de tal derecho.

Cierto es que la edad, por sí sola, no es determinante de la vulnerabilidad contractual de una persona, pero sí un factor que junto a otros (condiciones de modo, tiempo y lugar de la contratación)¹, como ocurre en este caso, llevan a considerar el carácter fraudulento de la operación realizada.

En términos generales, los compradores de avanzada edad que celebran contratos en su domicilio, se incluirían en el concepto de “consumidores vulnerables”, concebidos como aquéllos que por su inexperiencia o ineptitud no son capaces de captar la información que reciben. Se trata de una noción cuyos contornos se van ampliando cada vez más por parte de la doctrina y jurisprudencia, para abarcar distintas categorías de contratantes débiles. Así ocurre, por ejemplo, con los consumidores de energía eléctrica, con los pequeños inversores, etc.

Relato de los hechos, fallo y argumentos del JPI

Los hechos son los siguientes:

La demandante, de 82 años de edad, firmó con fecha 22 de diciembre de 2016 un contrato de compraventa de un lote de libros, DVD y un teléfono móvil. Se estableció como precio total el de 2.500 € y unas cuotas de 69,44 € a pagar en 36 mensualidades. En el mismo acto se firmó una solicitud de contrato de préstamo mercantil. Ante el impago de las cuotas que se pasaban a la cuenta de la compradora y las reclamaciones de la entidad financiera, sus familiares, concretamente su hijo, se apercibe del contrato realizado e intenta el 24 de marzo de 2017, mediante burofax dirigido a la dirección de Oropesa que constaba en el documento, resolver el contrato no pudiéndolo llevar a cabo ya que no se recoge dicho burofax. Sí se consigue la entrega de dicha misiva de resolución cuando se dirige a otra localidad (Almazora), aunque no consta que se contestara por dicha entidad editorial. Asimismo, se dirigieron también diversas comunicaciones a la entidad financiera, que finalmente se allanó a las pretensiones que contra ella se dirigían.

¹ La vulnerabilidad del consumidor puede tener su origen tanto en causas endógenas (discapacidad mental, física o psicológica y la edad) como exógenas (desconocimiento del idioma, falta de formación, falta de familiaridad con las nuevas tecnologías).



El Juzgado de Santander, estimando las pretensiones de la demandante, declara la nulidad de ambos contratos, el de compraventa y el vinculado de financiación, y ordena la restitución recíproca de prestaciones entre las partes.

Determina el Juzgado que las infracciones cometidas en el caso son:

(i) El vendedor no precisa con claridad cuál es el objeto del contrato, lo que conduciría a la nulidad del mismo, tanto por incumplimiento del art. 97 TRLGDCU² como por la aplicación de los arts. 1261 y 1273 CC, que exigen que haya en todo contrato un objeto cierto.

(ii) No se identifica de forma correcta la dirección del empresario, lo que, además de suponer incumplimiento del art. 97 TRLGDCU, dificultaría el ejercicio del derecho de desistimiento.

(iii) No se entrega copia del contrato o la confirmación del mismo donde se recoja la información estipulada en el art. 97.1 TRLGDCU (art. 99.2 TRLGDCU).

(iv) No se facilita, o al menos no se prueba, la información suficiente respecto al derecho de desistimiento. Afirma el JPI que *“no ha sido suficientemente explicado o al menos la parte demandada no ha probado que a la actora, persona de edad, se la hubiera explicado por el vendedor la posibilidad que tenía de desistir del contrato dentro de los plazos establecidos por la ley”*.

La genérica alusión a “las anteriores infracciones normativas” conduce al Juzgado a declarar la nulidad del contrato, con las consecuencias derivadas del art. 1303 CC. Se declara al respecto que *“todos estos incumplimientos nos deben llevar a declarar la nulidad de dicho contrato con las consecuencias que se establecen en el Código Civil para estos supuestos. De conformidad con el artículo 1303 declarada la nulidad los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas hubieran sido materia del contrato, con sus frutos y el precio con los intereses. Como se ha puesto de relieve por la jurisprudencia esta obligación nace ex lege, sin necesidad de que sea solicitada por ninguna de las partes y sin que sea preciso que la parte demandada ejercite reconvencción al respecto”*.

² El Art. 97 (*Información precontractual*) obliga al empresario a facilitar al consumidor de forma clara y comprensible con carácter previo al contrato la información sobre *a) las características principales de los bienes, b) la identidad del empresario y c) la dirección completa del establecimiento del empresario, teléfono, fax y correo electrónico, etc.*



En las líneas que siguen nos ocuparemos de razonar sobre el acierto de la sanción de nulidad absoluta que impone la sentencia, a la vista del actual régimen legal dispuesto para contratos celebrados fuera de establecimiento, en lo que atañe a la infracción de las obligaciones de información previas y posteriores al contrato, así como del derecho de desistimiento. Asimismo, se valorará la doctrina contenida en el pronunciamiento sobre el alcance de la obligación impuesta por la ley al empresario de “facilitar” determinada información al consumidor antes de celebrarse el contrato.

Comentario

Desde la modificación operada en el TRLGDCU por la Ley 3/2014, de 27 de marzo³, el régimen de los contratos celebrados fuera de establecimiento se regula en los arts. 92 y siguientes del TRLGDCU (información precontractual, forma y confirmación del contrato, derecho de desistimiento, etc.), que resultarían aplicables al caso a la vista de la fecha de celebración del contrato (22 de diciembre de 2016)⁴.

Antes de la mencionada reforma de 2014, el régimen de información y documentación respecto al derecho de desistimiento en esta modalidad contractual se contemplaba en los anteriores arts. 69.1 y 111 TRLGDCU⁵, sustituidos ahora por los arts. 97.1.i) y 99 TRLGDCU. Es de destacar que la sentencia que se comenta alude en su argumentación a la infracción de los antiguos arts. 69.1 y 111 TRLGDCU, lo que resulta improcedente en este supuesto.

³ Ley modificadora del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Dicha norma incorpora a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

⁴ Según establece la Disposición transitoria única de la Ley 3/2014: “*Las disposiciones de esta ley serán de aplicación a los contratos con los consumidores y usuarios celebrados a partir de 13 junio de 2014*”.

⁵ Los anteriores arts. 69.1 y 111 TRLGDCU imponían al empresario las siguientes obligaciones:

1. El contrato debía formalizarse por escrito en doble ejemplar, acompañarse de un documento de desistimiento, e ir fechados y firmados de puño y letra por el consumidor.
2. Además, el documento contractual debía contener, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor y usuario, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho de éste a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.
3. Por último, una vez formalizado el contrato, se debía entregar al consumidor uno de los ejemplares del mismo y el documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que expresara el nombre y dirección de la persona a quien debía enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes.

La prueba de cumplir con las obligaciones expresadas incumbía al empresario.



Volviendo al período previo a la reforma de 2014, parte de la doctrina defendía que la forma consignada en el art. 111 TRLGDCU constituía un requisito esencial (forma *ad solemnitatem*), determinante de la validez y eficacia del contrato⁶. La infracción de los requisitos de forma del art. 111, se sancionaba con la anulabilidad en el art. 112 TRLGDCU. En definitiva, en aquel momento, el binomio incumplimiento de requisitos formales-acción de ineficacia contractual se configuraba como eje de la protección de los consumidores. No obstante, no dejaron de plantearse dudas acerca de la naturaleza jurídica de la sanción prescrita⁷, abogándose por la nulidad de pleno derecho -por entenderse que conjuga mejor con la infracción de forma *ad solemnitatem*- o por la nulidad de pleno derecho, pero relativa (limitando los sujetos que podían invocarla a los consumidores)⁸.

Se afirma que el actual art. 99 TRLGDCU “relaja” las exigencias formales de los anteriores arts. 69.2 y 111⁹. En compensación, la obligación de entrega de un formulario normalizado de desistimiento aumenta la seguridad jurídica y reduce, a su vez, el alto número de litigios que en el pasado se ocasionaban por la falta de uniformidad en la información y documentación sobre el desistimiento.

Tras la reforma de 2014, el régimen jurídico aplicable la modalidad de contratos celebrados fuera de establecimiento se contiene –reiteramos- en los arts. 92 y siguientes TRLGDCU, norma –insistimos- aplicable al caso a tenor de la fecha de celebración del contrato. Con carácter general en esos preceptos se regula: (i) la información que con carácter previo al contrato el empresario debe proporcionar al consumidor, relativa -entre otras menciones- a las características del objeto, datos identificativos del empresario e información sobre el derecho de desistimiento, así como la entrega de documento para

⁶ Esta postura se mantenía por gran parte de la jurisprudencia. Por todas, *vid.* SAP Asturias 21 septiembre 2012 (JUR 2012, 369222).

⁷ Las dudas doctrinales existentes al respecto partían de una premisa: la calificación de la forma requerida por el antiguo art. 4 LCCFEM–sustituido por el art. 112 TRLGDCU- como <<*ad solemnitatem*>> o como <<*ad probationem*>>. Según la tesis tradicional, de considerarse que la forma requerida es *ad solemnitatem* (requisito de validez del contrato), el contrato que la infringiera sería radicalmente nulo y, por tanto, la invalidez establecida en el art. 4 LCCFEM –sustituido por el art. 112 TRLGDCU- sería la nulidad de pleno derecho, con las consecuencias de tal categoría de ineficacia, esto es: ampliación de los legitimados para impugnar el contrato, imprescriptibilidad de la acción e imposibilidad de convalidación o confirmación.

⁸ Se ofrece un completo estudio de las distintas posturas jurisprudenciales existentes al respecto en BERMÚDEZ BALLESTEROS, M^a S., “Doctrina de las Audiencias Provinciales sobre el derecho de desistimiento en el ámbito de los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles”, *Revista Aranzadi de Derecho Patrimonial*, núm. 25, año 2010, pp. 485-514.

⁹ *Vid.* ÁLVAREZ LATA, N., “Comentario al art. 99 TRLGDCU”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R.(coord.), Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2015, p. 1505.



desistir (art. 97); **(ii)** el deber de entrega de una copia del contrato firmado o confirmación del mismo en papel con la información exigida en el art. 97.1 (art. 99), cuya omisión se sanciona con la anulabilidad en el art. 100 TRLGDCU; y **(iii)** el derecho de desistimiento como herramienta en manos del consumidor para lograr la ineficacia del contrato en un plazo más o menos largo (de 14 días naturales a 12 meses más), según que se le haya informado o no sobre las condiciones de ejercicio del mismo (arts. 102 a 108).

La infracción de cada una de las normas citadas en el párrafo anterior lleva aparejadas distintas consecuencias; su incumplimiento no determina en ningún caso la nulidad de pleno derecho del contrato. En este sentido, la sentencia que se comenta, además de aludir indistintamente -para fundamentar la nulidad contractual que declara- tanto a las causas de nulidad previstas en la teoría general de contratos (en concreto, indeterminación del objeto del contrato, elemento esencial del mismo, art. 1261 CC) como a las vías de ineficacia contractual específicamente contempladas por la normativa de protección de los consumidores, dentro de estas últimas –insistimos- no tiene en cuenta que no toda infracción normativa desencadena la nulidad contractual. Así:

- La vulneración de lo dispuesto en el art. 97 TRLGDCU lleva aparejadas más consecuencias administrativas que civiles. Si el empresario omite alguno de los datos recogidos en el art. 97, se trataría de una infracción grave, que podría llegar a ser muy grave [art. 49.2 b) TRLGDCU]. Desde la perspectiva civil, podría instarse la anulación del contrato *ex art.* 1300 y siguientes del CC, si se estimase que la insuficiencia de información determinó que el consumidor contratara por error o se considerase que hubo dolo por parte del vendedor.
- La infracción de entrega de la copia del contrato o confirmación del mismo se prevé en la ley como causa de solicitud de anulabilidad del contrato por parte del consumidor (art. 100 TRLGDCU).
- En materia de desistimiento, la consecuencia que conlleva el incumplimiento por el empresario de la obligación de informar al consumidor sobre este derecho en los términos del art. 97.1.i), es la prolongación del plazo para desistir: se amplía 12 meses, después de expirado el período de ordinario de 14 días naturales desde la entrega del bien (art. 105 TRLGDCU).

En definitiva, salvo que la nulidad de pleno derecho se fundamentase con el genérico recurso a la contravención de normas imperativas o prohibitivas (*ex art.* 6.3 CC), la infracción de obligaciones ligadas a la información y documentación sobre el derecho de desistimiento y falta de entrega de copia del contrato no se acompaña en absoluto con la



nulidad absoluta del contrato que, como se ha expuesto, se vinculan actualmente a otras sanciones.

Por otro lado, si en la actualidad se prevé que en los casos de omisión de la información y documentación obligada sobre el desistimiento, el plazo de ejercicio de este derecho se amplía de 14 días naturales a 12 meses más (que es el supuesto que acontece en el caso enjuiciado¹⁰), bastaría con considerar correctamente ejercitado el desistimiento –en plazo– para conseguir de esta forma la ineficacia del contrato de compraventa, con efectos *ex tunc* (arts. 107 y 108 TRLGDCU), así como la del contrato vinculado de financiación (art. 77 TRLGDCU), sin necesidad de acudir a la nulidad contractual.

Finalizamos el presente comentario destacando la trascendencia práctica que tendrá la interpretación que hace el tribunal del alcance de la obligación del empresario de “facilitar” la preceptiva información sobre el desistimiento, contemplada en el art. 97.1 i) TRLGDCU. Entiende el juzgador, a la vista del perfil de la consumidora, que no basta con “facilitar”, en el sentido de insertar en el documento contractual la mención a la existencia del derecho de desistimiento y condiciones de ejercicio, sino que hace falta una mayor implicación del vendedor al respecto: *debe explicar suficientemente*, esto es, se entiende que debe tomar las medidas y seguir las actuaciones pertinentes para hacer conocer y comprender de manera clara y precisa la existencia y alcance del derecho que asiste al consumidor.

Si la información precontractual es de suma importancia para todo consumidor con el fin de llegar a comprender las condiciones del contrato y las consecuencias de su celebración, mucho más lo es para el consumidor de avanzada edad que, ya sea por su falta de formación en la materia o por su posible discapacidad física o psicológica, puede ser totalmente desconocedor de los derechos que como consumidor le asisten.

Podrá entenderse que la doctrina contenida en la sentencia favorece indudablemente a las personas mayores -como colectivo especialmente vulnerable– con el fin evitar fraudes que afectan a su seguridad económica, pero, en ningún caso, la transgresión del deber de información previa sobre el desistimiento, sea cual fuere el alcance que al mismo se dé, se vincula legalmente con la sanción de nulidad contractual, sino con otras consecuencias, principalmente de orden administrativo.

¹⁰ Entiende el JPI que, en el caso enjuiciado, el incumplimiento del deber de información por parte del vendedor dilató el plazo para desistir, estimándolo correctamente ejercitado en el mes de marzo de 2017 (dentro del plazo). Favorece la postura del Juzgado el hecho de no constar la fecha de entrega de los bienes, momento que constituye el *dies a quo* de comienzo del cómputo del plazo de desistimiento.



*Centro de Estudios de
Consumo*

PUBLICACIONES JURÍDICAS
<http://centrodeestudiosdeconsumo.com>