

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Todo lo que tienes que saber
cuando compras a distancia



✓ Desistir: abandonar o echarse para atrás

Según la RAE, desistir es apartarse de una empresa o intento, empezado a ejecutar o proyectado.



✓ Desistimiento

Facultad legal de un consumidor que ha tomado una decisión de compra, de resolver unilateralmente ese contrato, devolviendo la cosa o el servicio, sin tener que alegar nada.

Ah, ¿entonces se puede devolver todo lo que se compra?



Puesssss, depende

✓ De forma presencial

✓ A distancia

✓ Venta
presencial



Venta a distancia

- ✓ PC, móvil, Tablet
- ✓ Teléfono
- ✓ Catálogo

✓ Con presión, mucha presión

Los 6 principios de Robert Cialdini

“Influence: The Psychology of Persuasion”



✓ Con tiempo

Tiempo para pensárselo una vez recibido el producto o comenzado a disfrutar el servicio contratado a distancia.



✓ Derecho de desistimiento de un contrato

Es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándosele así al vendedor en un plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que 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

✓ Derecho de desistimiento de un contrato (II)

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

Ley 3/2014, de 27 de marzo

✓ Información previa al contrato

Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible...

- información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas...
- y sobre la existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (artículos 60 , 60 h y 69)

✓ Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento

Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor, el empresario deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art 69)

✓ Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento

Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

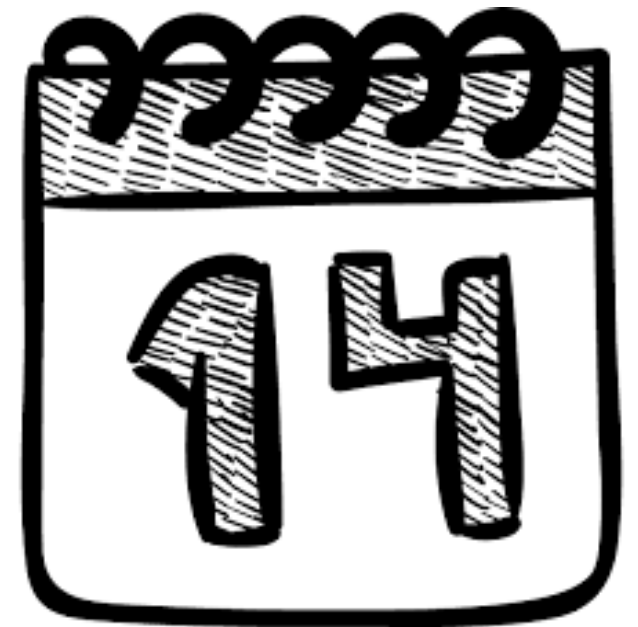
Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art 69)

✓ Plazo para desistir de una compra a distancia

El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

El plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 71)



✓ Plazo ampliado

Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 71)



✓ Formalidades para el ejercicio del desistimiento

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho:

Se considerará válidamente ejercitado:

- mediante el envío del documento de desistimiento o
- la devolución de los productos recibidos.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 70)

✓ Gastos vinculados al desistimiento

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

Si el vendedor te avisó previamente, podrás tener que asumir el coste de la devolución de los bienes.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de nov. (arts. 73, 97 y 108)



✓ ¿En cuánto tiempo recibiré mi dinero?

Cuando ejerces tu derecho de desistimiento, el empresario está obligado a devolver las sumas abonadas sin retención de gastos.

La devolución de estas sumas deberá efectuarse 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 por el consumidor y usuario.

Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 76) y Real Decreto Legislativo 1/2007 (art. 107)

✓ Compra a distancia con financiación

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento ... y el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito del empresario o un tercero, previo acuerdo entre consumidor y el empresario, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

Ley 3/2014, de 27 de marzo (art. 77)

✓ **Tras los 14 días, el vendedor sigue siendo responsable**

La falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 78)



Ah, ¿entonces se puede devolver todo lo que se compra a distancia?



Puesssss, NO

✓ Excepciones al derecho de desistimiento (I)

- Servicios 100% ejecutados con tu previo consentimiento y conocimiento.
- Bienes/servicios con precios sujetos a fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- Bienes a medida o claramente personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Bienes precintados no aptos para ser devueltos por razones de salud o higiene.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 103)

✓ Excepciones al derecho de desistimiento (II)

- Contratos en los que pidas visitas a domicilio (reparaciones, fisio...).
- CDs, películas o programas informáticos precintados (al desprecintarlos el consumidor).
- Prensa, revistas o publicaciones por suscripción.
- Las subastas públicas.
- La compra online de alojamiento turístico, transporte de bienes, alquiler de vehículos, compra de comida a domicilio si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (art. 103)

✓ Si ejerces tu derecho de desistimiento

- Tienes como mínimo 14 días naturales desde que recibas tu compra o inicies el servicio.
- Te tienen que devolver tu dinero en un máximo de 14 días.
- Sólo te pueden cobrar los gastos de devolución.



✓ Juan del Real



Fui el director de la OCU durante 8 años y posteriormente fundé Consumoteka en 2009. Me gusta ayudar a personas como tú, a que resuelvan por sí mismas sus problemas de consumo, cada día, sin desesperar en el intento.

- Escríbeme: consumoteka@gmail.com
- Sígueme: Twitter, Facebook y YouTube