



CONCEYU LLANERA
AYUNTAMIENTO DE LLANERA



Concejalía de Cosumu
Concejalía de Consumo



Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Información acerca del derecho de desistimiento y facilitación del modelo legalmente establecido y otros formularios para ayudar a las personas empresarias el cumplimiento del deber de respetar el derecho de desistimiento.

SUMARIO EJECUTIVO

En este documento, se expresa una aclaración informativa sobre el derecho de desistimiento destinada a personas empresarias o profesionales.

Además, para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones, consta una reproducción literal del ANEXO A del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Publicado en: «BOE» núm. 287, de 30/11/2007. Última modificación obrada por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre (Ref. BOE-A-2017-12659)).

1. Aclaración informativa sobre el derecho de desistimiento destinada a personas empresarias o profesionales.

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.

El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

El derecho de la persona consumidora a desistir del contrato en los casos legalmente establecidos tiene, según el artículo 92.3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, carácter **IRRENUNCIABLE PARA LA PERSONA CONSUMIDORA**.

Sucintamente, por imperativo legal, la persona empresaria o profesional está obligada a respetar un derecho de desistimiento en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias en las siguientes situaciones:

- ➔ En los **contratos celebrados a distancia** con los consumidores y usuarios, en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario (ej. Ventas por teléfono, catálogo o internet). Ver regulación en los artículos 92 y siguientes de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.

- En los **contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil** (ej. Ventas celebradas en el domicilio de la persona consumidora, o, contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario). Ver regulación en los artículos 92 y siguientes de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.

En estos casos, el artículo 97.1 i) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios obliga a la persona profesional o empresaria a **informar precontractualmente** acerca del derecho de desistimiento existente a la persona consumidora, al menos, en cuanto a los siguientes extremos: *«las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento»*.

Asimismo, al tiempo de la celebración del contrato, la persona empresaria o profesional está obligada a **documentar en el contrato la información a la persona consumidora o usuaria acerca de la existencia del derecho de desistimiento, y así como a entregarle un documento que le facilite ejercer tal derecho** por mandato del artículo 62 de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios que se expresa en los presentes términos: *«Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante 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. 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»*.

El incumplimiento de estas obligaciones o su no observancia puede ser susceptible de ser tipificado como infracción en materia de consumo en concepto de *«incumplimiento de las normas relativas a documentación, información [...] establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor y usuario»*, según el artículo 37 e) de la Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias («BOPA» núm. 287, de 13 de diciembre de 2002 «BOE» núm. 13, de 15 de enero de 2003 Referencia: BOE-A-2003-912) así como también, en el artículo 49.2 de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios.

2. **Reproducción literal del ANEXO A del Real Decreto Legislativo 1/2007.**

Así, se pone a disposición del empresario o profesional obligado a respetar legalmente un derecho de desistimiento en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias un modelo a través del que le es fácilmente asequible elaborar un documento informativo de la existencia del derecho de desistimiento:

«Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

ANEXO

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

(5)

(6)

Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: "de la celebración del contrato";

b) en caso de un contrato de venta: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes";

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes";

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza";

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes".

(2) Insértese su nombre, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.

(3) Si usted ofrece al consumidor y usuario en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: "Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento".

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: "Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero".

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

– "Recogeremos los bienes", o bien

– "Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a... (insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), 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 nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo";

(b) insértese:

– "Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes";

– "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes";

– En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... euros (insértese el importe)"; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... euros (insértese el importe) como máximo", o bien

– En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: "Recogeremos a nuestro cargo los bienes";

(c) "Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes".

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: "Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/gas/electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato"».