

Derecho de desistimiento: ¿qué es y cuando aplica a los consumidores?

Escrito por Despacho de abogados Sanahuja Miranda. 12 de febrero de 2020, miércoles

Es aplicable tanto a bienes como a servicios. Opera tanto si se adquiere una prenda de ropa, un electrodoméstico, una joya o un servicio como la contratación de una línea de teléfono, un seguro o un curso. Según el artículo 71 TRLGDCU, el consumidor dispone de 14 días naturales para ejecutar su derecho al desistimiento siempre y cuando el empresario haya informado de forma correcta los plazos.

Es frecuente en España que las personas opten por no comprar un bien material o contratar un servicio por miedo a que este no pueda ser devuelto o su devolución suponga un problema. Frente a esta circunstancia, los usuarios tienen el llamado derecho al desistimiento, que es “la posibilidad que tiene un consumidor de retornar un bien o un servicio sin explicaciones ni coste”, explica Estel Romero, abogada de Sanahuja Miranda.

Â

Este derecho es aplicable tanto a bienes como a servicios. Por lo tanto, opera tanto para una prenda de ropa, un electrodoméstico, una joya o un servicio como puede ser la contratación de una línea de teléfono, ADSL, un seguro de vida o un curso académico. Según el art. 71 TRLGDCU, el consumidor final dispone de 14 días naturales para ejecutar su derecho al desistimiento siempre y cuando el empresario haya cumplido con su obligación de información y documentación.

Â

“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.”, afirma Estel Romero, abogada de Sanahuja Miranda.

Â

Una vez ejercitado el derecho de desistimiento, la devolución del dinero abonado por el cliente por el bien o servicio debe ser retornado en un plazo de 14 días naturales desde que el empresario tiene conocimiento del ejercicio del derecho por parte del consumidor, si se incumple dicho plazo el usuario tendrá el derecho, de conformidad con el Art. 76, a reclamar por duplicado las cantidades sin perjuicio de la posible indemnización por daños y perjuicios que se le hayan causado.

Â

Sin justificar el motivo de la devolución y sin penalización

Como indica el artículo 68 del TRLGDCU el ejercicio de este derecho es gratuito en términos generales, sin embargo, existen dos excepciones en las que el consumidor deberá asumir ciertos costes:

- Cuando se hubiera seleccionado expresamente una modalidad de envío más costosa que la ordinaria, el consumidor no podrá reclamar la devolución de dichos portes.
- Los costes de la devolución deberán ser asumidos por el consumidor siempre y cuando el empresario haya informado de los mismos en la información precontractual.

Como sucede con muchos otros derechos, existen ciertos límites al ejercicio del derecho de desistimiento, como son:

Derecho de desistimiento: ¿qué es y cuando aplica a los consumidores?

Escrito por Despacho de abogados Sanahuja Miranda. 12 de febrero de 2020, miércoles

Si el objeto se ha personalizado.

Si este precintado por motivos de salud o de higiene.

Contenido en soporte digital (iTunes).

Que se haya realizado el servicio.