



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 de otros formularios para ayudar a las personas consumidoras el ejercicio del derecho de desistimiento.

SUMARIO EJECUTIVO

En este documento, se expresa una aclaración informativa sobre el derecho de desistimiento destinada a personas consumidoras o usuarias. En concreto, se informa a las personas consumidoras de lo que es el derecho de desistimiento, las facultades que comprende, los casos en que se le concede por el ordenamiento, la forma mejor de ejercerlo de forma eficaz y, así como de proceder a su defensa, y por último, de las excepciones legales al derecho de desistimiento.

Además, para facilitarles a las personas consumidoras y usuarias el ejercicio de sus derechos, consta una reproducción literal del ANEXO B 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)). En dicho anexo, la ley facilita a las personas consumidoras un modelo de formulario de desistimiento. Adicionalmente, se ponen a su disposición formularios específicamente elaborados por la OMIC del Ayuntamiento de Llanera.

1. Aclaración informativa sobre el derecho de desistimiento destinada a consumidoras o usuarias.

La OMIC de Llanera informa a los consumidores sobre el derecho de desistimiento, formas de ejercicio y sus excepciones legales:

En consumo, el derecho de desistimiento es la facultad que tenemos los consumidores y usuarios para dejar sin efecto un contrato. Este derecho se debe ejercitar durante un período de tiempo establecido en 14 días naturales, sin necesidad de justificar la decisión y sin ningún coste, salvo excepciones, siendo nula cualquier penalización en el plazo legalmente establecido. Estos 14 días empezarán a contar desde el día siguiente a la entrega del bien o producto o desde la contratación del servicio. Al ser días naturales se deben contar también los sábados, domingos y festivos.

La persona consumidora 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.

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

Asimismo, el derecho de la persona consumidora a desistir del contrato en los casos legalmente establecidos tiene 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.

El derecho de desistimiento no está sujeto a formalidades especiales. No obstante, es muy importante tener en cuenta que corresponde a las personas consumidoras y usuarias probar que se ha desistido en forma y plazo. Es decir, para lograr ejercitar con éxito este derecho **es necesario acreditar de forma fehaciente** que se ha ejercitado el derecho de desistimiento dentro del plazo legal.

Tendrá la consideración de desistimiento **la devolución del objeto de la compra al vendedor en perfecto estado y dentro del plazo establecido.** Téngase en cuenta que, en todo caso, es la persona consumidora o usuaria la que debe probar que ha ejercido el derecho de desistimiento. Por tanto, es recomendable **solicitar siempre al empresario un justificante de la devolución.** Si no lo otorga, exija la persona consumidora **HOJAS DE RECLAMACIONES** en su modelo oficial del Principado de Asturias (de obligatoria y gratuita entrega). En caso de no darle la hoja exigida, llame la persona consumidora a la Policía Municipal o a la Guardia Civil para que levante acta de una denuncia en materia de consumo por no entregar hoja de reclamaciones para desistir del contrato, con ello, diríjase a la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana, que le dará el trámite correspondiente.

También, tendrá la consideración de desistimiento la **comunicación por escrito del ejercicio del mismo a la persona empresaria dentro del plazo legal.** Para ello, hay que dirigirse al vendedor por escrito comunicando expresamente el ejercicio del derecho de desistimiento, con la siguiente información: datos de la compra o pedido, fecha, datos de la persona consumidora y del vendedor y firma de la persona consumidora que haya suscrito el contrato y que pretende desistir del mismo. Se pueden usar medios como la carta certificada o el mail. No obstante, en compras de especial trascendencia por el precio que se haya pagado, es muy recomendable utilizar, como medio para ejercitar este derecho y que quede prueba del ejercicio, el **buofax con copia certificada del contenido y con acuse de recibo.** ¡Ojo! Otros medios, como la carta certificada con acuse de recibo prueban indubitadamente el envío y la recepción del mensaje, pero no, el contenido del mismo.

También, por supuesto, es posible probar el ejercicio ejercerlo **presencialmente** en el establecimiento abierto al público mediante un documento por duplicado, para que sellen la copia que la persona consumidora debe guardar. En caso de que no hubiera colaboración de la mercantil, hay que recordar que, en todo el territorio del Principado de Asturias, todos los empresarios y profesionales (con excepción de los de hostelería y turismo o espectáculos público, que tienen su propia regulación), en cualquier sitio donde presten un servicio, y especialmente en establecimientos comerciales tienen la obligación legal de tener a disposición de las personas consumidoras **HOJAS DE RECLAMACIONES** en su modelo oficial del Principado de Asturias, cuya entrega al consumidor cuando este lo solicite es obligatoria para la persona empresaria y gratuita para la persona consumidora. Una vez que la persona empresaria le haga entrega del juego de hojas, con los datos de la empresa debidamente cumplimentados, la persona consumidora cumplimentará sus datos y expondrá por escrito que ejerce el derecho de desistimiento, expresando claramente los datos de la compra o pedido, fecha en que se ejerce el derecho, datos de la

persona consumidora y del vendedor y firma de la persona consumidora que haya suscrito el contrato y que pretende desistir del mismo. Si la persona empresaria se negara a poner o no pusiera a disposición de la persona consumidora la hoja de reclamaciones oficial referida (ej. Con la excusa de que no la tiene), la persona consumidora está legitimada para llamar a la policía municipal o a la Guardia Civil del lugar para que acudan a levantar acta de una infracción en materia de consumo por tal comportamiento. En tal caso, póngase en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana para que le informen de los pasos a seguir para una defensa eficaz de sus derechos.

Es posible, en resumen, ejercer el desistimiento por cualquiera de estos medios, pero siempre debe tener en cuenta la persona consumidora que debe poder probar que ha ejercido el derecho de desistimiento en tiempo y forma. No debe hacerlo oralmente, porque no queda constancia y no podría probar el ejercicio de ese derecho, ni vía telefónica ni con la entrega presencial de un documento si no se queda una copia sellada.

Notificado de forma fehaciente a la persona empresaria el ejercicio del derecho de desistimiento por la persona consumidora, **se debe producir la restitución recíproca de las prestaciones** (a cada cual se le devuelve lo suyo). La devolución recíproca tendrá las siguientes características:

1. La persona consumidora no reembolsará ninguna cantidad por disminución del valor del bien, salvo que le haya dado al bien un uso que no sea conforme a su naturaleza.
2. La persona consumidora tiene derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.
3. La persona consumidora, salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, deberá devolver los bienes o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, 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 comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario.
4. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo (Ej. Aparato de gimnasia).
5. La persona consumidora sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.
6. La persona empresaria tiene la obligación de devolver los bienes sin demora indebida, y en todo caso, en un límite de 14 días naturales. En caso de que la persona empresaria no devuelva las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales, la persona consumidora tendrá derecho a la devolución del doble de la suma adeudada, más una indemnización por daños y perjuicios, si los hubiera.

Se debe saber por la persona consumidora que el derecho de desistimiento en los casos legalmente establecidos (en las ventas a distancia- ej. correo postal, internet, teléfono y fax-, y en ventas fuera de establecimiento mercantil- ej. Ventas a domicilio) el plazo es de 14 días naturales, **salvo que la persona empresaria no haya entregado información sobre este derecho, en este caso se ampliará el plazo a 12 meses**. La existencia de información en estos casos es fundamental.

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** (antes de que la persona consumidora acepte contratar un bien o servicio) 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.

El incumplimiento de estas obligaciones o su no observancia por la persona empresaria 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. Si este es el caso, póngase la persona consumidora en contacto de la forma más inmediata posible con la Oficina Municipal de Información al Consumidor que le sea más cercana, con la finalidad de lograr una más eficaz defensa de sus derechos.

La OMIC advierte a las personas consumidoras que la legislación de defensa de las personas consumidoras contiene una lista abundante de excepciones al derecho legal de desistimiento. Por razones de brevedad, no se exponen todas aquí. Se comunica, no obstante, por razones de su importancia en el tráfico habitual, que la ley contempla las siguientes **EXCEPCIONES al derecho legal de desistimiento**:

1. No se contempla el derecho de desistimiento para las personas consumidoras en productos precintados por razones de protección de salud e higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
2. No se concede el derecho legal de desistimiento en contratos de suministro de prensa diaria publicaciones periódicas o revistas, pero sí se concede el derecho legal de desistimiento contra la celebración por la persona consumidora y usuaria de contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
3. No hay derecho legal de desistimiento contra la prestación de servicios ya ejecutados (especial atención a los contratos de servicios de suministros como por ejemplo telefonía, internet, luz y gas). En estos casos de prestación de servicios la persona consumidora debe ser informada de este extremo. Asimismo, la persona consumidora debe **consentir expresamente** y reconocer que una vez que se inicia la ejecución o se ejecuta completamente el servicio pierde el derecho de desistimiento.
4. La ley no concede derecho para desistir de suministros de bienes o servicios que dependan de las fluctuaciones de mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento (ej. Compra de acciones en bolsa).
5. No otorga la ley derecho a desistir del suministro bienes claramente personalizados a petición de la persona consumidora o que hayan sido confeccionados según sus especificaciones.
6. No otorga la ley derecho a desistir del suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
7. No otorga la ley derecho a desistir del suministro de bebidas alcohólicas que no puedan serle entregadas antes de 30 días y cuyo valor dependa de las fluctuaciones de mercado que no puedan ser controladas por el empresario.
8. No otorga la ley derecho a desistir del suministro bienes mezclados de forma indisoluble con otros.

9. No otorga la ley derecho a desistir de los contratos en los que la persona consumidora o usuaria haya solicitado específicamente a la persona empresaria que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente. Los servicios adicionales a los inicialmente solicitados o el suministro de piezas que no sean las solamente necesarias para la reparación o mantenimiento urgente sí que están sometidos al derecho legal de desistimiento.
10. No otorga la ley derecho a desistir del suministro de grabaciones o programas informáticos cuando hayan sido desprecintados por la persona consumidora después de la entrega;
11. No otorga la ley derecho a desistir de la compra de bienes adquiridos en subastas públicas;
12. No otorga la ley derecho a desistir del suministro de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda;
13. No otorga la ley derecho a desistir del contrato de transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios, cuando tienen fecha de ejecución específica (ej. Se contrata una mudanza para el día Martes 30 de enero de 2018).
14. No alcanza la ley a conceder el derecho de desistimiento en los suministros de contenido digital cuando la ejecución haya comenzado y siempre y cuando la persona consumidora haya consentido previa y expresamente en que, una vez comenzada la ejecución, pierde su derecho legal de desistimiento.

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

Para facilitar a las personas consumidoras el ejercicio de sus derechos, consta una reproducción literal del ANEXO B 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)). En dicho anexo, la ley facilita a las personas consumidoras un modelo de formulario de desistimiento.

Asimismo, se informa de que, por razones de una mejor y más eficaz de las personas consumidoras, la OMIC de Llanera facilita a las personas consumidoras diversos formularios diseñados para que las personas consumidoras puedan desistir de los contratos de suministro de bienes adquiridos en ventas en su domicilio. Es posible encontrarlos en:

-La sede presencial de la OMIC de Llanera, sita en Avda. de Oviedo, nº 1, 33424, Posada de Llanera (Asturias) cuyo horario de atención al público es de 10:00 a 13:45.

-La web de la OMIC de Llanera. Concretamente, en la dirección <http://www.llanera.es/servicios/consumo#ejerza-sus-derechos>

Por tanto, a continuación, se reproduce el formulario de desistimiento contenido en la ley:

«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

B. Modelo de formulario de desistimiento

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

– A la atención de (aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico):

– Por la presente le comunico/comunicamos () que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)*

– Pedido el/recibido el ()*

– Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

– Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

– Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

– Fecha».