

El derecho de DESISTIMIENTO



calendario

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	



Porque tienes derecho
a arrepentirte



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA



OMIC · ZARAGOZA



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

ÍNDICE

• Definición	2
• Cómo contar los 14 días	2
• Cómo ejercitar este derecho	2
• Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento.....	3
• Tipología de contratos en relación con el derecho de desistimiento	
1. Contratos celebrados a distancia	3
2. Contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.....	3
3. Contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico (multipropiedad).....	4
4. Contrato de viaje combinado	4
5. Contrato de servicios financieros a distancia.....	4
6. Contratos de crédito al consumo	5
7. Contrato de seguro	5
• Formulario	6

El derecho de DESISTIMIENTO

DEFINICIÓN

Desistir, renunciar, dejar sin efecto, arrepentirse, cesar, echarse atrás...



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.

Cómo contar los 14 días

Desde el día siguiente a la entrega del bien o producto o desde la contratación del servicio.

Al ser días naturales se deben contar los sábados, domingos y festivos.

calendario						
L	M	M	J	V	S	D
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	<u>14</u>	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Cómo ejercitar este derecho

Es necesario acreditar de forma fehaciente que se ha ejercitado el derecho de desistimiento dentro del plazo legal para cada tipo de contrato, es decir, nos corresponde a los consumidores y usuarios probar que hemos desistido en forma y plazo.

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 del consumidor y del vendedor y nuestra firma.

Tendrá también la consideración de desistimiento la devolución del objeto de la compra al vendedor en perfecto estado y dentro del plazo establecido, solicitando siempre al empresario un justificante de la devolución.

Podemos utilizar los siguientes medios para ejercitar este derecho:

- ✓ Burofax.
- ✓ Carta certificada con acuse de recibo.
- ✓ Presencialmente en el establecimiento abierto al público mediante un documento por duplicado, para que sellen la copia que el consumidor debe guardar.



Por cualquiera de estos medios el consumidor puede probar que ha ejercido el derecho de desistimiento en tiempo y forma.

NO debe hacerlo, porque no queda constancia y no podría probar el ejercicio de ese derecho:

- ✗ Vía telefónica.
- ✗ Con la entrega presencial de un documento si no se queda una copia sellada.

Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento

Notificado el empresario del derecho ejercitado de forma fehaciente por el consumidor, se producen los siguientes efectos:

- ✓ Restitución recíproca de las prestaciones (a cada uno lo suyo).
- ✓ El consumidor no reembolsará ninguna cantidad por disminución del valor del bien.
- ✓ El consumidor tiene derecho al reembolso de los gastos y útiles que hubiera realizado en el bien.
- ✓ En caso de que el empresario no devuelva las cantidades abonadas en el plazo de 14 días naturales, tendrá derecho a la devolución del doble de la suma adeudada, más una indemnización por daños y perjuicios, si los hubiera.



Tipología de contratos en relación con el derecho de desistimiento

1. Contratos celebrados a distancia

Definición: Tienen la consideración de técnicas de venta a distancia: correo postal, Internet, teléfono y fax.

Plazo: 14 días naturales, salvo que el empresario **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.

Medios: Burofax o carta certificada con acuse de recibo.

Cargos: Ningún coste adicional.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

Excepciones: En estos casos no se contempla el derecho de desistimiento para los consumidores.

- ✗ Productos no aptos para la devolución por salud e higiene.



- ✗ Prensa diaria.
- ✗ Prestación de servicios ya ejecutados (ojo con los contratos de servicios de suministros de telefonía, internet, luz y gas)*.
- ✗ Suministro de bienes o servicios que dependan de las fluctuaciones de mercado.
- ✗ Bienes personalizados a petición del consumidor.
- ✗ Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- ✗ Suministro de bebidas alcohólicas que no puedan ser entregadas antes de 30 días y el valor dependa de las fluctuaciones de mercado.
- ✗ Bienes mezclados de forma indisoluble con otros.
- ✗ Los servicios adicionales a los inicialmente solicitados en reparación o mantenimiento urgente.
- ✗ Grabaciones o programas informáticos cuando hayan sido desprecintados.
- ✗ Subastas públicas.
- ✗ Suministro de alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, comida o servicios cuando tienen fecha de ejecución específica.
- ✗ Suministro de contenido digital cuando la ejecución haya comenzado.

* En el caso de prestación de servicios deben informarnos y nosotros debemos consentir expresamente y reconocer que una vez que se inicia la ejecución o se ejecuta completamente el servicio perdemos el derecho de desistimiento.

2. Contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil

Definición: Todos estos casos se consideran contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.

- ✓ Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
- ✓ Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.
- ✓ Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.



Plazo: 14 días naturales, salvo que el empresario no haya entregado información sobre este derecho, que se ampliará el plazo a 12 meses.

Medios: Burofax o carta certificada con acuse de recibo.

Cargos: Ningún coste adicional.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

Excepciones:

- ✗ Productos no aptos para la devolución por salud e higiene.
- ✗ Prensa diaria.
- ✗ Prestación de servicios ya ejecutados (ojo con los contratos de servicios de suministros de telefonía, internet, luz y gas)*.
- ✗ Suministro de bienes o servicios que dependan de las fluctuaciones de mercado.
- ✗ Bienes personalizados a petición del consumidor.
- ✗ Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- ✗ Suministro de bebidas alcohólicas que no puedan ser entregadas antes de 30 días y el valor dependa de las fluctuaciones de mercado.
- ✗ Bienes mezclados de forma indisoluble con otros.
- ✗ Los servicios adicionales a los inicialmente solicitados en reparación o mantenimiento urgente.
- ✗ Grabaciones o programas informáticos cuando hayan sido desprecintados.
- ✗ Subastas públicas.
- ✗ Suministro de alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, comida o servicios cuando tienen fecha de ejecución específica.
- ✗ Suministro de contenido digital cuando la ejecución haya comenzado.

* En estos casos deben informarnos claramente y nosotros consentir expresamente que si se inicia la ejecución o se ejecuta completamente perdemos el derecho de desistimiento.

3. Contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

Comúnmente conocido como contrato de “multipropiedad”.

Definición: Contrato de duración superior a un año en virtud del cual un consumidor adquiere, pagando, el derecho a utilizar uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un período de ocupación.



Plazo: 14 días naturales (contando sábados, domingos y festivos). El plazo se empieza a contar desde el día en que el empresario entrega el formulario de desistimiento e información relativa.

* Si no entrega **formulario:** Desde que se entregue el formulario, 1 año y 14 días naturales.

* Si no entrega **información:** Desde que entregue la información y documentación, 3 meses y 14 días naturales.



Medios: Burofax, carta certificada con acuse de recibo, o presencial con original y copia del documento de desistimiento para sellar.

Cargos: Ningún coste adicional para el consumidor.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

4. Contrato de viaje combinado

En este contrato no se ejercita el derecho de desistimiento como tal, sino que existe la facultad de resolver el contrato ante una modificación del contrato realizada por parte del empresario.

Definición de viaje combinado: Para que un contrato de viaje sea considerado viaje combinado es necesaria la combinación de, por lo menos, dos de estos elementos: alojamiento, transporte, servicios turísticos no accesorios y que constituyan una parte significativa del viaje.



Que esta combinación de elementos sea vendida u ofrecida con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Plazo: Cuando el empresario comunique la modificación del contrato.

Medios: Burofax, carta certificada con acuse de recibo, o presencial con original y copia del documento de desistimiento.

Cargos: Ningún cargo, la resolución del contrato por este motivo implica la devolución al consumidor de lo abonado.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

Si fuera el consumidor quien deseara, sin motivo alguno, cancelar el viaje, estará sujeto a una tabla de penalizaciones:

- * 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce entre los días 10 y 15 anteriores a la fecha de comienzo del viaje.
- * 15% entre el 3º y 10º día antes del viaje.
- * 25% en las 48 h anteriores a la salida.



5. Contrato de servicios financieros a distancia

Definición: La prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.



Plazo: 14 días naturales (contando sábados, domingos y festivos).

Medios: Carta certificada con acuse de recibo, burofax.

Cargos: Ninguno.

Prueba: Le corresponde la prueba al consumidor.

Excepciones:

- ✗ Contratos ya ejecutados.
- ✗ Los siguientes contratos de servicios financieros que dependan de las fluctuaciones de mercado.
 - Operaciones de cambio de divisas.
 - Instrumentos de mercado monetario.
 - Valores negociables.
 - Participaciones en instituciones de inversión colectiva.
 - Contratos financieros futuros.
 - Contratos de permuta sobre tipos de interés, divisas...
 - Contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado.
- ✗ Créditos para adquisición de derechos de propiedad.
- ✗ Créditos garantizados.
- ✗ Declaraciones de consumidores ante notario.
- ✗ Planes de pensiones.

6. Contratos de crédito al consumo

Definición: Es el contrato de financiación del producto adquirido vinculado a un contrato principal de venta o de prestación de servicios.



Plazo: 14 días naturales.

Medios: El ejercicio del derecho de desistimiento del contrato principal implicará la resolución del contrato de crédito. Para ello habrá que remitir carta certificada con acuse de recibo, burofax, o notificarlo de manera presencial en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

Cargos: Sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

7. Contrato de seguro

Tanto en los seguros de vida individuales, como en otros contratos de seguros celebrados a distancia, se reconoce a los consumidores (tomadores) la posibilidad de no seguir adelante con el contrato dentro de un plazo determinado.



Seguros de vida individuales no contratados a distancia:

Definición: Contrato cuyo riesgo es la vida de una persona.

Deben ser seguros de más de 6 meses, individuales, en los que el tomador no asuma el riesgo de la inversión.

Plazo: 30 días naturales contando sábados, domingos y festivos.

Medios: Carta certificada con acuse de recibo, burofax, o presencial en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

Cargos: Ningún coste adicional.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

Seguros contratados a distancia (sean seguros de vida u otros):

Plazo:

- Seguros de vida: 30 días naturales, contando sábados, domingos y festivos.
- Otros Seguros: 14 días naturales.

Medios: Carta certificada con acuse de recibo, burofax, o presencial en el establecimiento con original y copia del documento de desistimiento.

Cargos: Ningún coste adicional.

Prueba: Le corresponde al consumidor probar el ejercicio del derecho.

Excepciones en ambos tipos de contratación:

- ✗ Cuando se hayan ejecutado.
- ✗ Contratos de seguro donde el tomador asuma el riesgo de la inversión.
- ✗ Seguros de viaje, equipaje, o similares de menos de un mes.
- ✗ Aquellos inferiores a 30 días.
- ✗ Planes de previsión asegurados (contratos de seguro con igual funcionamiento que los planes de pensiones).

Formulario

Solo 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

En caso de duda o consulta, puede acudir a la Asociación de Consumidores Torre Ramona, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, o a los Puntos de Información al Consumidor que existen a su disposición en los distintos barrios de la Ciudad.



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA

San Miguel, 30 pral, izda.
Teléfono 976 211 321 • Fax 976 223 547
info@torreramona.org
www.torreramona.org



OMIC • ZARAGOZA

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO