

INFORMACIÓN PREVIA DE LOS CONTRATOS Y EL DERECHO DE DESISTIMIENTO



Unión de
Consumidores
de Aragón



ÍNDICE

Presentación

1.- Información previa de los contratos a distancia y los celebrados fuera de establecimiento mercantil

2.- Requisitos formales de este tipo de contratos

3.- El derecho de desistimiento

- Plazo para ejercer el derecho de desistimiento
- ¿Cuál es el plazo para ejercer el derecho de desistimiento si el empresario no facilita la información?
- ¿Cómo se realiza el derecho de desistimiento?
- Obligaciones y derechos del empresario
- Obligaciones y responsabilidad del consumidor

4.- La ejecución del contrato

5.- Legislación aplicable

6.- Modelos derecho desistimiento

7.- Direcciones de interés

PRESENTACIÓN

En el año 2012, la Unión de Consumidores de Aragón –a través de la subvención de apoyo a asociaciones de consumidores y usuarios del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza– redactó y publicó una guía divulgativa, en formato digital, bajo el título **“Prevención de fraudes y engaños en personas mayores”**.

El contenido de la misma está dirigido a las personas mayores –como colectivo especialmente vulnerable– con el fin de transmitirles información sobre los fraudes y acciones más frecuentes que se pueden llevar a cabo en distintos sectores de la actividad comercial y que pueden afectar a su seguridad económica, al asumir un servicio o adquirir un producto que, en muchas ocasiones está fuera de sus posibilidades económicas y no cubre ninguna necesidad real. Asimismo, se describen los supuestos y sectores que provocan más engaños en personas mayores (suministros de gas y electricidad, telefonía, falsas revisiones del gas, control de agua del grifo, productos milagro, viajes, excursiones y reuniones en hoteles, falsos premios y sorteos, bancos, tarjetas de crédito, seguros, centros de día y residencias, cuidadores a domicilio, entre otros).

Mayoritariamente, la compra de estos productos y la contratación de estos servicios y suministros se realizan fuera de establecimiento mercantil o a distancia, bien por visitas de comerciales a domicilio, por teléfono, mediante reuniones organizadas en hoteles ..., por ello, en la citada guía, hay un epígrafe titulado “información previa al contrato y el ejercicio del derecho de desistimiento”.

La Ley 3/2014, de 27 de marzo, que procedió a modificar el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, afectó a este epígrafe de la guía, siendo de aplicación a los contratos celebrados con los consumidores y usuarios a partir de 13 de junio de 2014, por lo que resultaba necesario la modificación y actualización de la misma.

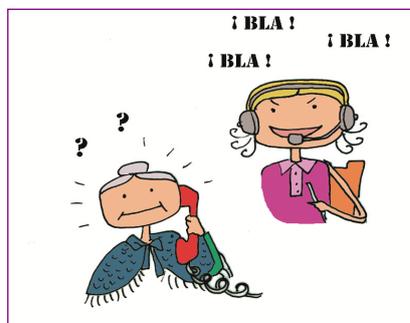
Por ello, la asesoría jurídica de la Unión de Consumidores de Aragón ha redactado la guía **“Información previa de los contratos y el derecho de desistimiento”** como anexo a la guía **“Prevención de fraudes y engaños en personas mayores”**.

La elaboración de la guía “Información previa de los contratos y el derecho de desistimiento” ha sido financiada a través de la convocatoria de subvenciones en materia de acción social para el año 2015 del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

José Ángel Oliván García
Presidente Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

1.- INFORMACIÓN PREVIA DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y LOS CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Cada día es más frecuente la contratación a distancia de servicios o compra de productos, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor, mediante el correo postal, internet, teléfono o el fax.



Las llamadas comerciales telefónicas nunca se realizarán antes de las 9h ni más tarde de las 21h, ni en festivos o fines de semana

También lo es la contratación fuera de establecimiento mercantil, mediante visitas de comerciales al domicilio del consumidor, mediante excursiones organizadas para promocionar y vender productos, etc.



Antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera de establecimiento mercantil, el empresario debe facilitar de manera clara y comprensible la siguiente información:

- Las características principales de los bienes o servicios
- Identidad del empresario, incluido su nombre comercial
- Dirección completa del establecimiento, número de teléfono, fax y correo electrónico, para poderse comunicar con él
- Una dirección donde poder dirigir las reclamaciones
- El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas
- Precio completo, incluidos los impuestos y tasas, así como los gastos adicionales de transporte, entrega y cualquier otro gasto
- El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, si es diferente a una tarifa básica
- Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, y la fecha en que el empresario va a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios
- La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato
- Cuando exista derecho de desistimiento, las condiciones, plazo y los procedimientos para ejercerlo, y el modelo de formulario, así como las circunstancias en las que se pierde ese derecho
- Si no hay derecho de desistimiento, hay que indicarlo
- La existencia de la garantía legal
- Cuando proceda, la asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones
- La existencia de códigos de conducta a los que esté acogido la empresa
- La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución
- Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato
- Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario

- Cuando proceda , la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables
- Cuando proceda, toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer
- Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que está sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo
- Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario

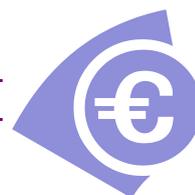


2.- REQUISITOS FORMALES DE ESTE TIPO DE CONTRATOS

En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información previa al contrato en la lengua utilizada en la propuesta de contratación y, al menos, en castellano, o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles, debiendo respetar el principio de buena fe en las transacciones comerciales.

Si un contrato a distancia que se va a celebrar por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, las características principales del bien o servicio, el precio total, la duración del contrato o si es de duración indeterminada, y las condiciones de resolución.

El empresario debe velar para que el consumidor y usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que éste implica una obligación de pago.



Si el empresario es el que se pone en contacto telefónico con el consumidor para celebrar un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera.

El consumidor solo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.



**ATRÉVASE A DECIR:
"NO ME INTERESA"**

El empresario deberá facilitar al consumidor la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes de la ejecución del servicio.

En caso de que un consumidor desee que la **prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, o de calefacción mediante sistemas urbanos**, dé comienzo durante el plazo de desistimiento, el empresario exigirá que el consumidor presente una solicitud expresa en tal sentido en un soporte duradero.

- **CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO**

El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, podrá ser anulado a instancia del consumidor por vía de acción o excepción.

El empresario no podrá invocar causa de nulidad, salvo que el incumplimiento sea exclusivo del consumidor y usuario.

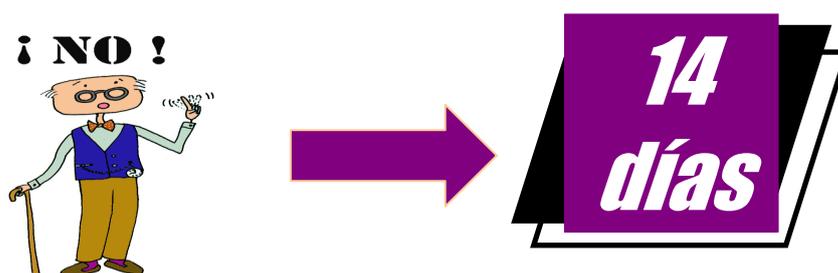
En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como una aceptación de la misma.

Si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, no podrá reclamarle pago alguno, y el consumidor no estará obligado a la devolución o custodia. La falta de respuesta del consumidor a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.

En el caso de contratos para el suministro de agua, gas o electricidad, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

3.- EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El consumidor y usuario tendrá **derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo.**



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

Existen excepciones al derecho de desistimiento, por lo que se enumeran algunos supuestos :

- Prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente realizado
- Suministro de bienes o prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero y que el empresario no pueda controlar
- Suministro de bienes confeccionados conforme a la especificación del consumidor o claramente personalizados.
- Suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez
- Suministro de bienes precintados que no puedan ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y hayan sido desprecintados tras la entrega
- Suministro de bienes que tras su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes
- Contaros que el consumidor haya solicitado específicamente para que el empresario le visite y efectúe operaciones de reparación o mantenimiento urgente
- Suministro de grabaciones sonoras o de video o programas informáticos precintados, que hayan sido desprecintados tras la entrega

- **PLAZO PARA EJERCER EL DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento **concluirá a partir de los 14 días naturales contados a partir de:**

En caso de contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.

En caso de contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes, o bien:

- *En supuestos de entrega de múltiples bienes encargados en el mismo pedido y entregados por separado, el día que se adquiera la posesión material del último de los bienes*
- *En supuestos de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que se adquiera la posesión material del último componente o pieza*
- *En supuestos de entrega de bienes de manera periódica y durante un plazo determinado, el día que se adquiera la posesión material del primero de esos bienes*
- *En contratos para el suministro de agua, gas o electricidad, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato*

- **¿CUÁL ES EL PLAZO PARA EJERCER EL DESISTIMIENTO SI EL EMPRESARIO NO FACILITA LA INFORMACIÓN ?**

Si el empresario no facilita la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo de desistimiento finalizará **doce meses después de la expiración del periodo de desistimiento inicial.**

Si el empresario facilita la información sobre el derecho de desistimiento en el plazo de doce meses, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento expirará a los 14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.

- **¿CÓMO SE REALIZA EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?**

Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato.

El desistimiento se realizará en el impreso que facilite el empresario junto con el contrato, o por cualquier otra declaración inequívoca en la que conste la decisión del consumidor de desistir del contrato.

El documento de desistimiento ha de enviarse antes de que finalice el plazo.

La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario, por lo que se recomienda enviar el documento de desistimiento del contrato de manera fehaciente, con el fin de tener constancia de haberlo realizado (envío por burofax con certificación de texto y acuse de recibo).

El empresario podrá ofrecer al consumidor la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del empresario. En estos casos, el empresario comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

En el caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera realizando previamente a la contratación del servicio, salvo que se indique lo contrario, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior.

Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

Desistimiento de un contrato vinculado a financiación

Cuando se ejerza el derecho de desistimiento y el precio a abonar por el consumidor haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor.

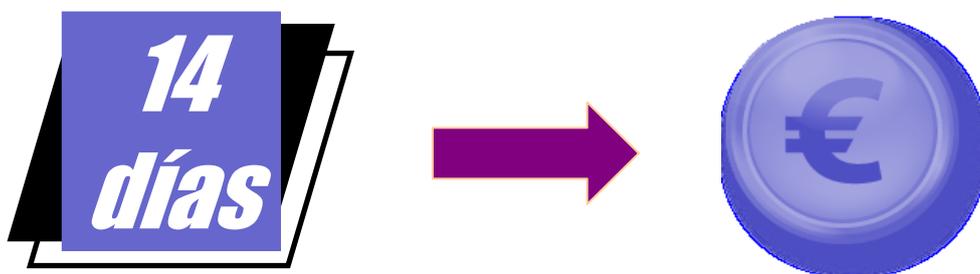
Tras el ejercicio del derecho de desistimiento, surgen obligaciones, derechos y responsabilidades tanto para el empresario como para el consumidor y usuario.

**¿QUÉ SUCEDE TRAS
EL DESISTIMIENTO
DEL CONTRATO?**



- **OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL EMPRESARIO**

El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde que recibió el documento de desistimiento.



Si el empresario retrasa de manera injustificada la devolución del importe, el consumidor puede reclamar el doble del importe adeudado, sin perjuicio del derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que excedan de esa cantidad.

En caso de que el consumidor haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, la empresa no estará obligada a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

Salvo que la empresa se haya ofrecido a recoger ella misma los bienes, en los contratos de venta, ésta podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según que condición se cumpla primero.

- **OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR**

Salvo si el empresario se ofrece a recoger los bienes, **el consumidor deberá devolverlos o entregarlos** a aquél, o a una persona autorizada 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 a la empresa.**

Se considerará cumplido el plazo si el consumidor efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

El consumidor solo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si la empresa ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

En caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato, la empresa recogerá a su propio cargo los bienes, cuando por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si la empresa no le ha informado de su derecho de desistimiento.

El consumidor no asumirá ningún coste por:

La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, o calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el periodo de desistimiento si la empresa no ha facilitado la información previa al contrato, o bien, el consumidor no ha solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.

4.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO A DISTANCIA

El empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato, salvo otro acuerdo entre las partes.

Si el empresario no tiene disponible el bien o servicio contratado, **debe informar al consumidor de la falta de disponibilidad** y deberá recuperar sin demora indebida las sumas que haya abonado.

Si el empresario se retrasa injustificadamente en la devolución de las cantidades pagadas por el consumidor, éste **podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado**, sin perjuicio a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

Si el bien o servicio o contratado no está disponible, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio o servicio de características similares o de superior calidad, pero deberá informar expresamente de ello al consumidor.

En este supuesto, el consumidor podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente solicitado.

¡ NO !



ATRÉVASE A DECIR:

"NO ME INTERESA"

5.- LEGISLACIÓN APLICABLE

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 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

(Última modificación: 3 de julio de 2015)

- Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (artículos 92 a 113 del Real Decreto Legislativo 1/2007).
- Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento (Anexo del Real Decreto Legislativo 1/2007).
- Modelo de formulario de desistimiento (Anexo del Real Decreto Legislativo 1/2007).

6.- FORMULARIOS DERECHO DE DESISTIMIENTO

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 comunique 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".

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

7.- DIRECCIONES DE INTERÉS

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Plaza del Pilar 18

50003 Zaragoza

www.zaragoza.es

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

Plaza del Pilar 18

Tlfo : 976 724 676

E-mail: omic@zaragoza.es

Horario atención público: Lunes, miércoles y jueves, de 10,30 a 13,30h.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA (JAC)

Plaza del Pilar 18

Tlfo: 976 724 729

E-mail: jac@zaragoza.es

Horario de atención al público: De lunes a jueves , de 10,30 a 13,30h.

SERVICIOS SOCIALES

Plaza San Carlos 4

Tlfo: 976 721 800, 976 721 814

Ver [Directorio de Centros Municipales de Servicios Sociales](#)

GOBIERNO DE ARAGÓN

Edificio Pignatelli

Pº María Agustín 36

Tlfo: 976 714 000

50004 Zaragoza

www.aragon.es

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Edificio Universitas, Vía Universitas 36, 6ª Planta

50017 Zaragoza

Tlfo: 976 714 000

Teléfono Atención al Consumidor 900 12 13 14

También se puede contactar a través de [formulario](#) de la web

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO GOBIERNO DE ARAGÓN

Edificio Universitas, Vía Universitas 36, 6ª Planta

50017 Zaragoza

Tlfo: 976 715 610

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN (UCA)

C/ Alfonso I, 20, entlo. ctro

50003 Zaragoza

Tlfo: 976 39 76 02

www.ucaragon.com

Este es un anexo a la Guía
“Prevención de fraudes y engaños en personas
mayores”.

Texto y maquetación: Alicia Arbe Serrano

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN (UCA)

c/ Alfonso nº 20, Entlo. Ctro.

50003 Zaragoza

Tlfo: 976397602/Fax :976398630

info@ucaragon.com

www.ucaragon.com