



***Atrévase a decir "no me interesa"***

# **Novedades del derecho de desistimiento**

**Desde el 28 de mayo de  
2022 pasa de 14 a 30 días  
en algunos supuestos**

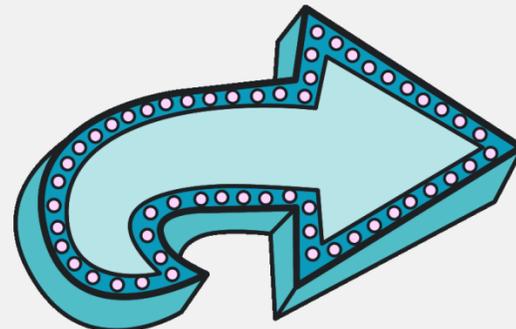


# Desistir de un contrato

En el artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007, se regula el plazo para ejercer el **derecho de desistimiento** en los contratos realizados **a distancia y fuera de establecimiento mercantil**.

En algunos supuestos, este plazo pasa (desde el 28 de mayo de 2022) de:

**14** DÍAS  
NATURALES



**30** DÍAS  
NATURALES





# ¿Cuándo hay 30 días para desistir?

- Excursiones con fines de venta (de bienes o servicios).
- Contratos celebrados en el domicilio del consumidor (sin haber sido solicitado por este último).





# ¿Y si el empresario no informa del derecho de desistimiento?

El plazo se amplía:

**\*14 ó 30**

**DÍAS NATURALES**



**12 MESES**

**\*según el tipo de supuesto.**





**Cuando empieza a contar el plazo para ejercer el derecho de desistimiento**

# Contratos de servicios



**El día de la celebración del contrato.**





**Cuando empieza a contar el plazo para ejercer el derecho de desistimiento**

# Contratos de venta (1)



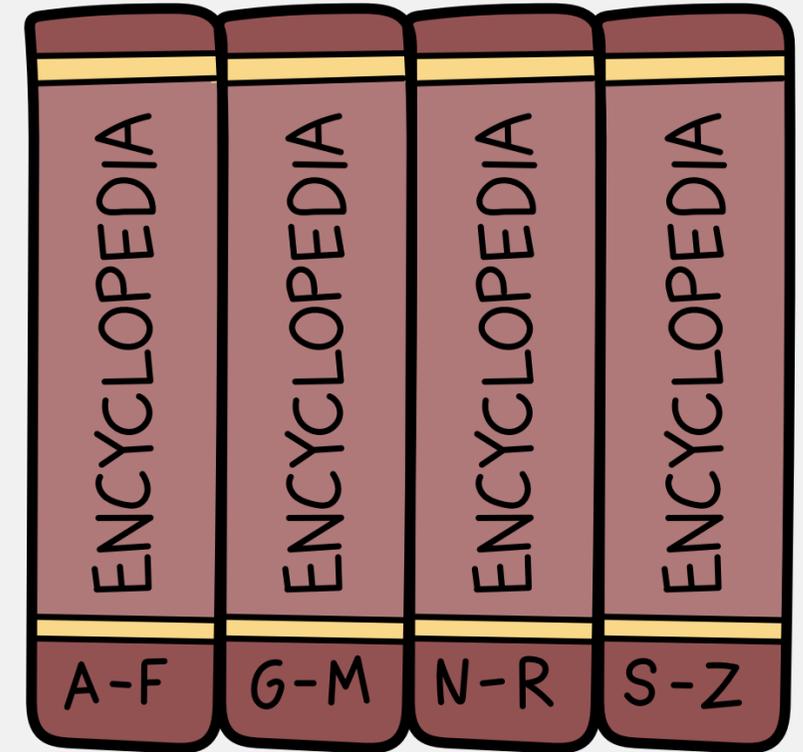
El día que el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiere la posesión material del bien solicitado.





Cuando empieza a contar el plazo para ejercer el derecho de desistimiento

## Contratos de venta (2)



En el caso de **ENTREGA DE MÚLTIPLES BIENES** encargados por el consumidor o usuario, en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.





**Cuando empieza a contar el plazo para ejercer el derecho de desistimiento**

# Contratos de venta (3)



En el caso de **ENTREGA DE UN BIEN COMPUESTO POR MÚLTIPLES COMPONENTES O PIEZAS**, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.





Cuando empieza a contar el plazo para ejercer el derecho de desistimiento

## Contratos de venta (4)



En contratos para el **SUMINISTRO** de agua, gas o electricidad, o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.





# ¿Cómo se ejercita el derecho de desistimiento?

- En un impreso facilitado por el empresario junto con el contrato.
- Por cualquier otra declaración inequívoca en la que conste la decisión del consumidor de desistir del contrato.

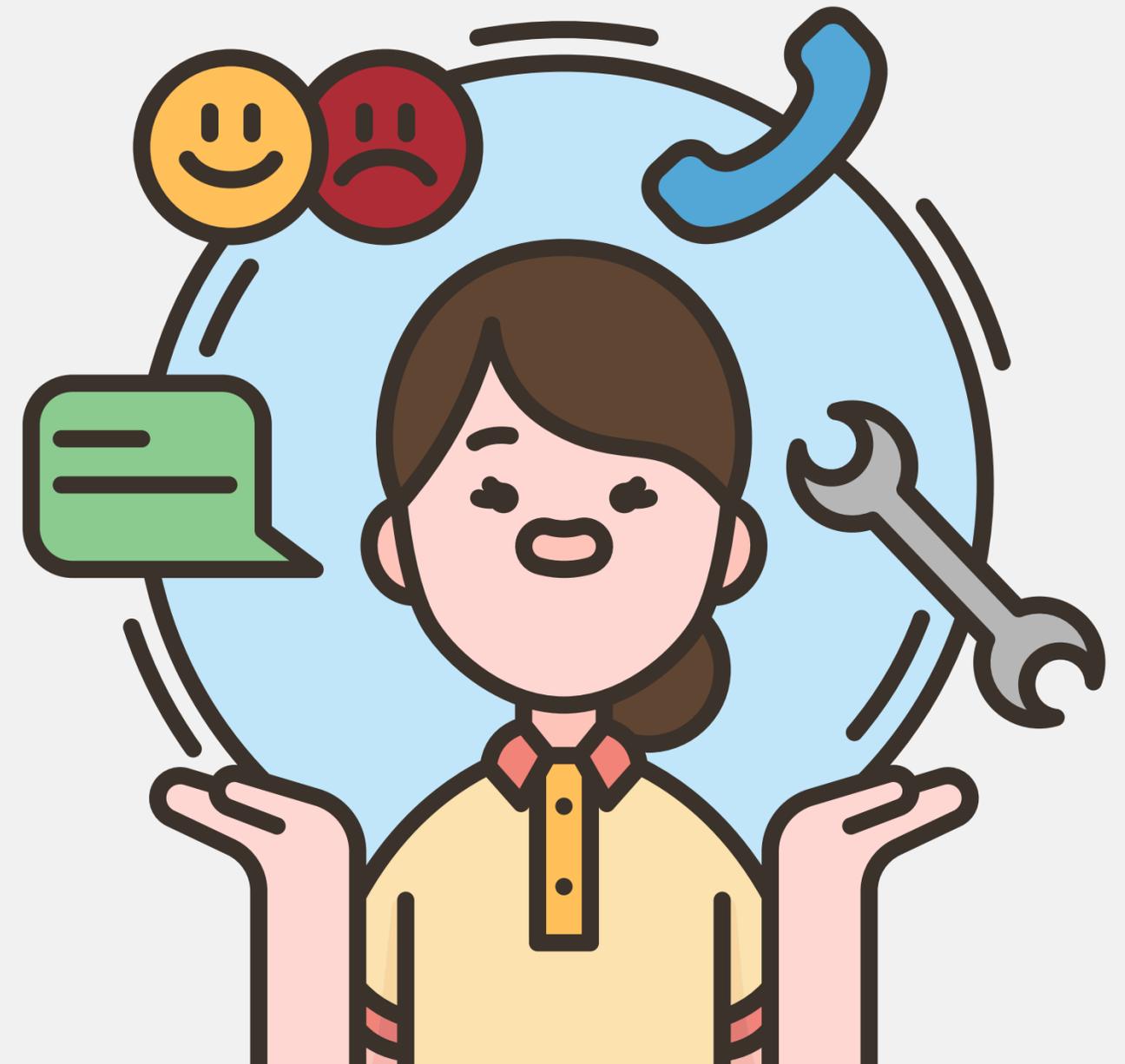
Se recomienda enviar el documento de desistimiento del contrato de **MANERA FEHACIENTE** (burofax).





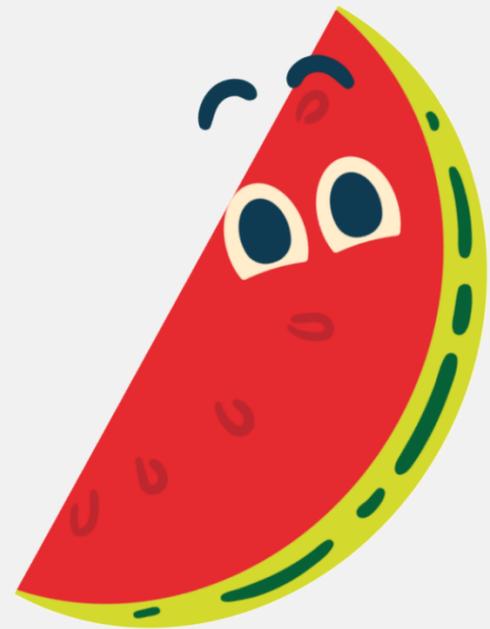
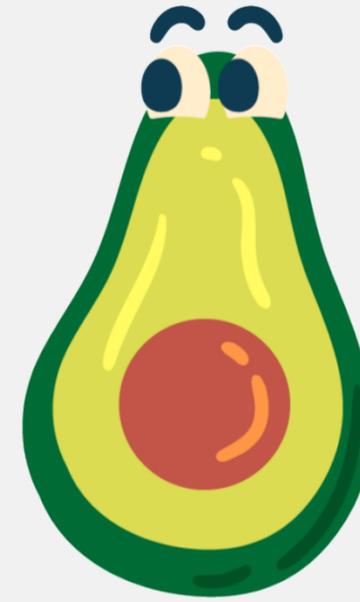
## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (1)

La **prestación de servicios**, una vez que el servicio haya sido **completamente ejecutado**, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario.





## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (2)



- El suministro de **bienes confeccionados** conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- El suministro de bienes que **puedan deteriorarse o caducar con rapidez**.





## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (3)



El suministro de **bienes precintados** que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.





## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (4)



El suministro de **bebidas alcohólicas** cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.





## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (5)



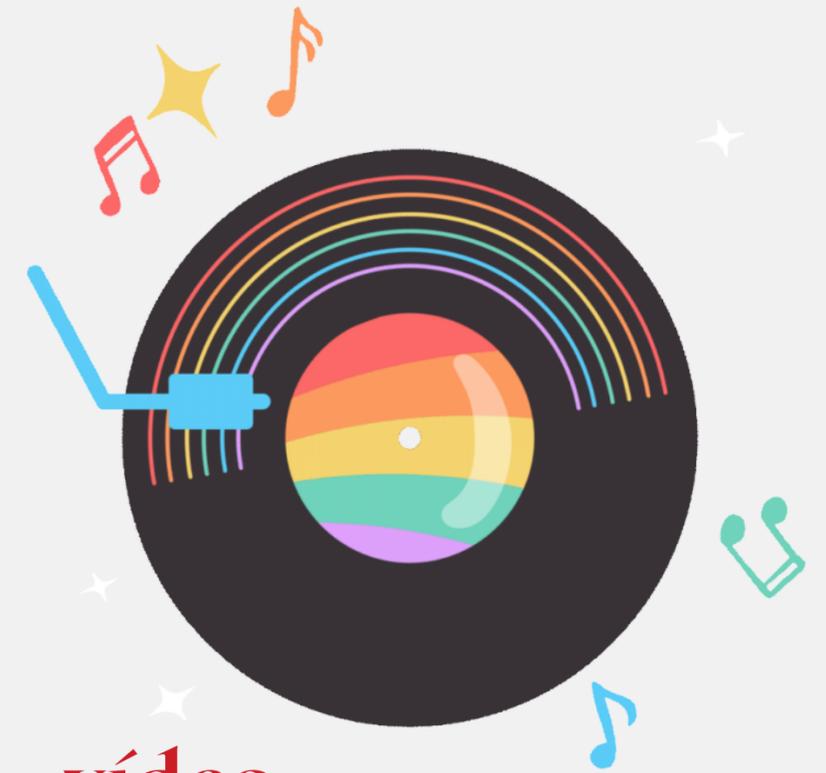
Los contratos en los que el **consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite** para efectuar operaciones de **reparación o mantenimiento urgente**. Si en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar esas operaciones, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.





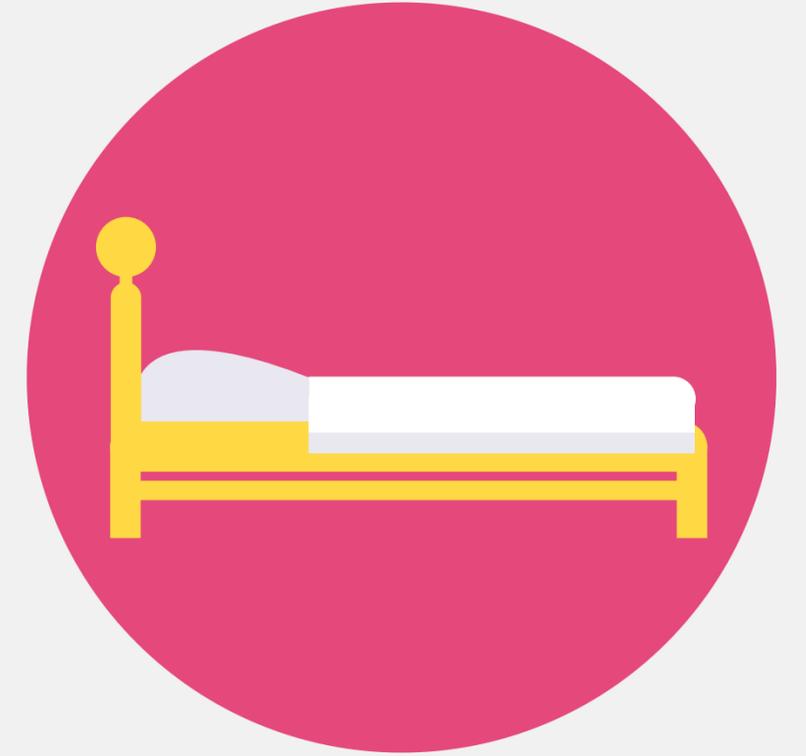
## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (6)

- El suministro de **grabaciones sonoras o de vídeo** precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- El suministro de **prensa diaria**, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.





## Algunas excepciones al derecho de desistimiento (7)



El suministro de **servicios de alojamiento** para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.





## Obligaciones y responsabilidad del consumidor tras el desistimiento (1)



Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el **consumidor y usuario deberá devolverlos 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.





## Obligaciones y responsabilidad del consumidor tras el desistimiento (2)

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

El consumidor y usuario 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.





## Obligaciones y responsabilidad del consumidor tras el desistimiento (3)

Si el consumidor ha seleccionado expresamente una **modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa** de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.





## Obligaciones y responsabilidad del consumidor tras el desistimiento (4)

En el caso de los que los **bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor** 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.





# Devolución de dinero al consumidor o usuario

El empresario está obligado a **devolver las cantidades abonadas al consumidor, sin retención de gastos y sin demoras indebidas** antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde que la fecha en que el consumidor haya informado del desistimiento del contrato. El **empresario tendrá que probar que cumplió el plazo** para realizar la devolución del dinero.





# Atrévase a decir "no me interesa"

**Recuerde: tiene derecho desistir de un contrato o una venta.**

**No tenga miedo a decir "no me interesa".**



# Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

**Zaragoza:**

C/ Alfonso I, n° 20, entlo. centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 39 76 02 / Fax 976 39 86 30

[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)

**Teruel:**

C/ Yagüe de Salas 16, 4º izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel»

605 026 984 / 628 824 443

[teruel@ucaragon.com](mailto:teruel@ucaragon.com)

