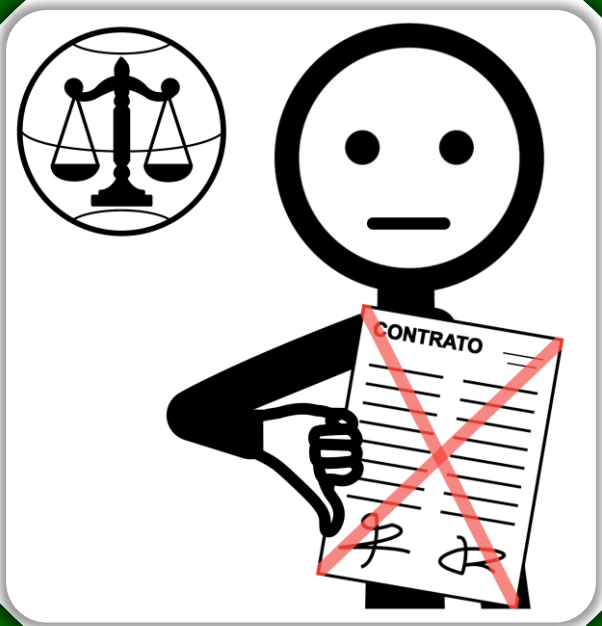
DERECHO DE DESISTIMIENTO

¿Qué es el derecho de desistimiento en los contratos?



Lectura fácil

Índice

¿Qué es este documento? Página 2

El derecho de desistimiento en un contrato Página 3

1. ¿Qué es el derecho de desistimiento?
2. ¿Cómo utilizar el derecho de desistimiento?
3. ¿Cuándo no se puede utilizar el derecho de desistimiento?
4. ¿Qué pasa cuando el contrato está vinculado a un crédito?

Plazo para desistir del contrato. Página 8

1. ¿Cuántos días tengo para desistir del contrato?
2. ¿Qué pasa si la empresa no me informa de mi derecho?
3. ¿Desde cuándo se cuentan los días?

Qué pasa después de desistir del contrato Página 13

1. ¿Qué debe hacer la persona consumidora?
2. ¿Qué debe hacer la empresa?

¿Qué es este documento?



Este documento explica un derecho
que tiene cualquier persona consumidora:
el **derecho de desistimiento en los contratos**.
Es decir, el derecho que tienen las personas consumidoras
para cancelar un contrato que han firmado
o devolver un producto que han comprado.

Este derecho se puede ejercer **cuando compras algo por internet, por teléfono o fuera de la tienda física**.

Por ejemplo:

- Cuando contratas un servicio por teléfono
  y luego decides que no lo quieres,
  puedes cancelar el contrato del servicio.

- Cuando compras un producto por internet
  y luego decides que no lo quieres,
  puedes cancelar el contrato y devolver el producto.

- Cuando alguien va a tu casa a venderte algo
  y después de comprarlo, decides que no lo quieres,
  puedes cancelar el contrato y devolver el producto.

El derecho de desistimiento en un contrato



1. ¿Qué es el derecho de desistimiento?

El **derecho de desistimiento** es la opción de cancelar un contrato que has firmado, sin explicar el motivo y sin pagar ninguna cantidad de dinero.

Este derecho se puede utilizar cuando las personas consumidoras:

- **Firman un contrato a distancia.**
  Por ejemplo, cuando compras algo por internet o contratas un servicio por teléfono.

- **Firman un contrato fuera de la tienda física.**
  Por ejemplo, cuando compras un producto en una presentación que hacen en un hotel o cuando alguien va a tu casa a vender algo.

2. ¿Cómo ejercer el derecho de desistimiento?

Puedes ejercer tu derecho de desistimiento
de dos maneras distintas:

- **Utilizar el formulario que te da la empresa.**
  La empresa tiene que enviarte un formulario de desistimiento junto al contrato del servicio o de la compra.

  Para desistir del contrato, tienes que rellenar el formulario y enviárselo a la empresa.

- **Escribir una carta o un correo electrónico.**
  También puedes escribir una carta
  o un correo electrónico a la empresa.

  Tienes que dejar muy claro
  que quieres cancelar el contrato.

Es importante asegurarte de que la empresa
ha recibido el documento.
Por ejemplo, puedes enviar el documento
utilizando el **sistema de burofax de Correos**.

El **sistema de burofax de Correos** es una forma de enviar documentos, que sirve como prueba legal de que has enviado ese documento.

3. ¿Cuándo no se puede ejercer el derecho de desistimiento?

Hay algunos casos en los que no se puede
cancelar el contrato que has firmado
o no se puede devolver el producto que has comprado.

Algunos ejemplos son:

- Cuando ya te han dado un servicio completo
  y tú diste permiso para que empezaran a dártelo.

- Cuando el producto es personalizado,
  es decir, está hecho a tu medida.
  Por ejemplo, ropa personalizada.

- Cuando el producto puede estropearse pronto.
  Por ejemplo, comida fresca que puede caducar.

- Cuando has abierto un producto que estaba cerrado
  por medidas de higiene o salud.
  Por ejemplo, un cepillo de dientes o ropa interior.

- Cuando has comprado un periódico o una revista
  y no es parte de una suscripción.

- Cuando has abierto un disco o un programa informático que estaba cerrado.
  Por ejemplo, un disco de música que se puede copiar.

- Cuando has empezado a descargar algo por internet y diste permiso para empezar a descargarlo.

- Cuando has comprado un producto que su precio puede cambiar en poco tiempo.
  Por ejemplo, productos como el vino o el oro.

- Cuando has comprado entradas para un concierto y tú no puedes ir ese día a ese concierto.

Antes de firmar un contrato o de comprar algo por internet, es importante **leer bien las condiciones de compra** que te explican en la página web de la empresa.

4. ¿Qué pasa cuando el contrato está vinculado a un crédito?

A veces, cuando compras un producto
la empresa te ofrece un **crédito** o un **préstamo**
para ayudarte a pagar el producto.
Por ejemplo, la empresa te dice
que puedes pagar el producto que has comprado
en varios **plazos.**

Un **crédito** o un **préstamo** es dinero que te deja la empresa para ayudarte a pagar un producto que has comprado. Después, tienes que devolver ese dinero y pagar los intereses, es decir, el dinero que te cobran por haberte hecho un préstamo.

Cuando compres un producto
contratando un préstamo que te ofrece la empresa
u otra empresa que colabora con ella,
ten en cuenta lo siguiente:

Pagar algo **a plazos** es pagar un producto en varias veces, para no tener que pagar todo de golpe.

- Cuando cancelas la compra del producto,
  también cancelas el préstamo.
- No te pueden hacer pagar ninguna cantidad de dinero
  ni por cancelar la compra, ni por cancelar el préstamo.

Por ejemplo, si compras un sofá a plazos
y luego decides que no lo quieres.
Entonces, se cancela la compra del sofá
y también se cancela el préstamo que te dieron.

Plazo para desistir del contrato



Cuando quieres desistir del contrato,
es importante tener en cuenta estas cosas:

1. **Cuántos días tienes para desistir del contrato.**
   El número de días depende
   de dónde y cómo firmaste el contrato.

   Puedes ver esta información en la **página 9**.

2. **La información que te dio la empresa.**
   Cuando la empresa no te informa
   sobre tu derecho de desistimiento,
   tienes más tiempo para desistir del contrato.

   Puedes ver esta información en la **página 10**.

3. **Desde cuándo se cuentan los días.**
   Según el tipo de contrato,
   los días empiezan a contar en un momento
   o en otro.

   Puedes ver esta información en la **página 11**.

1. ¿Cuántos días tengo para desistir del contrato?

El plazo para desistir de un contrato se cuenta en **días naturales**.

Los **días naturales** son de lunes a domingo, contando también los días festivos.

Cuando quieres desistir del contrato:

- Tienes **14 días naturales**:
  - Este es el plazo en la mayoría de los contratos.
    Por ejemplo:
    - Cuando compras un producto por internet.
    - Cuando contratas un servicio por teléfono.

- Tienes **30 días naturales**
  - Cuando firmas un contrato:
    - Porque alguien de la empresa fue a tu casa, sin avisarte antes, a vender un producto.
    - En una excursión organizada por la empresa para vender un producto.

2. ¿Qué pasa si la empresa no me informa de mi derecho?

La empresa tiene la obligación de decirte
que puedes desistir del contrato.

Cuando la empresa no te dice nada,
tienes 12 meses más para desistir del contrato.
En caso de que la empresa te lo diga
antes de que pasen esos 12 meses,
el plazo para desistir empieza desde el momento
en el que te llega el aviso de la empresa.

Por ejemplo, contratas un servicio de internet por teléfono
y la empresa no te dice que puedes cancelar el contrato.
En este caso:

- **Tienes 14 días + 12 meses** para cancelar el contrato.
  Es decir, tienes un año y 14 días para cancelar el contrato.

- Si la empresa te informa en algún momento,
  tienes 14 días **a contar desde que te llega el aviso.**

En caso de que firmes un contrato o compres algo
porque alguien fue a tu casa sin avisarte antes
o en una excursión organizada por la empresa,
tienes 30 días + 12 meses para cancelar el contrato.

Si la empresa te avisa en algún momento,
tienes 30 días **a contar desde que te llega el aviso**.

3. ¿Desde cuándo se cuentan los días?

Según el tipo de contrato que has firmado,
los días que tienes para desistir del contrato
empiezan a contar en un momento u otro.

Los contratos pueden ser:

- **Contratos de servicios.**
  Por ejemplo, cuando contratas un curso
  o contratas un servicio de películas online.
  En estos casos, el plazo para cancelar el contrato
  empieza a contar el día que firmas el contrato.

- **Contratos de venta.**
  Por ejemplo, si compras algo por internet
  o en una excursión organizada.
  En estos casos tienes que tener en cuenta lo siguiente:

  - Cuando compras **un solo producto**,
    el plazo empieza el día que recibes el producto.
    Por ejemplo, compras unos zapatos por internet
    y los quieres devolver.
    El plazo para devolverlos empieza a contar
    el día que te llegan los zapatos.

- Cuando compras **varios productos juntos**
  y te los envían en días distintos,
  el plazo empieza cuando recibes el último.
  Por ejemplo, compras unos zapatos y una camisa,
  y los recibes en días diferentes.
  El plazo para devolver alguno de los productos
  empieza cuando te llega el último producto.

- Si el **producto tiene varias piezas**,
  el plazo empieza desde que recibes la última pieza.
  Por ejemplo, compras una estantería con varias piezas
  y recibes las piezas en días diferentes.
  El plazo para devolver la estantería empieza
  cuando te llega la última pieza.

- **Contratos de suministros.**
  Por ejemplo, cuando contratas el suministro de agua,
  electricidad o gas.
  En estos casos, el plazo para cancelar el contrato
  empieza a contar el día que firmas el contrato.

Qué pasa después de desistir del contrato



1. ¿Qué debe hacer la persona consumidora?

La persona consumidora tiene que seguir dos pasos:

1) Avisar a la empresa de que quieres
cancelar el contrato o devolver el producto.

Puedes ver esta información en la **página 4**.

2) Devolver el producto a la empresa
en el plazo determinado.

Puedes ver esta información en la **página 9**.

- Puedes enviarlo por correo
o llevarlo dónde te diga la empresa.

- Tienes que pagar los gastos de envío
que cuesta devolver el producto.

- Cuando el producto no se puede enviar por correo,
la empresa tiene que recogerlo en tu casa.
Por ejemplo, si es un mueble grande,
la empresa tiene que ir a recogerlo.

2. ¿Qué debe hacer la empresa?

Cuando la empresa recibe el aviso de que quieres
cancelar el contrato o devolver un producto:

- Tiene que devolverte el dinero del producto
  y de los gastos de envío que pagaste.
  - Cuando has elegido un envío más caro que el básico,
    no te devuelven esa diferencia.

- Tiene que devolverte el dinero
  en el plazo de 14 días desde que tú le avisas.

- Te tiene que devolver el dinero usando
  el mismo método de pago que tú utilizaste.
  Por ejemplo, si tu pagaste con tarjeta de crédito,
  la empresa te devolverá el dinero
  en tu cuenta del banco.

- Cuando la empresa se ofrece a recoger el producto,
  puede esperar a tener el producto para darte el dinero.

Puedes tener más información en nuestras oficinas de la Unión de Consumidores de Aragón:

Oficina en Zaragoza

Calle Alfonso I, 20. Entresuelo, centro.
Código postal: 50.003
Teléfono: 976 39 76 02
Correo electrónico: info@ucaragon.com

Oficina en Huesca

Calle del Parque, 9.
Código postal: 22.003
Teléfono: 976 39 76 02
Correo electrónico: info@ucaragon.com

Oficina en Teruel

Calle Yagüe de Salas, 16. 4º izquierda.
Código postal: 44.001
Teléfono: 605 02 69 84
Correo electrónico: teruel@ucaragon.com

UCARAGÓN Unión de Consumidores de Aragón

Texto adaptado y validado por: Creando espacios accesibles Plena inclusión Aragón

Pictogramas de: ARASAAC

Financiado por: Teruel Ayuntamiento