

Preguntas frecuentes

Sobre el derecho de desistimiento en el comercio electrónico

El conocimiento preciso de las reglas de desistimiento es esencial para las empresas que operan a través de un eCommerce con el fin de actuar correctamente una vez recibida la solicitud de desistimiento por parte de un consumidor.

1. ¿Es admisible extender el tiempo de espera legal de 14 días?

Sí. el artículo 71 y 92.3 y de la ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGDCU) permiten que el plazo de desistimiento se amplíe siendo como mínimo de 14 días naturales.

2. ¿Cuándo comienza y cuándo termina en realidad el derecho de desistimiento?

En principio de acuerdo con el artículo 104 TRLGDCU, comienza el día de la celebración del contrato. No obstante, en el caso de la venta de bienes a distancia, el periodo para desistir comienza desde la recepción del bien objeto del contrato.

—Si el consumidor ordenó múltiples bienes y los estos se entregan por separado, comenzará tan pronto como el consumidor reciba el último de los bienes.

- En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.
- En el caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un determinado período de tiempo (por ejemplo, suscripción a la revista) el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

3. El cliente era una empresa, ¿tiene derecho de desistimiento?

No. En principio de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 TRLGDCU y lo recogido en la Sentencia 1992/2016 de la Audiencia Provincial de las Palmas de Gran Canaria y en la 280/2016 del Juzgado de Primera instancia de Almería, el derecho de desistimiento es sólo para los contratos de consumo, es decir, para contratos entre una empresa y un consumidor.

Lo que se aplica cuando existe una controversia acerca de si el cliente ha comprado como empresa o como consumidor. Básicamente, el eCommerce tendrá que probar que la parte contratante es una empresa y por lo tanto no existe el derecho legal de desistimiento.

Si la dirección de facturación y la entrega es el de la empresa esto es una indicación de que la parte contratante es una empresa. Igualmente, si la factura es pagada por la empresa o si los productos son artículos típicos para su uso en el ejercicio de una actividad

profesional (por ejemplo, máquina de etiquetado) esto serán indicadores de que en efecto es una venta B2B.

4. ¿Cómo pueden los clientes rescindir el contrato con el eCommerce?

Según el artículo 106 TRLGDCU y el considerando 44 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y usuarios, así como lo dispuesto en la Sentencia num. 37/2016 de 15 febrero de la Audiencia Provincial de León la devolución del consumidor debe efectuarse a través de una declaración inequívoca al comerciante indicando que se desea rescindir el contrato.

La declaración del consumidor puede hacerse por medio de:

- Carta, fax, correo electrónico.
- Enviar el formulario de desistimiento cumplimentado (por ejemplo, por carta, fax, correo electrónico o a través de la web de la empresa).
- Llamada telefónica.
- La devolución de los bienes acompañada de una declaración clara, si bien en este caso la carga de la prueba de haber desistido en plazo recaerá sobre el consumidor, por ello es conveniente que se utilice un soporte duradero en la comunicación con el vendedor.
- Frase bien visible de manera que indique claramente la decisión de rescindir el contrato.

5. ¿El consumidor tiene derecho de devolver la mercancía sin previo aviso?

No. Devolver de la mercancía sin hacer ningún comentario al comerciante no es suficiente para el ejercicio del derecho de desistimiento, que tiene que ser hecho por medio de una declaración inequívoca al eCommerce o empresa indicando la rescisión del contrato, ya que así se indica en el artículo 106 TRLGDCU y en el 44 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Esto es así especialmente porque una devolución sin comentarios claros no sería atribuible a ningún motivo concreto, pudiendo tratarse de un tema de garantía.

6. ¿La negativa a aceptar el bien o servicio se entendería como una declaración inequívoca de rescisión del contrato?

No. Rechazar la entrega o no recoger los bienes en caso de entregas por correo postal-no se pueden identificar claramente como expresiones válidas de ejercicio del derecho de desistimiento. La devolución tiene que efectuarse por medio de una declaración inequívoca a través de los medio indicados anteriormente, según el artículo 106 TRLGDCU y el 44 de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores y usuarios

7. Si el consumidor quiere rescindir el contrato sin necesidad de motivación, ¿es legítimo?

Sí. El derecho de desistimiento tiene por objeto proteger al consumidor en caso de comprar a toda prisa o sin un examen a fondo en una situación de compra específica (por ejemplo, en Internet). Por lo tanto, el consumidor no está obligado a motivar o

justificar la devolución, pues así se indica en el artículo 68.1 TRLGDCU la Sentencia num. 37/2016 de 15 febrero de la Audiencia Provincial de León

8. Si el cliente envía un comunicado para solicitar la devolución (por ejemplo, por correo electrónico). ¿En cuánto tiempo tiene que devolver el producto?

El consumidor está obligado a devolver la mercancía sin demora indebida y en todos los casos a más tardar en 14 días a partir del día siguiente del envío de la declaración de desistimiento, a menos que la recogida de la mercancía sea efectuada por el eCommerce y figure en las instrucciones de devolución, de acuerdo con el artículo 108.1 TRLGDCU. Cuando los bienes por su naturaleza no puedan devolverse normalmente por correo, deberá indicarse al consumidor el coste de la devolución de los mismos.

9. ¿Es válido el desistimiento si el consumidor devuelve la mercancía sin el embalaje original?

No. La devolución de la mercancía sin su embalaje original no es un requisito previo para el efectivo ejercicio del derecho de desistimiento.

10. ¿Los costes originales del envío deben ser reembolsados en el caso de una devolución total del pedido?

Sí. Así pues, la obligación de pago incluye solamente los costes estándar de entrega. En caso de que el consumidor y usuario haya 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 (costes de entrega express/urgente), **ya que así se establece en el artículo 107.1 y 107.2 TRLGDCU.**

11. ¿Tienen que ser reembolsados los costes de envío en el caso de una devolución parcial del pedido?

Ni en la Directiva ni en la normativa española se contempla expresamente este derecho ni si los costes de envío deben ser reembolsados, si bien nada impide que el vendedor y el comprador se pongan de acuerdo sobre un desistimiento parcial del contrato, cuando por ejemplo el consumidor solo desea devolver algunos de los bienes que componen su pedido.

12. ¿Quién corre con los gastos de devolución de los bienes?

En principio de acuerdo con el artículo 108.1 TRLGDCU, el consumidor corre con los gastos directos de la devolución de la mercancía si ha sido informado en consecuencia.

13. ¿Cómo puedo correctamente informar al consumidor?

De acuerdo con el artículo 97.1. i) TRLGDCU el empresario contratante debe informar por escrito a través de los textos legales claramente visibles previstos en el site, (Ej. "derecho de desistimiento" o en un texto de "condiciones generales de contratación"), de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los

requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá facilitar, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

Para ello, el vendedor podrá utilizar el modelo de instrucciones sobre el desistimiento recogido en el anexo I, Letra A de La Directiva y el Anexo A TRLGDCU sobre los derechos de los consumidores.

Por otro lado, las tiendas online pueden ponerse de acuerdo para asumir los costes de devolución ellos mismos. Por lo tanto, la respuesta a la cuestión de quién asume los costes dependerá de las disposiciones individuales en la asunción de los gastos que figuren en las instrucciones de devolución.

Se recomienda a los respectivos Ecommerce que revisen sus textos legales y respeten la decisión que hayan elegido con respecto a la asunción de los costes de devolución.

14. ¿Los costes de devolución de los bienes que no puedan ser enviados por paquetería tienen que especificarse?

En el caso de productos que no puedan ser enviados por paquete, el consumidor tiene que ser, además, informado del importe de los gastos de devolución, según el artículo 97.1.j) TRLGDCU. Las instrucciones de devolución deben indicar lo siguiente: "Usted asume los costes directos de devolución de los bienes susceptibles de ser enviados por paquete, así como los costes directos de devolución de los productos que no puedan ser enviados por paquetería, que ascienden a EUR [insertar la cantidad]".

Si los costes no pueden ser calculados razonablemente de antemano, su cuantía estimada tiene que especificarse: "Usted asume los costes directos de la devolución de la mercancía que puede ser enviada por paquete como así como los costes directos de devolución de los productos que no puedan ser enviados por paquetería. Los costes de los bienes que no puedan ser enviados por paquetería se estima en un máximo de aproximadamente EUR [Insertar el monto]."

15. Los productos devueltos están sucios o dañados. ¿Qué pueden hacer los vendedores?

El consumidor sólo será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento, por lo que si el vendedor recibe los productos y están sucios o incluso dañados, la compensación es posible bajo ciertas condiciones, **ya que así se establece en el artículo 108.2 TRLGDCU.**

16. ¿Cuánto tiempo tienen las empresas para reembolsar el precio de compra?

El vendedor tiene que reembolsar el precio de compra de inmediato, a más tardar dentro de los 14 días a partir de la retirada. Sin embargo, la empresa podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de la mercancía (Ej. recibo de depósito).

El comerciante deberá llevar a cabo el reembolso utilizando los mismos medios de pago utilizados para la transacción inicial; por ejemplo si el precio de compra se paga por transferencia bancaria tiene que ser reembolsado por transferencia bancaria, salvo que el consumidor haya aceptado que se realice a través de otros medios y no le suponga un coste, **de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 107 TRLGDCU.**

17. ¿Qué derechos tiene el cliente en el caso de una entrega de bienes dañados?

Si el cliente ha recibido los bienes dañados, por una parte, puede acudir a la garantía de los bienes. En este caso, el comprador tiene la opción de decidir entre la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, **según los artículos 119 y 121 TRLGDCU.**

El vendedor debe asumir los costes de la devolución de la mercancía dañada y el envío de los productos nuevos o reparados. La resolución del contrato, es decir, el reembolso del precio de compra por la devolución de los bienes, sólo se permite en determinadas condiciones. Es decir, si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en la normativa.

Cuando un derecho de desistimiento existe y el tiempo de espera aún no ha expirado, el consumidor puede invocar el derecho legal de desistimiento alternativamente. Si el consumidor decide ejercer su derecho legal de desistimiento estará sujeto a los derechos y obligaciones relacionados con el mismo. Según el acuerdo, en este caso sí que es posible que el cliente tenga que asumir los costes de devolución.

El derecho de desistimiento y el derecho de garantía son dos derechos diferentes. El consumidor tiene que decidir el derecho que quiere ejercer aceptando los derechos aplicables y obligaciones en consecuencia (por ejemplo, teniendo o no teniendo los costes de devolución).

El derecho de desistimiento pretende proteger al consumidor contra las compras impulsivas en Internet, puesto que el cliente no puede ver o probar los productos antes de comprar - a diferencia de una tienda al por menor -. Dentro de un período prescrito desde la fecha de entrega, el consumidor tiene tiempo para decidir si quiere mantener los bienes o no. Sin embargo, la garantía persigue un objetivo diferente. La intención del legislador es que los vendedores asuman la responsabilidad por la venta de bienes dañados al cliente o incluso para cualquier daño ocasionado a consecuencia del bien.