

EL DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA LEY 3/2014, DE 27 DE MARZO, MODIFICADORA DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Vicente Magro Servet

Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante

Doctor en Derecho

EXTRACTO

Se efectúa un estudio del ejercicio por los consumidores y usuarios del derecho de desistimiento en los contratos celebrados por estos con los empresarios con las modificaciones que la Ley 3/2014 introduce en la ley como opción de abandonar un contrato que se había celebrado, sobre todo en el caso de los celebrados a distancia.

Palabras claves: consumidor, empresario y desistimiento.

Fecha de entrada: 23-06-2014 / Fecha de aceptación: 25-07-2014

THE WITHDRAWAL OF THE CONSUMER AND USER IN THE ACT 3/2014, 27 MARCH, MODIFIER OF THE CONSOLIDATED TEXT OF THE GENERAL LAW FOR THE DEFENCE OF CONSUMERS AND USERS

ABSTRACT

It's carried out a study of the exercise by consumers and users of the right of withdrawal in these contracts with employers with the changes that Law 3/2014 introduced in the act as option to abandon a contract that had been held, especially in the case of those held at distance.

Keywords: consumer, employer and withdrawal.

Sumario

1. Introducción
2. El desistimiento en los contratos generales con consumidores (arts. 68 a 79)
 - A) Ampliación del plazo de desistimiento de siete días a catorce
 - B) Adición de un nuevo apartado al artículo 74 para regular la penalización por baja del contrato si se había pactado un periodo mínimo de permanencia y se incumple por el consumidor
 - C) Devolución de cantidades abonadas tras desistimiento por el consumidor
 - D) El desistimiento en los contratos complementarios
 - E) Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario
3. El desistimiento en los contratos a distancia y realizados fuera del establecimiento mercantil (arts. 102 a 108)
 - A) Artículo 102. Derecho de desistimiento
 - B) Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento
 - C) Artículo 104. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento
 - D) Artículo 105. Omisión de información sobre el derecho de desistimiento
 - E) Artículo 106. Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento
 - F) Artículo 107. Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento
 - G) Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que genera mayor controversia en el mundo de la contratación es la extensión del derecho de desistimiento de los contratos que en alguna normativa el legislador reconoce a las partes contratantes. Un derecho que es bien visto por el consumidor, por la opción que se le reconoce de «echarse atrás» en el contrato antes de su inicio o comienzo, pero que por parte de los empresarios se concibe como una praxis que atenta contra el principio de *pacta sunt servanda* bajo una opción de «arrepentimiento» en lo pactado que se faculta al consumidor y usuario, lo que en buena medida perjudica la seguridad en la contratación y ofrece vías de «escape» para no cumplir con lo pactado el consumidor. Y nótese que se trata de un derecho que no requiere de una argumentación o justificación de que las condiciones pactadas no son las que luego se reflejan en la entrega del bien, sino que el derecho de desistimiento no requiere de justificación alguna. Se ejerce sin más y punto, sin mayores exigencias documentales o cuadros de alegaciones que sí se exigirían en supuestos de resolución de contratos.

Y es que cuando tratamos de la resolución de un contrato lo hacemos en virtud de la concurrencia de causas que determinan un incumplimiento del contrato una vez que este ha nacido, pero en el ejercicio del desistimiento el contrato nace y esta posibilidad supone el ejercicio de una opción de «anularlo» por decisión unilateral del consumidor. Pero esta opción que se concede al consumidor no se da en todos los casos ni en todo tipo de contratos. Lo decimos porque las primeras valoraciones que se están realizando de la Ley 3/2014 de reforma de la legislación de consumidores y usuarios se está destacando esta extensión del derecho de desistimiento para el consumidor y que se extiende de los 7 días del régimen anterior a los 14 días de la reforma, pero hay que tener en cuenta que este derecho no lo tiene «cualquier consumidor» y/o en «cualquier contrato», sino solo en aquellos contratos regidos bajo un régimen legal donde expresamente se permita, bien por ley, bien por reglamento, porque vemos que el artículo 68 del texto refundido de la Ley de consumidores y usuarios señala en primer lugar en el apartado 1.º el concepto de lo que es el desistimiento para fijar que «El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase».

Además, para el caso de que una disposición legal reconozca este derecho se aclara que «Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento», lo que hace indisponible el ejercicio de este derecho por el empresario, ya que si, como ocurre con los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil, se pretenden incluir penalizaciones por ejercer el desistimiento, se tendrán por no puestas.

Pero nótese que, como mantenemos, no se trata de un derecho extendido a cualquier tipo de contrato, sino que el apartado 2.º señala que: «2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato», con lo que la existencia de este derecho puede venir por disposición legal, o porque la propia publicidad u oferta del producto o el propio contrato así lo reconozcan.

En cuanto al régimen legal se aplica primero lo que determine el régimen legal que en cada caso se establezca, y en lo que no conste lo que recoja la Ley de consumidores y usuarios en los artículos 68 y siguientes. Por ello, el apartado 3.º recoge que: «3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título».

Por ello, el estudio de esta opción de desistir del contrato es clave en el nuevo texto, aunque este es uno de los temas que ha dado lugar a mayor controversia, ya que en la regulación más amplia del derecho de desistimiento hay autores que ya han comentado que la ampliación de 7 a 14 días eleva el riesgo de inseguridad del empresario de que un contrato que contabiliza como celebrado se torne en anulado, o no ejecutado finalmente, si el consumidor desiste en plazo.

Ahora bien, en la regulación del ejercicio de este derecho hay que distinguir dos aspectos, bien, en primer lugar, el desistimiento en los contratos generales de consumidores y usuarios con un empresario y los celebrados con respecto a los contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil, ya que están recogidos en títulos distintos, a saber el primero en el Título I del Libro II y el segundo en el Título III que tiene un marco propio en el caso de los contratos a distancia, ya que admite inclusiones y exclusiones en esta consideración, como antes hemos visto.

No obstante, la relación del artículo 92 de casos que suponen contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil lleva detrás en el artículo 93 un régimen de excepciones para «sacar» de tal consideración a determinados contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil que de no excluirse hubiera conllevado que, por ejemplo, un consumidor contratara un viaje y se arrepintiera dentro de 14 días y lo anulara. Esto es una práctica en la que los propios empresarios ya establecen una serie de opciones al consumidor de cargos por anulación en unos plazos determinados, pero que incluso van más allá de los 14 días en la posibilidad de desistir incluso sin cargo alguno, aunque ahí depende de cada caso y lo que está claro es que, en cualquier caso no se les aplica la regulación legal del régimen de desistimiento de la Ley de consumidores y usuarios.

Y esta es una diferencia sustancial, ya que en el artículo 68, que no se modifica en la Ley 3/2014, se sigue manteniendo que «el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato **en los supuestos previstos legal o reglamentariamente, y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato**». Con ello, queda claro que en los contratos en general en los que intervenga un consumidor contratando «cara a cara» con un empresario no existe el derecho de desistimiento, salvo que la ley o reglamento para ese tipo de contrato así lo reconozca, porque está claro que ningún empresario va a reconocer en contrato este derecho si una norma legal no se lo exige. Por ello, se entiende que este derecho donde sí tendrá clara cabida es en los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil, donde sí se reconoce expresamente en los artículos 102 y siguientes, pero no en el resto salvo que la norma expresa de ese tipo de contratación sí que lo establezca de forma expresa, y así, por ejemplo, recordemos que ese derecho de informar sobre el desistimiento existirá en los contratos que no sean a distancia o celebrados fuera del establecimiento mercantil cuando (art. 69) **la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario**. Pero si una ley o disposición reglamentaria no lo reconoce de forma expresa en los contratos generales entre consumidor y empresario no existe el derecho de desistimiento.

Así, por ejemplo, en los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento, que incorpora un formulario normalizado al respecto que el consumidor y usuario podrá utilizar opcionalmente, al tiempo que se amplía el plazo para su ejercicio a 14 días naturales, que se aplicará de conformidad con el Reglamento (CEE, Euratom) n.º 1182/71 del Consejo, de 3 de junio de 1971, por el que se determinan las normas aplicables a los plazos, fechas y términos. Además, en caso de que el empresario no facilite al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, se amplía el plazo para desistir del contrato hasta 12 meses después de la fecha de expiración del periodo inicial. La ley regula igualmente las obligaciones que asumen ambas partes del contrato en caso de desistimiento, así como los efectos del mismo respecto a los contratos complementarios. Por otra parte, la ley contempla la posibilidad de que el empresario ofrezca al consumidor y usuario la opción de cumplimentar el formulario de desistimiento en línea, en cuyo caso deberá proporcionar sin demora indebida un acuse de recibo, por ejemplo, por correo electrónico.

2. EL DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS GENERALES CON CONSUMIDORES (ARTS. 68 A 79)

Como antes hemos expresado, la regulación es distinta, y así en los artículos 68 a 79 (Título I del Libro II) se regula el desistimiento en los contratos generales en los que interviene un consumidor o usuario, pero en estos casos las limitaciones en el ejercicio de este derecho son más limitadas que en los celebrados a distancia, ya que en estos últimos es consustancial a este tipo de contratos que la no presencia física del empresario en el contrato o que el consumidor no ha estado físicamente en un establecimiento mercantil determina que debe existir una norma legal que permita este ejercicio del desistimiento en algunos contratos, o que el empresario se lo reconozca en el contrato que pacten las partes, lo que podría ocurrir, habida cuenta que las partes han concluido qué cláusulas podrían incluir y en ellas el consumidor puede exigir que se le otorgue un plazo para abandonar lo pactado. En cualquier caso, la Ley 3/2014 ha introducido aquí algunas modificaciones, y son las siguientes:

A) AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE DESISTIMIENTO DE SIETE DÍAS A CATORCE

Pero ahora son 14 días naturales, a diferencia de la regulación anterior en la que se fijaban 7 días hábiles, es decir, aquellos en los que se pueden realizar actos.

Así, se modifica el artículo 71, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 71. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.

1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo **mínimo de catorce días naturales** para ejercer el derecho de desistimiento.¹

¹ Redacción anterior: «1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento».

2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

3. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará **doce meses** después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de este fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.»

B) ADICIÓN DE UN NUEVO APARTADO AL ARTÍCULO 74 PARA REGULAR LA PENALIZACIÓN POR BAJA DEL CONTRATO SI SE HABÍA PACTADO UN PERIODO MÍNIMO DE PERMANENCIA Y SE INCUMPLE POR EL CONSUMIDOR

La baja del consumidor de forma anticipada también es objeto de regulación, ya que se recoge una penalización para estos casos, aunque para evitar abusos se recoge en esta reforma un límite a la fijación de estas causas de penalización.

Así, se añade un nuevo apartado 4 al artículo 74, que queda redactado del siguiente modo:

«4. En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja, o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.»

C) DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES ABONADAS TRAS DESISTIMIENTO POR EL CONSUMIDOR

En el caso de que se reconozca el ejercicio de este derecho y el consumidor haya abonado algunas cantidades y desista tiene derecho a cobrarlas, y así se modifica el primer párrafo del artículo 76 que queda redactado del siguiente modo:

«Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La **devolución** de estas sumas deberá efectuarse sin

demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario².»

Con ello, se anticipa la obligación de devolver las cantidades abonadas al consumidor en caso de desistimiento. Y además, se concreta que el plazo lo es desde la fecha en que «haya sido informado de la decisión por el consumidor».

En cualquier caso, no se podrá incluir ningún tipo de gasto o penalización en estos casos. Con ello, el consumidor tiene derecho a desistir del contrato y que una vez ejercido el empresario debe devolver las cantidades recibidas en otros 14 días. En este caso se entiende que el consumidor debe notificar al empresario de forma fehaciente el ejercicio de este derecho, ya que al existir un plazo para ello la carga de la prueba es para el consumidor, con lo que no valdría cualquier forma de notificación, sino aquella que acredite haberse verificado.

D) EL DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS COMPLEMENTARIOS

En el ejercicio de este derecho puede ocurrir que el consumidor no solo haya celebrado un contrato, sino otros complementarios que deberían quedar afectados por este desistimiento, ya que no tiene sentido que pierda efecto el contrato principal y subsistan otros relacionados con aquel. Así, se añade un artículo 76 bis para evitar que si junto con el contrato principal se han celebrado otros complementarios que estos últimos no queden afectados, lo que ocurriría por ejemplo de haberse celebrado un contrato de financiación del precio. Con ello, se adiciona el artículo 76 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 76 bis. Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el ejercicio, por parte del consumidor y usuario de su derecho de desistimiento conforme a las disposiciones de esta ley, tendrá por efecto la **extinción automática y sin coste alguno para el consumidor y usuario de todo contrato complementario**, excepto en aquellos casos en que sean complementarios de contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento en los que, sin perjuicio de su extinción automática, el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 y 108 de esta norma.

² Redacción anterior: «Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, **en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento**».

2. Ejercido el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que el consumidor y usuario haya informado al empresario de su decisión de desistir del contrato principal.

En el supuesto de que el empresario no reintegre todas las cantidades abonadas en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

3. En caso de que al consumidor y usuario le sea imposible devolver la prestación objeto del contrato complementario por pérdida, destrucción u otra causa que le sea imputable, responderá del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de este.

4. Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la imposibilidad de devolución solo será imputable al consumidor y usuario cuando este hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

5. Lo dispuesto en los apartados anteriores será también de aplicación a los contratos complementarios de otros celebrados a distancia o fuera del establecimiento, regulados en el título III del libro II de esta ley.»

Con ello, se regulan las condiciones y circunstancias del desistimiento en lo que afecta a los contratos complementarios al principal.

E) DESISTIMIENTO DE UN CONTRATO VINCULADO A FINANCIACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Suele ocurrir que cuando se pacta el contrato el empresario, a fin de facilitar el pago, vincula la operación con una financiación, con lo que se modifica el artículo 77 para incluir que este desistimiento y la afectación del contrato de financiación se aplicará a los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario. Y es que esta opción de ampliar el desistimiento a los contratos complementarios no estaba ampliado a los contratos

a distancia y a los celebrados fuera del comercio. De ahí que este precepto queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 77. Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento en los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor y usuario, **incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario**, y el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de este con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.»

3. EL DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS A DISTANCIA Y REALIZADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL (ARTS. 102 A 108)³

En este tipo de contratos la Ley 3/2014 marca un régimen específico del ejercicio del derecho de desistimiento, aunque con los mismos plazos que en los contratos generales con consumidores y sin que estos tengan que asumir coste alguno como señala el artículo 76 de la ley, aunque sí los derivados de la devolución que obviamente corren a cargo de quien devuelve el producto.

Así, el artículo 102 señala que:

³ Redacción anterior:

Artículo 101: «1. El consumidor y usuario que contrate a distancia tendrá derecho a desistir del contrato conforme a lo previsto en el capítulo II, del título I de este libro, **si bien en este tipo de contratos el empresario podrá exigir al consumidor y usuario que se haga cargo del coste directo de devolución del bien o servicio.**

2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.»

Artículo 102: «Salvo pacto en contrario, lo dispuesto en el artículo anterior no será aplicable a los siguientes contratos:

- a) Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.
- b) Contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- c) Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor y usuario, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- d) Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.
- e) Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles.
- f) Contratos de servicios de apuestas y loterías.»

A) ARTÍCULO 102. DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un **periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.**
2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

En el artículo 103 se contemplan las excepciones a esta opción de desistir en estos contratos, y para ello se recogen las siguientes:

B) ARTÍCULO 103. EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO⁴

El legislador no ha querido extender este derecho a supuestos en los que se produciría un gran problema en las operaciones de mercado en algunos supuestos particulares. Así, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar **y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.**
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) **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.**
- f) **El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.**

⁴ Se recogen en negrita las modificaciones introducidas por la Ley 3/2014.

- g) **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.**
- h) **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 específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.**
- i) 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.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) **Los contratos celebrados mediante subastas públicas.**
- l) **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.**
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

En cuanto al desarrollo del plazo en el que puede ejercitarse el desistimiento se lleva a cabo una regulación de cómo verificar el cómputo de los 14 días naturales y cuándo se entiende concluido este plazo teniendo en cuenta el cómputo del día 1 de los 14 concedidos para ello, lo que supone un acierto al clarificar mejor cuando le caduca al consumidor el ejercicio de esta opción. Así:

C) ARTÍCULO 104. PLAZO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO⁵

La Ley 3/2014 desarrolla la forma de llevar a cabo el cómputo de los 14 días elevados en la ley para poder ejercitarlo el consumidor.

⁵ Supone una novedad de interés en el texto.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 105, el plazo de desistimiento concluirá a los 14 días naturales contados a partir de:

- a) **En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.**
- b) **En el caso de los 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 solicitados, o bien:**
 - 1.º **En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que este o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.**
 - 2.º **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.**
 - 3.º **En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, 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.**
- c) **En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, 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.**

En cuanto se refiere al incumplimiento de este deber de informar sobre el desistimiento también en este tipo de contratos se especifica una regulación propia, ya que en el texto anterior se remitía en los contratos a distancia o fuera del establecimiento mercantil a la regulación propia de los contratos generales y que estaba en el artículo 71.3, pero tras la Ley 3/2014 tiene regulación propia en estos contratos en el artículo 105 a tenor del cual:

D) ARTÍCULO 105. OMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Se sanciona el incumplimiento de la obligación de información del ejercicio del desistimiento con una ampliación de los plazos.

- 1. Si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1 i),**

el periodo de desistimiento finalizará *doce meses* después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104.

- 2. Si el empresario ha facilitado al consumidor y usuario la información contemplada en el apartado 1, en el plazo de doce meses a partir de la fecha contemplada en el artículo 104, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.**

En cuanto al ejercicio de este derecho se introduce la novedad de fijar un formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento, mientras que en la regulación anterior el artículo 70 señalaba que: «El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos». Con ello, en el artículo 106.1 se hace mención ahora a la existencia de un formulario para el desistimiento que consta en la Ley 3/2014 en el anexo B admitiéndose también que pueda llevarse a cabo por correo electrónico o por la página web del empresario.

Así:

E) ARTÍCULO 106. EJERCICIO Y EFECTOS DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor y usuario podrá utilizar el *modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B de esta ley*; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.**
- 2. El consumidor y usuario habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el artículo 104 y en el artículo 105, cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.**
- 3. El empresario podrá ofrecer al consumidor y usuario, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y *enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B*, o cualquier otra declaración inequívoca a través del *sitio web del empresario*. En tales casos, el empresario comunicará sin demora al consumidor y usuario en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.**
- 4. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario.**

5. El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o de celebrar el contrato, cuando el consumidor y usuario haya realizado una oferta.
6. En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera realizando previamente a la contratación del servicio, salvo que expresamente 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.

¿Qué consecuencias se derivan para el empresario en estos casos? Se recogen en la ley algunas de interés como la obligación del empresario de pagar el doble al consumidor por retrasos en la devolución de las sumas abonadas por el consumidor, o que es el empresario el que asumirá el sistema de devolución que le suponga menos costes para él, entendiéndose que lo es aunque sea más lento. Pues el artículo 107 señala que:

F) ARTÍCULO 107. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL EMPRESARIO EN CASO DE DESISTIMIENTO

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, 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.
3. Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

¿Qué obligaciones asume el consumidor en caso de que ejerza el desistimiento? El consumidor debe devolver los bienes en el plazo de 14 días naturales desde que ejerció el desistimiento, con lo que no se exige una aceptación de este por el empresario, sino que el plazo se computa desde que el consumidor desistió, es decir, desde que lo comunica no desde que se acepta el desistimiento. Se contemplan también en el apartado 4.º determinadas circunstancias por las que el consumidor no debe asumir coste alguno.

En consecuencia, se recogen en el artículo 108 las siguientes obligaciones del consumidor.

G) ARTÍCULO 108. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN CASO DE 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, de conformidad con el artículo 106. 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 solo 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.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario 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.

2. **El consumidor y usuario solo 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 el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1 i).**
3. **Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que**

el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

4. El consumidor y usuario no asumirá ningún coste por:
 - a) La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el periodo de desistimiento, cuando:
 - 1.º El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1 i) o k); o bien
 - 2.º El consumidor y usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3; o bien
 - b) El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
 - 1.º El consumidor y usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días naturales contemplado en el artículo 102.
 - 2.º El consumidor y usuario no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o bien
 - 3.º El empresario no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.
5. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 107.2, y en este artículo, el consumidor y usuario no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.