

¿El vendedor puede considerar anulado el desistimiento si el comprador no devuelve el producto en el plazo establecido?

Como empresa vendedora, estamos obligados a respetar el derecho de desistimiento reconocido por la normativa de consumo (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). No obstante, el ejercicio de este derecho exige dos pasos esenciales que debe respetar el comprador:

1. Comunicar el desistimiento en un máximo de 14 días naturales desde la recepción del bien.
2. Devolver el producto en los 14 días siguientes a dicha comunicación, o acreditar su envío dentro de ese plazo.

Mientras no se cumpla con la devolución o su acreditación, podemos **retener el reembolso del importe pagado**. Y si, finalmente, el cliente deja pasar el plazo de 14 días sin devolver el producto ni presentar prueba de envío, entendemos que **ha perdido el derecho de desistimiento** y no estamos obligados a reembolsar el precio de la compra.

Ejemplo: *un cliente que compra un ordenador portátil en nuestra tienda online. Recibe el producto, y dentro del **plazo legal de 14 días** nos comunica su decisión de desistir de la compra. Hasta aquí, el procedimiento es correcto. Sin embargo, desde esa comunicación dispone de otros 14 días para devolvernos el ordenador o, al menos, para enviarnos una prueba de que lo ha puesto en devolución. Si transcurre este plazo sin que recibamos el producto ni justificación de envío, el derecho de desistimiento no se considera ejercido válidamente.*