

## EL DERECHO DE DESISTIMIENTO EN EL COMERCIO

Desde el Área de Consumo de FEDETO se recuerda a las empresas la importancia de conocer y aplicar correctamente el derecho de desistimiento, regulado en la normativa estatal de consumo y complementado por la Ley de Comercio de Castilla-La Mancha, al tratarse de una de las cuestiones que más dudas y reclamaciones genera en la actividad comercial.

### ¿Qué es el derecho de desistimiento?

El derecho de desistimiento es la facultad que tiene la persona consumidora de resolver un contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización, dentro del plazo legal establecido, cuando se trate de determinados tipos de contratos.

### Cuando es obligatorio

- De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), el derecho de desistimiento es obligatorio en:
- Contratos celebrados a distancia (comercio online, ventas telefónicas, catálogo, etc.).
- Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.
- En las compras realizadas en establecimientos físicos, el desistimiento no es obligatorio, salvo que el propio comercio lo ofrezca voluntariamente como política comercial. En ese caso, deberá cumplirse en los términos anunciados.

### Plazo para ejercer el desistimiento

El plazo general es de 14 días naturales:

- Desde la recepción del producto.
- Desde la celebración del contrato, en el caso de servicios.

Cuando el comerciante no haya informado correctamente sobre este derecho, el plazo se amplía hasta 12 meses adicionales.

### Obligaciones del comerciante

Las empresas están obligadas a:

- Informar de forma clara, previa y por escrito sobre la existencia del derecho de desistimiento, su plazo y la forma de ejercerlo.

- Facilitar un modelo de formulario de desistimiento.
- Reembolsar las cantidades abonadas, incluidos los gastos de envío ordinarios, en un plazo máximo de 14 días naturales desde que se comunique el desistimiento.
- Realizar el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor, salvo acuerdo expreso.

La Ley 2/2010, de 13 de mayo, de Comercio de Castilla-La Mancha, refuerza la obligación de que esta información sea visible, comprensible y accesible para la clientela.

Obligaciones del consumidor, el consumidor deberá:

- Comunicar su decisión dentro del plazo legal.
- Devolver el producto en un plazo máximo de 14 días naturales desde la comunicación.
- Asumir los gastos de devolución, únicamente si ha sido informado previamente de ello.

### Excepciones

El derecho de desistimiento no será aplicable, entre otros supuestos, a:

- Productos personalizados.
- Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Productos precintados por razones de higiene o salud, una vez desprecintados.
- Contenidos digitales no suministrados en soporte material cuando se haya iniciado su ejecución con consentimiento expreso.

### Recomendaciones finales

Desde FEDETO se recomienda a las empresas revisar sus condiciones de venta, páginas web, tickets y cartelería, asegurando que la información relativa al derecho de desistimiento sea correcta y esté actualizada, con el fin de evitar conflictos con la clientela y posibles sanciones.

Para cualquier duda o aclaración, las empresas pueden dirigirse al Área de Consumo de FEDETO, donde se ofrece asesoramiento especializado.