

75-2021_ En qué consiste el derecho de desistimiento de los consumidores

La persona consumidora debe comunicar al empresario la voluntad de desistir en el plazo de 14 días naturales (se debe tener en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento). Este plazo empieza a computarse a partir del día siguiente a la celebración del contrato en el caso de los contratos de servicios y a partir del día siguiente de la posesión material de los bienes en el caso de los contratos de venta.

El derecho de desistimiento es la facultad que se otorga a una persona consumidora para que pueda dejar sin efecto el contrato que se haya celebrado con el empresario. Puede ser de dos tipos:

- **Derecho de desistimiento legal.** Es obligatorio en la contratación a distancia y fuera del establecimiento comercial.
- **Derecho de desistimiento contractual.** Lo pueden ofrecer los empresarios y empresarias de forma voluntaria.

El empresario deberá informar por escrito en el documento contractual, de forma clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio. También tiene que entregar un documento de desistimiento que exprese el nombre y dirección de la persona a la que debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes.

La persona consumidora debe notificar esta voluntad a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de este derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización.

Plazo

La persona consumidora debe comunicar al empresario la voluntad de desistir en el plazo de **14 días naturales** (se debe tener en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento).

Este plazo empieza a computarse a partir del día siguiente a la celebración del contrato en el caso de los contratos de servicios y a partir del día siguiente de la posesión material de los bienes en el caso de los contratos de venta.

Consumidores y ventas a distancia

Desistimiento. Sus clientes son consumidores (es decir, ni empresas ni autónomos que compren productos para su actividad económica), por lo que, en las ventas por Internet, usted siempre les informa que pueden ejercer un derecho de desistimiento en el plazo de 14 días, sin necesidad de alegar motivo (y previa devolución del producto).

Recuerde que, si no informa de este derecho, el plazo de 14 días se incrementa hasta un año a partir del último día de dicho plazo.

Excepciones al derecho de desistimiento

En cuanto a los **bienes**, el derecho de desistimiento no puede ejercerse en caso de que:

- se hayan personalizado.

- puedan dañarse con rapidez.
- estén precintados y no sean aptos para la devolución por razones de salud o de higiene o que se hayan desprecintado después de la entrega.
- se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- el precio dependa de las fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar y que se puedan producir durante el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
- sean prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas (excepto que sean de suscripción).
- se trate de contenidos digitales sin soporte material (CD y DVD).

En el caso de la prestación de **servicios**, el derecho de desistimiento no puede ejercerse en caso de que:

- se hayan prestado y ejecutado de forma completa (si se han empezado a prestar se pueden desistir, pero hay que satisfacer la parte correspondiente a los servicios prestados).
- el precio dependa de las fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no puede controlar y que se puedan producir durante el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento.
- contratos en los que la persona consumidora haya solicitado específicamente al empresario que la visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente.
- contratos celebrados mediante subasta pública.
- servicios de alojamiento para fines distintos al de usar el sitio como vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de recreo, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos

Al recibir la solicitud...

Revise los plazos. Cuando reciba la solicitud de desistimiento, verifique que no hayan pasado más de 14 días (incluyendo festivos y fines de semana) entre la fecha de recepción del pedido y la fecha en la que el cliente haya enviado la comunicación de desistimiento (no la fecha en la que usted la haya recibido).

Devolución. El consumidor deberá devolver el producto dentro de los 14 días siguientes a la comunicación, excepto si se pactó otra cosa o si, por la naturaleza del producto, no es posible la devolución por correo (en este caso, usted deberá ocuparse de recogerlo, a su cargo). **Apunte.** El consumidor corre con los gastos de devolución, salvo que usted los haya asumido o no le haya informado previamente de este hecho.

Reembolso. La ley le permite retener las cantidades abonadas por su cliente hasta que reciba el producto (o hasta que el cliente aporte prueba de la devolución; lo que acontezca primero). Pero, una vez esto ocurra, efectúe el reembolso sin dilación, y como máximo dentro del plazo de 14 días. De lo contrario, podrían exigirle el doble de la cantidad entregada, más una indemnización.

Revise el producto. En cuanto le llegue el producto, compruebe que se encuentra en buen estado y que no ha habido una mala manipulación por el cliente. Éste sólo puede manipular e inspeccionar el producto como lo haría en un establecimiento comercial antes de la compra.

Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,

Móvil: +34 665 28 27 34
tlf: 918811211- 918811231

*****Aviso*****

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:

Responsable: GESTION TRIBUTARIA ALCALÁ, S.L. **Finalidad:** Prestar los servicios solicitados y realizar la gestión contable, fiscal y administrativa, así como enviarle comunicaciones comerciales sobre nuestros productos y/o servicios y realizarles encuestas de satisfacción. **Legitimación:** Ejecución de un contrato. Interés legítimo del Responsable. **Destinatarios:** No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. **Derechos:** Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, indicados en la información adicional, que puede ejercer enviando un correo electrónico con copia de NIF a nuestra dirección electrónica: info@gtasl.es. **Procedencia:** El propio interesado. Información adicional: Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <https://www.gtasl.es/politica-de-privacidad/>. Delegado de protección de datos: dpd.protecciondatos@gtasl.es