

Los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en materia de contratación a distancia tras la aprobación de la Ley 3/2014, por la que se modifica el TRLGDCU¹

Henry Sosa Olán²

Resumen

Con la transposición de la Directiva de los Derechos de los Consumidores del año 2011, por medio 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 del año 2007, se armonizan los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor en materia de contratación a distancia, tal y como veremos en el presente trabajo. Es importante aclarar que la principal consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento es la extinción del contrato para ambas partes. Por lo tanto, el contrato no se ejecuta, dando como resultado la restitución de las prestaciones de buena fe.

Palabras claves: contratos a distancia, derecho de desistimiento, directiva, consumidor, restitución recíproca

¹ Recibido: 28-06-2016 Aceptado: 10-08-2016

² Doctor en Derecho. Universidad de Salamanca. Salamanca, España. Contacto de correspondencia: henrypleyares@hotmail.com

The effects of right of withdrawal on matter of contract distance after approval of the Law 3/2014 by which modifies the TRLGDCU

Abstract

With the transposition of the Directive on the rights of consumers of the year 2011, by the law 3/2014, of 27 March, by which modifies the General Law for the Protection of Consumers and Users and other complementary laws of 2007, harmonizes the effects of right of withdrawal on matter of contract distance, as we shall see in this paper. It is important that the principle consequence of right of withdrawal is the Termination of contract for both parties. Thus the contract doesn't perform, resulting in the restitution of benefits of good faith.

Keywords: distance contracts, right of withdrawal, directive, consumer, reciprocal restitution

Introducción

Es importante aclarar que en el ordenamiento jurídico español, el desistimiento es una figura asistemática y fragmentaria. Existen diversas normas que lo regulan, las cuales encuentran diferentes fundamentos para otorgarlo. Aunque el derecho de desistimiento del consumidor es una forma de ineficacia contractual, al igual que otras figuras jurídicas (como la resolución, la anulabilidad o la rescisión, entre otras), sin embargo, se diferencia de las mencionadas al presentar los siguientes caracteres propios: su discrecionalidad, su irrenunciabilidad, la temporalidad para su ejercicio, la libertad de forma para ejercerlo, su carácter recepticio y puede tener su origen tanto legal como contractual³.

El desistimiento por parte del consumidor conlleva la extinción total del contrato, por lo que las partes han de restituirse las prestaciones, en la medida de lo posible (art. 74.1 y 106.5 del Texto Refundido de la Ley de consumidores y usuarios del año 2007, en adelante TRLGDCU⁴). Tal y como ha previsto el legislador español, las reglas que se desarrollan para la nulidad absoluta son casi las mismas que cabe aplicar a las consecuencias de la declaración de desistimiento. Sin embargo, en materia de contratos a distancia, tal y como se verá a lo largo de las presentes

³ *Vid. infra* punto 3.

⁴ *Vid.* Boletín Oficial del Estado (en adelante BOE), núm. 287, de 30-XI-2007.

líneas, se aplican además una serie de reglas especiales. Por ejemplo, el consumidor y usuario no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio (art. 74.2 TRLGDCU). También, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien (art. 74.3 TRLGDCU). Para el caso de los servicios, 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, se calculara en atención al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado (art. 74.4 TRLGDCU).

La principal consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento es la extinción del contrato para ambas partes (Pasquau, 1997), desligándose el consumidor del contrato celebrado (Miranda, 2006). Por consiguiente, el contrato no se ejecuta, dando como resultado la restitución de las prestaciones de buena fe, con sus frutos, precios e intereses, tal como se señala en el artículo 74.1 TRLGDCU: “ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil”. Esta disposición en su momento fue novedosa en lo tocante a los contratos a distancia, ya que anteriormente la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante LOCM⁵) y la posterior Ley 47/2002 de transposición de Directiva de contratos a distancia⁶ no preveían las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento en la materia comentada. Cosa contraria ocurrió en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, pues desde un inicio la Ley 26/1991⁷ reguló las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento (art. 6).

La hoy derogada Directiva 97/7/CE, de contratos a distancia⁸ al ser de mínimos, dejaba en manos de los Estados miembros la posibilidad de regular las consecuencias del derecho de desistimiento⁹, salvo ciertas particularidades como son la asunción del coste directo de la devolución del bien por parte del consumidor, la obligación del empresario de devolver al consumidor las sumas abonadas en un plazo de 30 días (art. 6.

⁵ BOE núm. 15, de 17-I-1996.

⁶ BOE núm. 304, de 20-XII-2002.

⁷ BOE núm. 283, de IX-1991.

⁸ *Vid.* Diario Oficial de las Comunidades Europeas (en adelante DOCE), núm. L 144, de 4-VI-1997.

⁹ *Cfr.*, considerando 14 de la Exposición de Motivos de la *Directiva 97/7/CE*.

2 Dir. 97/7/CE), así como, la extinción de los contratos vinculados (art. 6.4 Dir. 97/7/CE). Sin embargo, con la transposición de la Directiva de los Derechos de los Consumidores del año 2011¹⁰ (en adelante DDC), a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo¹¹ por la que se modifica el TRLGDCU (en adelante Ley de Consumidores del año 2014), tal situación ha cambiado, debido a que se armonizan las obligaciones tanto del consumidor como del vendedor (arts. 107-108 TRLGDCU). Más adelante se volverá sobre el tema.

La contratación a distancia: ámbito objetivo y subjetivo

El artículo 92.1 TRLGDCU aclara lo siguiente:

Se regirán por lo dispuesto en este título los contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

De la definición dada surgen tres características:

1. Que la contratación se realice en el marco de un “sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia”, es decir, que el empresario que practique contratación a distancia halla diseñado una estrategia de venta en donde los consumidores pueden realizar sus pedidos: tal sería el caso de una página web, en la cual se pueda acceder de forma permanente. No obstante, si el empresario en su página *web* sólo ofrece información sobre sus bienes o servicios y sus datos de contacto, pero no ofrece la posibilidad de contratar en línea, no entra en el concepto de sistema organizado¹².

2. Sin la “presencia física simultánea” del empresario, del consumidor y usuario. Con esta característica se hace hincapié en la distancia física, por lo tanto, las partes contratantes se deben encontrar en puntos geográficamente distintos. En este sentido el considerando 20 de la DDC aclara lo siguiente:

¹⁰ Vid. DOCE núm. L 304/64, de 22-XI-2011.

¹¹ BOE núm. 76, de 28-III-2014.

¹² Vid. Considerando 20 de la Exposición de Motivos de la DDC.

(...) un contrato que se negocie en el establecimiento mercantil del comerciante y acabe celebrándose a través de un medio de telecomunicación no debe considerarse un contrato a distancia. Tampoco debe considerarse un contrato a distancia el contrato que se inicie utilizando un medio de comunicación a distancia pero acabe celebrándose en el establecimiento mercantil del comerciante. Asimismo, el concepto de contrato a distancia no debe incluir las reservas que el consumidor pueda realizar a través de una técnica de comunicación a distancia para solicitar a un profesional la prestación de un servicio, como puede ser el caso de un consumidor que llame por teléfono para pedir una cita en una peluquería.

3. La utilización de una o más “técnicas de comunicación” a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Según el artículo 2 e) de la Directiva 2002/65/CE, de servicios financieros, una técnica de comunicación a distancia es: “todo medio que pueda utilizarse, sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes”. En este sentido el artículo 92.1 TRLGDCU aclara que, “entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax”.

Por otra parte, existen ciertos contratos que por razón de la materia o su objeto se excluyen de la contratación a distancia¹³.

De esta manera, la contratación queda perfectamente delimitada por lo que toca a su ámbito objetivo de la materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, la cual se encuentra recogida en el artículo 92.2 TRLGDCU cuando aclara: “Las disposiciones de este título serán también de aplicación a los siguientes contratos celebrados con consumidores y usuarios fuera del establecimiento mercantil”:

- a. Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
- b. Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).
- c. Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de

¹³ *Vid.* Artículo 93 TRLGDCU el cual delimita el ámbito objetivo de los contratos a distancia al excluir de su ámbito de aplicación ciertos contratos.

comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

d. Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.

Una vez visto el ámbito objetivo de la contratación a distancia, se verá el ámbito subjetivo. El régimen jurídico de la contratación a distancia solo es aplicable cuando una parte sea considera consumidor y la otra empresario, razón por la cual, quedan excluidos los contratos celebrados entre empresarios y los contratos celebrados entre particulares.

A nivel nacional el artículo 3 TRLGDCU define al “consumidor” de la siguiente manera:

A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Cabe señalar que el concepto comentado es acorde con las Directivas comunitarias que definen el concepto de consumidor, las cuales coinciden con los siguientes elementos: “personas físicas”, “que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial”¹⁴. Sin embargo, a pesar de que el precepto comentado incluye a las personas jurídicas, en nada contraviene a la normativa comunitaria, debido a que hace la aclaración que serán consideradas consumidores siempre y cuando actúen sin fines de lucro,

¹⁴ Vid. Artículo 2.1 DDC, artículo 2 (d) de la *Directiva 2002/65/CE*, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores; artículo 2 (e) de la *Directiva 2000/31/CE*, sobre comercio electrónico; artículo 2 (a) de la *Directiva 2005/29/CE*, sobre prácticas comerciales desleales; artículo 2 (b) de la *Directiva 93/13/CEE*, sobre las cláusulas abusivas; artículo 3 (a) de la *Directiva 2008/48/CE*, de crédito al consumo.

tal y como lo ha dejado claro el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en sus diversas sentencias, en donde ha excluido a las personas jurídicas del régimen jurídico de protección al consumidor que realizan actividades con fines de lucro¹⁵.

El Reglamento (CE) Nº 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales¹⁶ (Reglamento Roma I), define en su artículo 6 el contrato de consumo como aquel celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional (“el consumidor”) con otra persona (“el profesional”) que actúe en ejercicio de su actividad comercial o profesional [...].

Lo opuesto a consumidor sería un empresario, el cual es definido en el artículo 4 TRLGDCU en los siguientes términos:

A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

3. Concepto y características del derecho de desistimiento

El artículo 68.1 TRLGDCU define el derecho de desistimiento de la siguiente manera:

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.

¹⁵ *Vid.* Al respecto las siguientes sentencias del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (en adelante STJCE), de 20 de enero de 2005, asunto C-464/01, Johann Gruber c. Bay W; STJCE de 20 de enero de 2005, asunto C-27/02, Petra Engler contra Janus Versand GmbH; STJCE de 19 de enero de 1993, *Shearson Lehman Hutton*, asunto C-89/91; STJCE *Benincasa*, asunto C-269/95), entre otras.

¹⁶ *Vid.* DOCE núm. L 177/6 de 4-VII-2008.

Asimismo, existen distintas normas que prevén la figura objeto de nuestro estudio entre las que encontramos: la Ley 22/2007, de servicios financieros a distancia (art. 10); Ley 16/2011, de crédito al consumo (art. 28) y el Real Decreto-Ley 8/2012, de contratos de aprovechamiento por turno (art. 12).

No obstante, por lo que ahora nos interesa cabe señalar que el derecho de desistimiento en materia de contratos a distancia cuenta con un régimen jurídico propio el cual se encuentra armonizado (arts. 102-108 TRLGDCU). Asimismo, el fundamento del derecho de desistimiento en los contratos a distancia reside en que:

(...) en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica...¹⁷

A continuación hablaremos de manera general de las características del derecho del desistimiento del consumidor, siendo las siguientes:

a) Se trata de un derecho discrecional

En materia de contratación a distancia el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento, sin alegar motivo alguno, es decir, por su propia voluntad (art. 68.1 TRLGDCU)¹⁸. Sin embargo, algunos consumidores ejercen su derecho de desistimiento después de haber utilizado los bienes más de lo que sería necesario para determinar su naturaleza, sus características o su funcionamiento, en este caso, el consumidor no debe perder el derecho de desistimiento pero debe ser responsable de cualquier depreciación de los bienes.

¹⁷ *Vid.* Considerando núm. 37 DDC.

¹⁸ Al igual que el artículo 68.1 TRLGDCU en el sentido de que se trata de un derecho discrecional se manifiestan las siguientes normas: artículo 6.1 de la Directiva (en adelante Dir.) 97/7/CE, de 20 de mayo de 1997, relativa a la contratación a distancia con consumidores; artículo 44.1 de la LOCM; artículo 14.1 de la Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008, de contratos de crédito al consumo y el artículo 9.1 DDC.

b) Es irrenunciable para el consumidor

Es importante señalar, que las normas en materia de protección al consumidor en contratos a distancia son imperativas, es decir irrenunciables. Lo anterior se refleja en las siguientes normas cuando aclaran:

los consumidores no podrán renunciar a los derechos que se les reconozca en virtud de la transposición al Derecho nacional de la presente Directiva (art. 12.1 de la Dir. 97/7CE, de contratos a distancia); cuando el comprador sea un consumidor, entendiéndose por tal el definido en los apartados 2 y 3 del artículo 1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los derechos que el presente capítulo le reconoce serán irrenunciables y podrán ser ejercidos por los mismos aunque la legislación aplicable al contrato sea otra distinta de la española, si el contrato presenta un vínculo estrecho con el territorio de cualquier Estado miembro de la Unión Europea (art. 48.1 de la LOCM); la renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil (art. 10 TRLGDCU); Si la legislación aplicable al contrato es la de un Estado miembro, el consumidor no podrá renunciar a los derechos que le confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva. Toda disposición contractual que excluya o limite directa o indirectamente los derechos conferidos por la presente Directiva no vinculará al consumidor (art. 25 DDC).

Con este tipo de medidas se evitan prácticas abusivas, que tengan por objeto obstaculizar al consumidor la terminación del contrato.

c) Su ejercicio tiene carácter temporal

El TRLGDCU establece el plazo de 14 días naturales para que el consumidor emita su declaración de desistir (art. 71.1 y 104) (Díaz, *et al*, 2014), los cuales se computan de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 del Código Civil (en adelante CC) (Arnau, 2011a). Es importante aclarar que los plazos otorgados por la normativa para el ejercicio del derecho de desistimiento son de caducidad (Cañizares, 2001).

Como se observa, el derecho de desistimiento como forma de ineficacia sobrevenida del contrato, puede ejercerse en un período delimitado de tiempo, a diferencia de la nulidad del contrato, la cual no prescribe y puede declararse de oficio, o la anulabilidad la cual prescribe en un período de cuatro años.

d) Impera la libertad de forma para su ejercicio

El TRLGDCU y demás leyes que contemplan el derecho de desistimiento del consumidor no exigen una determinada forma para que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento)¹⁹. Sin embargo, la mayoría de la doctrina coincide en que el consumidor debería dejar constancia al momento de ejercitar el derecho de desistimiento, pues existen medios como el teléfono, en donde es difícil dejar prueba de tal derecho (Beluche, 2009). Con la aparición de las nuevas tecnologías como el Internet, el legislador europeo se ha visto en la necesidad de adaptar el derecho de desistimiento a estas fórmulas contractuales, razón por la cual algunas empresas que se dedican al comercio electrónico, dentro de sus condiciones generales prevén un formulario de desistimiento, con el fin de facilitar al consumidor su ejercicio.

Aunque cabe aclarar que el consumidor puede ejercitar el derecho de desistimiento por cualquier medio, es decir, no es necesario ejercerlo por medio del formulario, incluso aunque éste le haya sido correctamente facilitado. No obstante, por razones de seguridad jurídica debe quedar constancia de ello, pues, la carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor (art. 72 TRLGDCU).

¹⁹ Las leyes que le conceden al consumidor un derecho de desistimiento no exigen formalidad alguna para que éste pueda ejercerlo. Por ejemplo, el artículo 14.3 a) de la *Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo*, artículo 28.2 a) de la *Ley 16/2011, de 14 de junio, de contratos de crédito al consumo*; artículo 7.1 *Directiva 122/2008, de 14 de enero de 2009, de contratos de tiempo compartido*; artículo 12.4 *Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamientos por turno*. Es importante mencionar que aunque la *Directiva 2002/65/CE, de 23 de septiembre de 2002, de contratos servicios financieros a distancia*, ni la *Ley 22/2007, de 12 de julio, de contratos de servicios financieros a distancia* no lo digan expresamente, también se extiende la libertad de forma para ejercer el ejercicio del derecho de desistimiento a este tipo de contratos, ello lo entendemos, debido a que el TRLGDCU se aplica supletoriamente a las leyes especiales que contemplan el derecho de desistimiento y quedaron fuera de su refundición.

e) Es una declaración de voluntad recepticia

Para que el desistimiento surta sus efectos, es necesario que el consumidor se lo haga saber a la otra parte, en este caso al empresario (art. 68.1 TRLGDCU)²⁰. Aunque, surge la duda de determinar el momento en que se hace efectiva la declaración de voluntad: ¿Cuándo se ejercita el derecho de desistimiento o cuando llega al conocimiento del empresario? para nosotros, el ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor surte efecto desde el momento en que el consumidor desiste del contrato, siempre y cuando lo haga en tiempo y forma, es decir, de acuerdo con las condiciones establecidas en la ley o en el contrato (Miranda, 2011).

f) Sin penalización alguna para el consumidor

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor cuando éste decida ejercitarlo (art. 68.1 TRLGDCU). En la misma línea que el actual TRLGDCU se ha expresado el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en alguna de sus sentencias²¹. Sin embargo, los gastos de devolución por regla general corresponden al consumidor (art. 108.1 TRLGDCU; art. 14.2 DDC).

h) Su ejercicio determina la extinción del contrato de consumo concertado

En el momento en el que el consumidor ejerce su derecho de desistimiento el contrato se extingue, razón por la cual surgen obligaciones para cada una de las partes. En materia de contratación a distancia, es importante aclarar que los efectos del desistimiento son retroactivos (*ext tunc*), para el caso de los bienes. Sin embargo, para el caso de los servicios es *ex nunc* (art. 6 de la Dir. 97/7/CE, de contratos a distancia; art. 44 de la LOCM; art. 74 TRLGDCU; art. 12 DDC).

²⁰ Lo anterior se refleja en las siguientes normas: *Ley 22/2007, de servicios financieros*, artículo 10.3, artículo 6.6 de la *Directiva 2002/65/CE, de servicios financieros*; artículo 14.3 a) de la *Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo*; artículo 28.2 a) de la *Ley 16/2011, de crédito al consumo*; artículo 7 de la *Directiva 122/2008, de tiempo compartido*; artículo 12.4 *Real Decreto-ley 8/2012, de tiempo compartido*. En el mismo sentido se expresa en cuanto a al carácter recepticio de desistimiento a nivel comunitario, el artículo 11.1 de la DDC.

²¹ *Vid.* STJCE “*Travel Vac*”, asunto C-423/97, de 22 de abril de 1999, punto 60. [...]”*se opone a que un contrato contenga una cláusula por la que se impone al consumidor el pago de una indemnización a tanto alzado por daños causados al comerciante por el único motivo de que aquél haya ejercido su derecho de renuncia*”.

*i) Puede tener su origen tanto legal
como contractualmente*

El derecho de desistimiento del consumidor encuentra su origen en las Directivas europeas de consumo que lo regulan, las cuales se adaptan a los ordenamientos jurídicos de los Estados miembros. Sin embargo, cuando el derecho de desistimiento no encuentre su fundamento en la ley, el empresario puede estipular una cláusula contractual, en donde se le conceda al consumidor el derecho a desistir del contrato.

El legislador español, con la refundición de leyes que realizó en el año 2007, configuró un régimen general de derecho de desistimiento en los artículos 68 a 79 TRLGDCU, creando de paso un derecho contractual de desistimiento, constituyéndose como una novedad legislativa en el ordenamiento jurídico español²². Sin embargo, el desistimiento contractual, podría darse siempre y cuando no exista una regulación que lo prevea en una Ley especial (o más allá de lo previsto por ésta), para lo cual se aplicará subsidiariamente las disposiciones del TRLGDCU, en materia de desistimiento, tal y como expresa el artículo 79 del mencionado texto: “A falta de previsiones específicas en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato del derecho de desistimiento reconocido contractualmente, éste se ajustara a lo previsto en este Título”.

Además, el desistimiento puede pactarse en cualquier tipo de contratos (incluidos los presenciales) a iniciativa del empresario, pasando a formar parte de éstos, e, incluso en los casos en que esté legalmente previsto, siempre que se mejoren las condiciones establecidas en la normativa que prevé el derecho de desistimiento. No obstante, el legislador español ha impuesto dos límites en materia de derecho de desistimiento contractual (art. 79 TRLGDCU): el primero es la prohibición de indemnizar al empresario por el desgaste o deterioro del bien y el segundo, la prohibición del pago de anticipos del consumidor al empresario. De esta manera la doctrina aclara, (Cavanillas, 2008), que si el empresario otorga al consumidor el derecho a desistir del contrato en condiciones menos favorables, como sería la reducción del plazo de 14 días naturales o exigir anticipos, durante el periodo de desistimiento, no deben considerarse cláusulas abusivas, siempre y cuando no afecten a las limitaciones mencionadas.

²² Vid. artículo 68 TRLGDCU (Contenido y régimen del derecho de desistimiento).
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”.

Una vez visto el concepto y características del derecho de desistimiento, pasaremos al tema central de nuestro trabajo: “Los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en materia de contratación a distancia”.

Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en contratos sobre bienes

Una de las obligaciones principales del consumidor cuando decide ejercer su derecho de desistimiento en los contratos a distancia es la devolución del bien, así como la de soportar los costes directos de devolución de éstos²³. En este sentido, la DDC como una de sus novedades, previó el plazo en el cual, el consumidor debe devolver el bien cuando ejerza el derecho de desistimiento. Tal disposición se encuentra establecida en el artículo 14.1:

Salvo si el propio comerciante se ofrece a recoger los bienes, el consumidor deberá devolver o entregar los bienes al comerciante, o a una persona autorizada por el comerciante a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al comerciante de conformidad con el artículo 11. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de catorce días.

Continúa el artículo aclarando: “El consumidor sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes”.

En la misma línea a nivel nacional se pronuncia el artículo 108.1 del actual TRLGDCU²⁴. Como se observa, la normativa distingue entre los 14 días para ejercer el derecho de desistimiento y 14 días para la devolución del bien.

En la práctica, algunas empresas respetan el plazo estipulado en la Ley. Por ejemplo, la empresa Amazon aclara dentro de sus condiciones generales lo siguiente:

²³ La imputación de los gastos de envío al consumidor quedó establecido en la STJCE (sala cuarta) de 15 de abril de 2010 en el asunto (C-511/08), *Handelsgesellschaft heinrich Heine GmbH* contra *Verbraucherzentrale*.

²⁴ *Vid.* Artículo 108.1 TRLGDCU.

Amazon le reembolsará el precio del producto y los gastos ordinarios de envío correspondientes a la opción de envío más barata que ofrezcamos, no más tarde de los 14 días siguientes al día en que recibamos la comunicación antes indicada. Amazon utilizará los mismos medios de pago que usted hubiera empleado para la transacción inicial, a menos que expresamente se acuerde otro medio. En cualquier caso, usted no soportará ninguna tasa que pudiera derivarse de dicho reembolso. Podremos retener el reembolso hasta que hayamos recibido los artículos devueltos por usted o hasta que nos aporte prueba de haber devuelto los artículos, en función de lo que se produzca primero²⁵.

De esta manera, las empresas a las que aludimos cumplen con lo previsto en la normativa en lo tocante a la devolución de bienes, ya que dentro de sus condiciones generales estipulan una cláusula, la cual es acorde con el plazo de 14 días. En todas ellas se aclara como ha de producirse la devolución de los bienes. Por el contrario existen otras empresas que se refieren impropiamente al desistimiento como “plazo de devolución”, tal es el caso del Corte Inglés cuando señala dentro de sus condiciones generales:

Los plazos que a continuación se detallan empezarán a contar desde la entrega del pedido:

-60 días naturales: productos de moda y ropa deportiva, accesorios, calzado, muebles, menaje y textiles del hogar.

-30/15 días naturales: relojería y bisutería, según la firma.

-15 días naturales: los productos perfumería y cosmética, ocio y cultura, material deportivo, juguetes y todos aquellos con componentes eléctricos o mecánicos²⁶.

Ahora bien, es importante aclarar que el consumidor puede probar el bien, pero actuar de manera cautelosa, es decir, no debe haberlo utilizado más de lo necesario para determinar su naturaleza, sus características o su funcionamiento (art. 14.2 DDC; art. 108.2 TRLDU)²⁷. Por ejemplo,

²⁵ *Vid.* http://www.amazon.es/gp/help/customer/display.html/ref=footer_cou?ie=UTF8&nodeId=200545940. [Con acceso el 30-IV-2016].

²⁶ *Vid.* <http://www.elcorteingles.es/informacion/servicios/devolucion.asp>. [Con acceso el 30-IV-2016].

²⁷ *Vid.*, punto 47 de la Exposición de Motivos de la DDC.

durante el periodo de prueba el consumidor podría probarse una prenda, pero no estaría autorizado a llevarla puesta, pues de lo contrario debe ser responsable de cualquier depreciación. Aunque, en ningún caso el consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes si el comerciante no le ha informado de su derecho de desistimiento (art. 6.1 h) DDC; art. 108.2 TRLGDCU)²⁸. En este punto, debe aclararse que la norma se refiere a la pérdida de valor de los bienes por el uso, pero no a la derivada de un deterioro o menoscabo del bien, que se regirá por las reglas generales (arts. 1094 y 1104 CC) y no por la medida establecida en el artículo 108.2 TRLGDCU.

De esta manera, el consumidor deberá actuar con la diligencia de un buen padre de familia; por lo tanto, deberá atenderse a la naturaleza de la obligación, siendo las circunstancias del tiempo y del lugar el parámetro que marquen los desgastes o deterioros del bien, los cuales deberán ser indemnizados (Bermúdez, 2014), es decir, tal regla debe interpretarse en el sentido de que no constituye un enriquecimiento sin causa a su favor, siempre y cuando se limite a usar la cosa conforme a su naturaleza (Quicios, 2009).

El TJCE se ha pronunciado sobre la problemática planteada en el párrafo anterior, en el asunto *Messner*²⁹: La señora *Messner* compró un ordenador portátil a través de internet a *Stefan Krüger*, de segunda mano, al precio de 278 euros. A los 8 meses de haberlo comprado el ordenador tuvo un defecto en la pantalla dejando de funcionar, razón por la cual la señora *Messner* decidió ejercer su derecho de desistimiento, reclamando a *Stefan Krüger* la devolución del importe de 278 euros ante el *Amstgericht Lahr* (Tribunal alemán). El vendedor se opuso al pago de tal cantidad, alegando que en todo caso el comprador debía indemnizarlo por el uso de casi ocho meses completos del ordenador con la cantidad de 316, 80 euros, pues, según el vendedor el alquiler de ordenador de este tipo oscila entre los 118, 80 euros trimestrales (Marín 2009).

Ante esta circunstancia *Amstgericht Lahr*, decidió plantear el asunto ante el TJCE, preguntándole si el apartado 2 del artículo 6 de la Directiva 97/7/CE, debía interpretarse de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 segunda frase, en el sentido de si es posible exigir al consumidor indemnización por el uso del bien entregado, cuando éste decide resolver el contrato. El TJCE resolvió esta cuestión controversial señalando que

²⁸ En la misma línea se pronuncia el artículo 108.4-1 TRLGDCU.

²⁹ STJCE, C-489/07 *Messner* de 3 de septiembre de 2009.

si bien es cierto que la Directiva 97/7/CE, se opone a que el vendedor reclame indemnización alguna al consumidor cuando éste decide ejercer el derecho de desistimiento, no se opone a que el consumidor pague alguna indemnización cuando haga uso de dicho bien de un modo incompatible con los Principios del Derecho Civil, como la buena fe o el enriquecimiento sin causa, siempre que no se menoscabe la finalidad de dicha Directiva y, en particular, la eficacia y la efectividad del derecho de desistimiento, extremo que debería determinar el juez nacional (Ebers, 2010). Finalmente, el TJCE determinó que la empresa vendedora no podía imponerle al consumidor compensación alguna por el uso o desgaste del bien, durante el tiempo en que éste los tuvo en su poder, dado que el uso hecho al ordenador fue el adecuado³⁰.

Los artículos 73, 74 y 108.4-a)-1 TRLGDCU se adaptan al criterio establecido por la sentencia *Messner*,³¹ y que es el que adopta la DDC (Carrasco, 2010).

En su momento hubo quienes no estuvieron de acuerdo con el criterio establecido por la sentencia *Messner*, debido a que señalaban que con este tipo de medidas, se aumentarían los gastos de envío y los gastos de devolución de los bienes, por lo tanto, las ventas a distancia decaerían. Sin embargo, lo anterior no ocurrió, ya que el comercio electrónico ha ido creciendo a lo largo de los años.

Por otra parte, el comerciante se encuentra en posesión de las sumas abonadas, razón por la cual si el consumidor no devuelve el bien, el empresario puede retenerlas (arts. 107.1 y 108.1 TRLGDCU), o bien, si el bien sufre un desperfecto como consecuencia de un mal uso, el vendedor puede descontar la parte proporcional de las sumas abonadas.

Además, el consumidor tiene derecho a que se le paguen los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en la cosa (art. 74.3 TRLGDCU). Los primeros tienen como objetivo mantener la integridad física y jurídica de la cosa, es decir, la función económica de la cosa y son realizados para lograr tales objetivos, por lo tanto, el vendedor está obligado

³⁰ Es necesario aclarar entre uso útil y necesario, tal y como señala (Arnau, 2011 b: 261): “la razón por la que cobra sentido reconocer al consumidor la facultad de desistimiento tiene, a propósito del uso del producto, una segunda función: así, la de determinar los límites del uso útil al propio derecho de desistimiento. La falta de restitución de este uso “limitado” se justifica en la Sentencia *Messner* atendiendo a la propia eficacia de la facultad de desistimiento (se trata en fin, de que el derecho sea “más que teórico”; arg. Ex considerando 14.^o Dir. 97/7). Desde otra perspectiva, se diría que se trata de un provecho adquirido por el consumidor, siendo en tal medida justa dicha adquisición como justificada su “pérdida” por el profesional; de ahí, la falta de restitución”.

³¹ Esta regla se prevé también la DDC (art. 14.2).

a satisfacerlos (arts. 500. II y 569 CC). Ejemplo de éstos son: gastos de instalación a cuenta del consumidor, así como los de conservación que se produzcan como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento. Los gastos útiles, por otra parte, son aquellos que aumentan el valor o utilidad del bien, siendo contingentes (García, 2011).

Por último, una vez más queremos dejar claro que el ejercicio del derecho de desistimiento es gratuito, aunque la ley le imputa al consumidor los costes directos de devolución (art. 108.1 TRLGDCU)³² cuando éste decida ejercitar su derecho de desistimiento, salvo ciertas excepciones:

1. Cuando el vendedor incumplía su obligación de informar sobre el derecho de desistimiento;
2. Cuando se caiga en el supuesto regulado en el artículo 111 TRLGDCU, que trata sobre la sustitución de los bienes; y
3. Cuando el empresario haya aceptado asumirlos.

Para nosotros, los costes directos de devolución, son aquellos que como su nombre indica, tiene que pagar el consumidor al momento de devolver el bien (p. ej., pagar a la empresa de paquetería la devolución, desplazamientos, adquisición de embalajes y los seguros de transportes), como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

Desistimiento y riesgos

Otra de las cuestiones jurídicas relevantes que se armonizan es la relativa a la transmisión de riesgo en materia de bienes. Cabe aclarar que hasta antes de la entrada en vigor de la DDC en la legislación española se preveía con carácter general en materia de compraventa la atribución de los riesgos al comprador (art. 1.452 CC) (Rodríguez, 2009). No obstante, no se especificaba a partir de qué momento se transmitía el riesgo al consumidor. Somos de la opinión, y para el caso de los contratos de consumo, que el momento de transmisión de riesgo se da a partir de que el consumidor toma posesión material de los bienes, es decir, cuando los ha recibido³³; así se deduce claramente de la normativa de garantías en la

³²Aunque por regla general el TRLGDCU señala en su artículo 73: “*El ejercicio de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario [...]*”. Para el caso de los contratos a distancia como excepción a esta regla el consumidor asume los costes de devolución de acuerdo con el artículo 108.1 TRLGDCU.

³³ *Vid.* Exposición de Motivos de la DDC punto número 55. Esta regla se encontraba prevista en la Propuesta de Directiva de los Derechos de los Consumidores del año 2008 (en adelante PDDC) art. 17. 2.

venta de bienes de consumo: si el empresario viene obligado a entregar un bien conforme (art. 114 TRLGDCU), hasta el momento de la entrega será él quien corra con todos los riesgos, pues es la única forma de garantizar el efectivo cumplimiento de dicha obligación. Sin embargo, también hay que aclarar que el consumidor incurrirá en mora si, una vez notificado que los bienes se encuentran en la oficina de correos cuando éste es el lugar de entrega acordado (p. ej., en un apartado postal) se niega a recogerlos y, por lo tanto, debe responder por el deterioro que pueda sufrir la cosa a partir de ese momento (Camacho, 2005).

En esta línea se pronuncia la DDC en su artículo 20, el cual contempla dos supuestos de transmisión de riesgo imputables directamente al consumidor:

1. El riesgo de pérdida o deterioro de los bienes se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido la posesión material de los bienes.
2. No obstante, el riesgo se transmitirá al consumidor con la entrega al transportista, en caso de que el consumidor encargara al transportista el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el comerciante, sin perjuicio de los derechos del consumidor con respecto al transportista³⁴.

Estas reglas se encuentran previstas en el artículo 66 *ter* del TRLGDCU³⁵, las cuales son una novedad, ya que la hoy derogada Directiva 97/7/CE no regulaba la transmisión del riesgo, dejando a los Estados miembros la facultad de preverla en sus legislaciones internas.

Por otra parte, el consumidor no será responsable de ningún riesgo de pérdida o deterioro del bien cuando no haya sido informado de su derecho de desistimiento (art. 14.4, i DDC; art 75.2 TRLGDCU). No obstante, cuando el bien se pierde por caso fortuito, la doctrina entiende que ya no es posible desistir del contrato, pues iría en contra de los artículos 1.295, 1.303 y 1.308 CC, los cuales prevén el principio de reciprocidad.

³⁴ La PDDC del año 2008, ya preveía estas reglas en su artículo 23: “1. El riesgo de pérdida o deterioro de los bienes se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido la posesión material de los bienes. 2. El riesgo contemplado en el apartado 1 se transmitirá al consumidor en el momento de la entrega conforme a lo acordado por las partes si el consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, no ha tomado las medidas razonables para adquirir la posesión material de los bienes”.

³⁵ *Vid.* “Artículo 66 *ter* TRLGDCU..

Esta solución se deduce si se parte de que el contrato electrónico es un contrato perfecto, razón por la cual, ya se ha ejecutado; por lo tanto, el consumidor es propietario de la cosa, y la cosa se pierde para él, no para el vendedor (Clemente, 2006).

Ahora bien, la Ley permite ejercer el derecho de desistimiento al consumidor aun cuando el bien se hubiese perdido, ya sea hasta por caso fortuito (art. 75.1 TRLGDCU), y a la vez lo exime de devolver la prestación cuando la imposibilidad de devolución le sea imputable, pero 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 éste (Bermúdez, 2013). Como excepción a esta regla, cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución, sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos (art. 75.1.II TRLGDCU) (Miranda, 2001).

Con esta regla de moderación se pretende disminuir los riesgos de imputación al consumidor, el cual debería actuar como un buen padre de familia de acuerdo con las reglas establecidas en el CC (arts. 1.094, 1.104 II y 1.182). Aunque, será “el consumidor, deudor de la restitución (art. 1.183 CC) (...) quien deba alegar y acreditar la existencia del caso fortuito para que no nazca la obligación de restituir el equivalente pecuniario contemplado en el art. 75.1 II TRLGDCU” (García, 2009: 869), por lo tanto, “el derecho de desistimiento no es una regla de atribución del riesgo de pérdida del producto, sino un medio de compensar los déficit de información y de reflexión del consumidor” (Clemente, 2006: 13).

Las reglas previstas en el artículo 66 *ter* TRLGDCU son habituales en la práctica, debido a que las empresas que se dedican al comercio electrónico, prevén dentro de sus condiciones generales, a partir de qué momento se produce la transmisión del riesgo en materia de bienes³⁶.

³⁶ La empresa deMartina, la cual se dedica a la venta de juguetes por Internet, aclara dentro de sus condiciones de venta lo siguiente: “A efectos de las presentes condiciones, se entenderá que se ha producido la “entrega” o que el/los producto/s han sido “entregado/s” en el momento de firmar la recepción de los mismos en la dirección de entrega convenida”. Referencia tomada en: <http://www.demartina.com/ayuda/condiciones-generales-venta-n-116.html>. [Con acceso el 30-IV-2016].

Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en contratos de servicios

Una vez vistos los efectos del desistimiento en materia de bienes, pasaremos analizar qué pasa con los servicios. Hasta antes de la entrada en vigor de la Ley de Consumidores del año 2104, no existían reglas claras que especificaran las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento, por lo que tocaba a los servicios (arts. 44 LOCM y 74 TRLGDCU), ya sea que esto se ejecutaran en un sólo acto o fueran de tracto sucesivo; solamente se remitía a lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 CC.

Sin embargo, hoy en día la problemática comentada se encuentra solucionada en el régimen jurídico actual, tal y como se verá.

Habría que distinguir entre los efectos del ejercicio del desistimiento en servicios que se agotan de una sola vez, es decir, con efectos *ex tunc* y los efectos del ejercicio del desistimiento en servicios que tienen un carácter *ex nunc*, los cuales son considerados de tracto sucesivo.

Para el caso de los contratos de tracto sucesivo, incluidos los de suministro de “contenido digital”, el efecto que provoca el desistimiento se mantiene, razón por la cual, el comerciante podrá descontar una parte proporcional del precio (Cólas, 2009). El criterio mencionado es el que sigue el ordenamiento jurídico (arts. 9 y 14.5 DDC; arts. 98.8, 99.3 y 108.3 TRLGDCU). De esta forma, lo único que se realiza es el cobro de una parte del servicio efectivamente prestado, evitándose un enriquecimiento injustificado por parte del consumidor (Domínguez, 2012). A favor de esta línea argumentativa, podemos citar el criterio establecido en el artículo 7.1 de la Directiva 2002/65/CE, el cual aclara: “Cuando el consumidor ejerza el derecho de rescisión que le otorga el apartado 1 del artículo 6, solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato”.

Ejemplo de contratos de tracto sucesivo son los que menciona el TRLGDCU en su artículo 104.4, por ejemplo: 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. Igualmente, y por mencionar algún caso de suministro de contenido digital, la suscripción a una publicación electrónica periódica.

No obstante, 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. En este sentido el considerando número 50 de la Exposición de Motivos de la DDC aclara lo que debe entenderse por valor de mercado: “El valor de mercado se debe establecer comparando el precio de un servicio equivalente prestado por otros comerciantes en el momento de la celebración del contrato”.

Aunque como señalamos el importe proporcional, que deba pagar el consumidor no deberá rebasar la parte proporcional del servicio prestado, Además, tampoco debe ser entendida como una penalización.

Ahora bien, ¿Qué pasa en caso de que el empresario ejecute el servicio durante el periodo de desistimiento y no informe al consumidor de su derecho que le asiste, y éste último decide ejercerlo? El artículo 108 TRLGDCU en sus punto cuatro prevé las siguientes soluciones:

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 período 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.

Sin embargo, cuando el consumidor otorgue su consentimiento para la realización del servicio durante el periodo de desistimiento, éste decae automáticamente. Esta es la regla que sigue la actual normativa (art. 16 a) DDC; art. 108.3 TRLGDCU).

Por otro lado, la Ley de Consumidores del año 2014 adiciona un nuevo apartado al artículo 74 TRLGDCU, correspondiente a las consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento, redactado en los siguientes términos:

4.º “En caso de que el usuario incumpla su 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”.

De esta manera se trata de evitar prácticas comerciales desleales, debido a que, “en la actualidad existen numerosas reclamaciones por la aplicación de periodos de permanencia y penalizaciones en caso de baja que no son conocidas por los consumidores, o, aunque sean conocidas, son penalizaciones que deben pagarse íntegramente indiferentemente de si el compromiso de permanencia se rompe en el primer día o un día antes de que expire”³⁷. No obstante, tal y como aclara la doctrina, hubiera sido deseable que la introducción del inciso comentado se hubiera ubicado en el artículo 62 TRLGDCU, el cual regula “el derecho a poner fin al contrato del consumidor en los contratos de duración indefinida”, pues el derecho de desistimiento del consumidor y el supuesto regulado en el artículo 62 TRLGDCU son figuras distintas (Bermúdez, 2014).

Asimismo, el artículo 106.6 TRLGDCU en relación con los efectos del desistimiento en los contratos de suministro de tracto continuo prevé una nueva regla, la cual no se contempla en la DDC, cuando aclara:

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

³⁷ *Vid.*, serie A: Proyectos de Ley, Congreso de los Diputados, Boletín Oficial de las Cortes Generales, núm. 71-2 de 11-2-2014. Enmienda núm. 94 del Grupo Parlamentario de Unión Progreso y Democracia, pág. 74.

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.

La justificación de la regla comentada se halla en que se debe hacer una salvedad expresa que permita tener en cuenta las particularidades de los suministros de tracto continuo como el de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— y calefacción mediante sistemas urbanos, ya que en las contrataciones que se realizan en relación con este tipo de servicios, salvo en el proceso de alta inicial, lo que realmente se está produciendo es un cambio de suministrador, y dicha contratación implica automáticamente la baja del contrato de suministro que se tenía previamente. Cuando con posterioridad a esa contratación, y una vez iniciado el servicio, el consumidor ejerce su derecho al desistimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3 TRLGDCU, no pretende renunciar a recibir el servicio con la consecuencia del corte del suministro, sino que lo pretendido es volver a ser suministrado en las condiciones que tenía previamente con su anterior suministrador. Por ello es necesario prever esta particularidad en la propia Ley, de forma que el servicio vuelva a ser prestado por el suministrador anterior, sin que el consumidor tenga que contactar con él y firmar un nuevo contrato, y sin riesgo a suspensiones del suministro mientras se finalizan estas gestiones³⁸.

Ahora bien, una vez visto los efectos del derecho de desistimiento en los contratos de tracto sucesivo, cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿puede ejercer el desistimiento el consumidor en los contratos de servicios que se han ejecutado totalmente? Es una cuestión sobre la que la normativa no se pronuncia. Para responder a la interrogante planteada, habría que realizar las siguientes precisiones: En primer lugar, si el consumidor ha sido informado correctamente de su derecho de desistimiento y el servicio se ha ejecutado totalmente, no vemos problema alguno.

Asimismo, si ha dado su consentimiento expresamente, previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de 14 días naturales, su derecho decae automáticamente (art. 108.4 b-1 TRLGDCU).

No obstante, si se diera el caso de que el consumidor no hubiera recibido la información relativa al derecho de desistimiento, y el servicio se

³⁸ *Vid.*, serie A: Proyectos de Ley, Congreso de los Diputados, Boletín Oficial de las Cortes Generales, núm. 71-2 de 11-2-2014. Enmienda núm. 189 del Grupo Parlamentario Catalán (Convergencia i unió), pág. 135.

hubiera ejecutado y éste decide ejercerlo, el empresario tiene la obligación de devolver las sumas abonadas (arts. 14.4, letras a y b) DDC; art. 108.4-1 TRLGDCU). Esta solución es acorde con el espíritu de la Ley y se da principalmente ante el incumplimiento del empresario al no haber informado al consumidor de su derecho de desistimiento que le asiste en este tipo de contratos.

Restitución de las prestaciones

Regulación normativa

El fundamento de la obligación de restitución de la cosa objeto del contrato, que surge tras extinguirse el contrato, lo encontramos en el CC, el cual prevé en su contenido las siguientes cuestiones: el carácter recíproco de las prestaciones (arts. 1.303 y 1.308), la restitución por incapacidad de uno de los contratantes (art. 1.304), la restitución en caso de nulidad por ilicitud de la causa (arts. 1.305 y 1.306), o imposibilidad por pérdida de la cosa (art. 1.307) (Quicios, 2009).

El artículo 1.303 CC prevé la “*restitutio in integrum*” en los supuestos de nulidad y anulabilidad de una obligación, es decir, tiene como meta lograr que las partes perjudicadas por el contrato nulo vuelvan a la situación personal y patrimonial antes del evento invalidante (*ex tunc*), evitándose de esta manera un enriquecimiento injusto de cualquiera de las partes (Colás, 2009). De esta manera, las partes tienen la obligación de devolverse las cosas con sus frutos y el precio con sus intereses (Quicios, 2009). No obstante, cuando no sea posible la restitución de las cosas, estas deberán devolverse en pecuniario (art. 1.307 CC).

La obligación de restitución es de carácter recíproco y de cumplimiento simultáneo (art. 1.308 CC), este precepto tiene una estrecha relación con lo dispuesto en el artículo 1.303, el cual aclara que los contratantes deben restituirse las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses. Aunque, si las obligaciones, del tipo que fueren, sólo pesaban sobre una de las partes y sólo este las ejecutó, el contenido del artículo 1.303 CC no entra en juego (Díez, 2007).

Han de tenerse en cuenta también, las reglas contenidas en los artículos 75-79 TRLGDCU. Sin embargo, tal y como tendremos ocasión de ver dentro de este mismo epígrafe, la entrada en vigor de la DDC prevé reglas especiales, las cuales se regulan en los artículos 76, 76 bis, 77, 106, 107 y 108 TRLGDCU.

Restitución recíproca de las prestaciones

Antes de la entrada en vigor de la Ley de Consumidores del año 2014, el empresario se encontraba obligado a devolver “todo pago recibido (Dominguez, 2012)” por el consumidor y usuario sin retención de gastos, en el plazo máximo de 30 días desde que éste había ejercido su derecho desistimiento³⁹. Sin embargo, si el empresario incumplía su obligación, transcurrido el plazo de 30 días, el consumidor tenía derecho a reclamar la suma duplicada, sin perjuicio de que, además se le indemnizaran los daños y perjuicios que se le hubieren causado en lo que excediera de dicha cantidad. Tales reglas cambiaron con la transposición de la DDC, la cual aclara que el comerciante reembolsará todo pago recibido del consumidor, incluidos en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido catorce días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor (art. 13.1 DDC; art 107.1 TRLGDCU). No obstante, en relación con la regla que venimos comentando, la normativa señala lo siguiente:

1.- En caso de que el consumidor haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el comerciante no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven (art. 13.2 DDC; art. 107.2 TRLGDCU).

2.- Salvo en caso de que el comerciante se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el comerciante podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero (art. 13.3 DDC; art. 107.3 TRLGDCU). En

³⁹ La antigua redacción del artículo 76 TRLGDCU señalaba lo siguiente: “*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. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad*”.

este sentido, habrá que aplicar unas reglas específicas, en lo que toca a las restituciones recíprocas. Por ejemplo, si el consumidor desiste del contrato habiendo recibido el bien, pero todavía no ha pagado el precio sólo tendrá la obligación de devolver la cosa objeto del contrato. En cambio, si el comerciante devuelve las cantidades al consumidor y éste no devuelve los bienes, automáticamente recaerá en mora (arts. 1.096 y 1.183 CC), y por lo tanto, deberá soportar los riesgos de pérdida o deterioro de la cosa. Por el contrario, la restitución de la cosa por el consumidor no provoca la mora automática del comerciante, quien podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes. Sin embargo, para que el comerciante se constituya en mora, el consumidor deberá promoverla (Domínguez, 2012).

En cuanto a la forma en que deben devolverse las cantidades abonadas, entendemos que debe ser por el mismo medio de pago que ha empleado el consumidor, para la transacción inicial (art. 107.1 TRLGDCU).

Ahora bien, cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿Tiene la obligación el vendedor de ordenar la devolución del dinero dentro del periodo de 14 días? En nuestra opinión, el vendedor tiene la obligación de realizar todos los actos necesarios para cumplir con su deber dentro del periodo que marca la ley, siendo un requisito necesario que el dinero llegue a manos del consumidor. En caso de que el vendedor no cumpla con el deber de reembolsar el dinero al comprador, tiene la obligación de devolver las sumas duplicadas con sus intereses, con independencia de los daños y perjuicios causados (art. 76.2 y 107.1 TRLGDCU); por lo tanto se aplicará el régimen previsto en los artículos 1.303, 1.307, y 1.308 CC, ya sea que se haya actuado de buena o mala fe (Quicios, 2009).

En la práctica, las empresas que se dedican al comercio electrónico, estipulan plazos diferentes para la devolución de las cantidades. Algunas

mencionan dentro de sus condiciones generales que la devolución de las cantidades se realizara en un plazo 14 días⁴⁰. Por el contrario, otras son más generosas al señalar que harán todo lo posible por devolver los importes de los productos devueltos en un máximo de 48 horas laborables⁴¹.

Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos vinculados

En un principio, en la legislación española no existía una definición de lo que debía entenderse por “contrato vinculado”⁴². Ante tal situación, la doctrina se vio obligada a distinguir dos formas de vinculación contractual. La primera comprendía un contrato de compraventa vinculado a un contrato de crédito, y la segunda postura abarcaba un contrato de crédito vinculado a un contrato de compraventa (Marín, 2000). Actualmente, la definición legal de contrato complementario a nivel nacional, la encontramos en el TRLGDCU (art. 59.1 *bis c*):

un contrato por el cual el consumidor y usuario adquiera bienes o servicios sobre la base de otro contrato celebrado con un empresario, incluidos los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, y dichos bienes o servicios sean proporcionados por el empresario o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario.

Es importante aclarar que antes de la reforma de la *Ley 47/2002*, el artículo 44.1-2 de la LOCM no establecía reglas claras, en lo tocante al ámbito objetivo de los contratos vinculados, por lo cual, no importaba

⁴⁰ Este es el caso de la empresa Casio que dentro de sus condiciones de venta para el caso que estamos tratando aclara lo siguiente: “En caso de revocar este contrato reembolsaremos todos los pagos por usted realizados, inclusive los gastos de envío (a excepción de los costes adicionales que se generen en caso de que usted elija una forma de envío distinta a la forma de envío estándar y más económica ofrecida por nosotros) de forma inmediata y a más tardar en un plazo de 14 días a partir del día en el que recibamos la notificación de la revocación de su contrato”. Referencia tomada en: <http://es.casio-shop.eu/cms/gdc/>. [Con acceso el 30-IV-2016].

⁴¹ Tal es el caso de la empresa deMartina, la cual se dedica a la venta de juguetes que dentro de sus condiciones generales aclara lo siguiente: [...] “para la devolución de los importes, nosotros procuramos realizarlos en un máximo de 48 horas (días laborables)”. Referencia tomada en: <http://www.demartina.com/ayuda/condiciones-generales-venta-n-116.html>. [Con acceso el 30-IV-2016].

⁴² *Ley 16/2011, de crédito al consumo* en su artículo 29.1 define lo que es un contrato vinculado: “Por contrato vinculado se entiende aquel en el que el crédito contratado sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo”.

la interdependencia funcional que existiera entre el contrato de crédito y el de compraventa (Nieto 2008). Para resolver esta problemática, el legislador español se vio en la necesidad de reformar la LOCM, a través de la Ley 47/2002, dándole nueva redacción al artículo 44, el cual preveía el derecho de desistimiento en materia de contratación a distancia. De esta manera, el precepto comentado en su punto siete quedó redactado en los siguientes términos:

[e]n caso de que el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido al comprador por parte del vendedor o por parte de un tercero previo acuerdo de éste con el vendedor, el ejercicio del derecho de desistimiento o de resolución contemplados en este artículo implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor.

Sin embargo, con la entrada en vigor del TRLGDCU en el año 2007, la normativa delimitó el ámbito objetivo de los contratos vinculados en cuatro supuestos (Domínguez, 2012):

- 1) Si el propio empresario financia los bienes y servicios al consumidor (art. 77 TRLGDCU);
- 2) Si una tercera parte financia la ejecución de los servicios o bienes (art. 77 TRLGDCU);
- 3) Si el contrato vinculado tiene un vínculo estrecho con el principal y este; fue sugerido por el empresario (art. 29.2 de la Ley 16/2011, de crédito al consumo); y
- 4) Si existe un vínculo económico (artículo 29.1 de la Ley 16/2011, de crédito al consumo)⁴³.

De esta forma, el legislador español ha recogido el principio de unidad económica contemplado en la Directiva 2008/48/CE, (arts. 3 n y 15) (García, 2009). El principio comentado no se regulaba expresamente en la Directiva 87/102/CEE, siendo la primera norma a nivel comunitario que reguló las consecuencias de los contratos vinculados, la cual fue transpuesta al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 7/1995, de 23 de marzo de crédito al consumo, que en sus artículos 14 y 15 preveía

⁴³ *Vid.*, en este sentido, Exposición de Motivos punto 37 de la *Directiva 2008/48/CE*, de crédito al consumo.

los efectos de los contratos vinculados, aunque cabe aclarar que ambos preceptos fueron modificados para incorporar el principio comentado por medio de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre (Escuin, 2002), a raíz del caso *Opening* (Soler, 2007).

Por otro lado, la Ley de Consumidores del año 2014 modifica la redacción del artículo 77 TRLGDCU al recalcar que la ineficacia derivada del desistimiento en el contrato accesorio de financiación, se aplicará también a los contratos a distancia y a los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil⁴⁴. Por lo tanto, hoy en día, las consecuencias del derecho de desistimiento en los contratos vinculados, se encuentran expresamente delimitadas en la normativa actual, tal y como lo aclara el artículo 76 bis 2-5 TRLGDCU, el cual lleva por título “efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios” señalando lo siguiente [...]:

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 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.

⁴⁴ Artículo 77 TRLGDCU. “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, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento 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 éste 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.”

4. 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 éste.

Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste 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.

Como se observa, de la lectura del artículo que se viene comentando, se deduce la aplicación analógica de las reglas contenidas para la restitución recíproca, lo cual es acorde con el artículo 15 de la DDC.

Visto todo lo anterior, señalamos que los efectos del derecho de desistimiento en materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y contratos a distancia se encuentran plenamente armonizados en el ordenamiento jurídico español.

Conclusión

En caso de que el consumidor ejerza el derecho de desistimiento, el régimen jurídico actual establece las obligaciones tanto del consumidor como del empresario (arts. 74.1, 106-108 TRLGDCU), con independencia de lo previsto en los artículos 1.303-1.308 CC preceptos que regulan la restitución recíproca de las prestaciones.

En materia de bienes, los efectos del desistimiento son la devolución de éstos dentro del plazo que otorga la ley para desistir del contrato (art. 108.1 TRLGDCU), no siendo responsable el consumidor por la disminución del valor del bien que sea consecuencia de su uso conforme a su naturaleza o a lo pactado (art. 74.2; 108.2 TRLGDCU). La normativa vigente imputa el coste directo de la devolución de los bienes al consumidor, salvo que el vendedor haya aceptado asumirlos o no se haya informado

al consumidor de que le corresponde asumir esos costes (arts. 73, 74 y 108.1 TRLGDCU), adoptándose el criterio de la sentencia *Messner*. En la práctica, muchas de las empresas obligan al consumidor a hacerse cargo de los costes directos de devolución de los bienes.

La transmisión del riesgo del bien se da a partir de la entrega de éste, tal y como aclara el TRLGDCU (art. 66 *ter*). Esta regla se encuentra regulada en algunos contratos de empresas que se dedican al comercio electrónico.

Los efectos del desistimiento en materia de servicios en la vigente normativa obligan al consumidor a abonar la parte proporcional del servicio prestado, ya que, los servicios una vez prestados no pueden devolverse (art. 108.3 TRLGDCU). Sin embargo, para el caso de que el consumidor hubiera pedido la ejecución del servicio durante el periodo de desistimiento, su derecho decae automáticamente.

No obstante, cuando el consumidor decida ejercer el derecho de desistimiento, ya sea en contratos de tracto sucesivo, o contratos que se ejecutan en un solo acto, no asumirá ningún coste en los siguientes supuestos (art. 108.4 TRLGDCU): (1) cuando el empresario no hubiera facilitado información con arreglo al artículo 97.1.i) o k) TRLGDCU; (2) en caso de que 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 TRLGDCU; o bien (3) en caso de que el empresario no haya facilitado una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel con arreglo al artículo 98.7 y artículo 99.2 TRLGDCU.

Por lo que respecta a la restitución recíproca de las prestaciones, la normativa actual obliga al empresario a devolver las sumas abonadas por el consumidor en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor (art. 107.1 TRLGDCU). 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. En la práctica, la mayoría de las empresas que estudiamos (que no todas) aclaran, dentro de sus condiciones generales que devolverán las sumas abonadas al consumidor en un plazo de 14 días, lo cual es acorde con la normativa vigente.

Otro de los temas que en su momento causó revuelo fue el de los efectos del desistimiento en los contratos vinculados. No obstante, en la normativa actual, la cuestión comentada ha quedado resuelta (art. 76 *bis* y 77 TRLGDCU). De esta manera, una vez que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento sobre el contrato principal, automáticamente el contrato vinculado se extingue.

Referencias bibliográficas

ARNAU RAVENTÓS, Lidia. 2011a. “El plazo para desistir en los contratos con consumidores”. En **Anuario de Derecho Civil**. Volumen LXIV. Boletín Oficial del Estado, Madrid. p. 157-196.

ARNAU RAVENTÓS, Lidia. 2011b, “Messner” o acerca del uso del bien y el ejercicio de la facultad de desistimiento. Comentario a la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 3 de septiembre de 2009 (Asunto C- 489/07)”. En **Anuario de Derecho Civil**. Volumen LXIV. Boletín Oficial del Estado, Madrid, p. 253-267.

BELUCHE RINCON, Iris. 2009. “Algunas notas sobre el derecho del consumidor a desistir del contrato”. En **Diario la Ley**. Nº. 7182. Sección Tribuna, 26 de mayo de 2009, La Ley 11783/2009.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, María del Sagrario. 2013. “Ejercicio del derecho de desistimiento: costes, liquidación del uso, reenvío del producto”. En CARRASCO, Ángel (Dir.). **Tratado de la Compraventa, Tomo I, Homenaje al Profesor Rodrigo Bercovitz**. Aranzadi, Navarra. p.583-592.

2014. “La nueva regulación del derecho de desistimiento a la luz de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU”. En **Revista CESCO de Derecho de Consumo**. Nº 9. Universidad de Castilla la Mancha. p. 104-117.

CAMACHO CLAVIJO, Sandra. 2005. **Partes intervinientes, formación y prueba del contrato electrónico**. Editorial Reus, Madrid.

CAÑIZARES LASO, Ana. 2001. **La caducidad de los derechos y acciones**. Editorial Civitas, Madrid.

CAVANILLAS MÚGICA, Santiago. 2008. “El Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General

para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias”. En **Aranzadi Civil**. Nº 1. Madrid. p. 2133-2166.

CLEMENTE MEORO, Mario Enrique. 2006. “Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos electrónicos”. En **Noticias de la Unión Europea, monográfico, El derecho de los consumidores ante la Unión Europea**. Nº 263. Editorial la Ley. Madrid. p. 5-14.

COLÁS ESCANDÓN, Ana. 2009. “Comentario a los artículos 1.300-1.314 del CC”. En BERCOVITZ Rodrigo (Coord.). **Comentarios al Código Civil, 3ª ed.** Editorial Aranzadi, Navarra. p. 1543-1558.

DIAZ ALABART, Silvia y ALVAREZ MORENO, María Teresa. 2014. “Comentario al artículo 9 de la DDC”. En DIAZ, Silvia (Dir.). **Contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, comentario a la Directiva 2011/83. (Adaptado a la Ley 3/2014, de modificación del TR LCU)**. Editorial Reus. Madrid, p. 288.

DÍEZ-PICAZO, Luis. 2007. **Fundamento del Derecho Civil Patrimonial, Vol. I, Introducción, teoría del contrato, 6ª ed.** Editorial Civitas, Navarra.

DOMÍNGUEZ LUELMO, Andrés. 2012. “Derecho de desistimiento”. En CÁMARA Sergio (Dir.). **La revisión de las normas europeas y nacionales de protección de los consumidores**. Editorial Civitas. Navarra. p. 209-236.

EBERS, Martín. 2010. “De la armonización mínima a la armonización plena”. En InDret, Nº 2. En <http://www.indret.com/es/>. [Con acceso el 3-VIII-2016].

EVANGELIO LLORCA, Raquel. 2011. “¿Es abusiva la entrega de vales en la compraventa de productos de consumo? (Reflexiones en relación con el desistimiento unilateral del consumidor y la resolución del contrato)”. En **Revista de Derecho Privado**. Nº 95. Editorial Reus. Madrid. p. 3-51.

GRACÍA VICENTE, José Ramón. 2009. “Comentario a los artículos 68-79 del TRLGDCU”, en BERCOVITZ, Rodrigo (Coord.). **Comentario al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)**. Editorial Aranzadi, Navarra, p. 845-882.

MARÍN LÓPEZ, Juan José. 2009. “Los costes del derecho de desistimiento en los contratos a distancia”. En www.uclm.es/cesco/pdf/comentarios/2.pdf. [Con acceso el 3-III-2010].

MARÍN LÓPEZ, Manuel Jesús. 2000. **La compraventa financiada de bienes de consumo**. Editorial Aranzadi. Navarra.

MIRANDA SERRANO, Luis María. 2001. “Derecho de desistimiento del consumidor en la contratación electrónica”. En BOTANA, Gema Alejandra (Coord.). **Comercio electrónico y protección de los consumidores**. Editorial La Ley, Madrid. p. 575-636.

- 2006. “La contratación fuera de los establecimientos mercantiles”. En **La contratación mercantil disposiciones generales. Protección de los consumidores, tomo XXX**. Editorial Marcial Pons, Madrid. p. 223-386.

- 2011. “Título III contratos celebrados a distancia”. 2011. En REBOLLO Manuel y IZQUIERDO Manuel (Dir.). **La defensa de los consumidores y usuarios. Comentario sistemático del Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007**. Editorial Iustel, Madrid. p. 1563-1686.

NIETO MELGAREJO, Patricia. 2008. **El derecho de desistimiento en la contratación electrónica con consumidores**. Editorial ITLAWTRANS, Lima.

PASQUAU LIAÑO, Manuel. 1997. “Comentarios a los artículos 38 a 48 LOCM”. En PIÑAR, José y BELTRAN, Emilio (Dir.). **Comentarios a la Ley de ordenación de comercio minorista y a la ley orgánica complementaria**. Editorial Civitas, Madrid. p. 297-364.

QUICIOS MOLINA, Susana. 2009. “La ineficacia contractual”. En BERCOVITZ, Rodrigo (Dir.). **Tratado de contratos, tomo I**. Editorial. Tirant lo Blanch, Valencia. p. 1215-1399.

RODRÍGUEZ MORATA, Federico. 2009. “Comentarios a los artículos 1.445-1.456 del CC”. En BERCOVITZ, Rodrigo (Coord.). **Comentarios al Código Civil, 3ª ed.** Aranzadi, Navarra. p. 1694-1695.

SOLER PASCUAL, Luis Antonio. 2007. “Los contratos vinculados”. En VILATA Salvador (Dir.). **Venta de bienes fuera del establecimiento mercantil**. Editorial Consejo general del poder judicial. Madrid. p.279-338.

Jurisprudencia citada

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Asunto C-423/97 *Travel Vac* de 22 de abril de 1999. En http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/. Fecha de consulta 15 de agosto 2016.

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Asunto C-489/07 *Messner* de 3 de septiembre de 2009. En http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/. Fecha de consulta 15 de agosto 2016.

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Asunto (C-511/08) *Handelsgesellschaft heinrich Heine GmbH* contra *Verbraucherzentrale* de 15 de abril de 2010. En http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/. Fecha de consulta 15 de agosto 2016.

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Asunto C-464/01, *Johann Gruber c. Bay W*; STJCE de 20 de enero de 2005. En http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/. Fecha de consulta 15 de agosto 2016.

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Asunto, asunto C-27/02, *Petra Engler* contra *Janus Versand GmbH* de 20 de enero de 2005. En http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/es/. Fecha de consulta 15 de agosto 2016.