



Foto de karola G en Pexels.

I Derecho de desistimiento

Derecho a devolver las compras realizadas a distancia

- ✓ Sin necesidad de justificar la devolución.
- ✓ Sin penalización.

Centro Europeo
del Consumidor
España



	página
Introducción	3
Qué es el derecho de desistimiento	4
Debes saber...	5
Cómo ejercer el derecho de desistimiento	6
Plazos para ejercer el derecho de desistimiento	7
Cuándo empieza el plazo para ejercer el derecho de desistimiento	8
Plazo para devolver el producto	8
Quién paga los gastos de devolución	9
Plazo y medio de pago para devolver el dinero al consumidor	9
Casos en los que el consumidor no tiene derecho de desistimiento	10
Derecho a recibir información sobre el derecho de desistimiento	11
Preguntas frecuentes	12
Normativa aplicable	17



Introducción

Al realizar una compra o contratar un servicio a distancia es posible que, una vez reflexionada la decisión, el consumidor decida cancelar la adquisición. Puede ocurrir, por ejemplo, que el producto recibido no se ajuste a sus expectativas o que, tras contratar un servicio, cambien sus circunstancias personales y prefiera anular el contrato.

Para proteger a las personas consumidoras en estas situaciones, la normativa reconoce el derecho de desistimiento, que permite dejar sin efecto determinados contratos dentro del plazo legal establecido, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalizaciones.

De este modo, en las compras realizadas a distancia, como las efectuadas por Internet, teléfono, o en el domicilio del consumidor -con carácter general- el consumidor dispone de **14 días** naturales para devolver el producto o cancelar el servicio, y recuperar las cantidades abonadas en los términos previstos por la legislación.

No obstante, hay que tener en cuenta que el derecho de desistimiento no se aplica a todos los bienes y servicios. La normativa establece una serie de excepciones que vienen recogidas en el artículo 103 del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#).

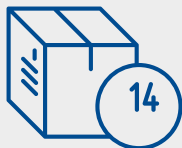
Además, la legislación reconoce como nulas las cláusulas contractuales que impongan penalizaciones o que obliguen al consumidor a renunciar al derecho de desistimiento cuando este resulte legalmente aplicable.

En este folleto, las personas consumidoras encontrarán la información necesaria para conocer cuándo ejercer este derecho, los plazos para hacerlo y qué obligaciones corresponden tanto al consumidor como al comercio.

¿Qué es el derecho de desistimiento?

En las compras a distancia o fuera del establecimiento, la legislación protege de manera especial al consumidor ya que no ha tenido la oportunidad de ver físicamente el producto en el momento de la compra o la contratación del servicio.

De esta forma, por lo general y salvo determinadas excepciones previstas en la ley, cuando una persona consumidora compra un producto o contrata un servicio, por ejemplo por Internet, tiene derecho a desistir. Esto significa que el consumidor puede cancelar el contrato o devolver el producto en un plazo de **14 días** («plazo de reflexión») sin tener que dar ninguna justificación.



Derecho a devolver las compras realizadas a distancia

Plazo de reflexión

Cuando el consumidor compra un producto o contrata un servicio a distancia o fuera del establecimiento, la ley le otorga un tiempo de reflexión para que pueda comprobar y valorar si lo adquirido cumple con sus expectativas y necesidades.

Generalmente, este “plazo de reflexión” expira a los 14 días a partir de la recepción de los productos o, en el caso de los contratos de servicios, a partir de la fecha de la celebración del contrato.

Durante este tiempo, el consumidor puede cambiar de opinión y decidir si se queda la compra o prefiere devolverla.



Foto de Olly en Pexels.



Foto de Ollyen Pexels.

| Debes saber...

- **Cancelación del contrato**

Cuando se ejerce el derecho de desistimiento, el contrato (la compra de bienes o contratación de servicios) queda sin efecto.

- **Desistir en tiempo y forma**

El consumidor tiene que notificar al comercio su decisión de desistir en los plazos y forma establecidos.

- **Sin necesidad de justificar tu decisión**

La persona consumidora no está obligada a justificar al establecimiento el motivo por el que devuelve el producto o rescinde la contratación del servicio.

- **Sin penalizaciones**

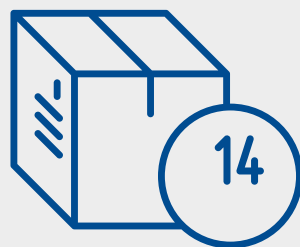
La empresa no puede imponer penalización de ningún tipo al consumidor por ejercer el derecho de desistimiento.

¿Cómo ejercer el derecho de desistimiento?

Antes de que venza el plazo de desistimiento (por lo general, 14 días desde la contratación del servicio o la recepción del producto), el consumidor deberá comunicar a la empresa de forma inequívoca y por escrito su decisión. Para ello, podrá utilizar un modelo de formulario de desistimiento.

El comerciante podrá ofrecer al consumidor la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de su web.

Además, el comerciante comunicará sin demora al consumidor en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.



Basta con acreditar que se quiere desistir de cualquier forma admitida en derecho. En cualquier caso, con el envío del documento de desistimiento o la devolución de los productos recibidos se considerará válidamente ejercitado, y corresponderá al consumidor probar que lo ha hecho.



En las compras online...

En los contratos en línea, el empresario se asegurará de que el consumidor pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento que se etiquetará con la expresión «desistir del contrato aquí» o una fórmula equivalente de manera **fácilmente legible**.

La función de desistimiento estará disponible de forma permanente **durante todo el plazo de desistimiento**.

Deberá mostrarse de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente **accesible** para el consumidor.

Una vez completada la declaración de desistimiento en línea, el empresario incluirá una función para confirmar el desistimiento. Esta función se identificará de manera fácilmente legible con la expresión «confirmar desistimiento» o una formulación inequívoca equivalente.

Una vez confirmado el desistimiento, se enviará al consumidor un acuse de recibo en un soporte duradero, con información sobre su contenido, así como la fecha y hora de presentación.

Botón de desistimiento

Durante todo el tiempo que pueda ejercerse el derecho de desistimiento

Botón de confirmación de desistimiento

Acuse de recibo



Plazos para ejercer el derecho de desistimiento

Por regla general, el plazo para desistir es de **14 días naturales**, desde la firma del contrato, o la recepción del bien, siempre que se haya respetado el deber de informar al consumidor.

Si el consumidor no recibe información sobre su derecho de desistimiento, el plazo se amplía **12 meses** después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien o se contrató el servicio.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de 12 meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento (por lo general, 14 días) empezará a contar desde ese momento.

En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario, o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, el plazo de desistimiento se amplía a **30 días naturales**.



14 días

14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento



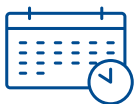
+12 meses

Si el consumidor no recibe información sobre su derecho de desistimiento, el plazo se amplía 12 meses



30 días

30 días para devolver las compras realizadas en el domicilio del consumidor o en excursiones



¿Cuándo empieza el plazo para ejercer el derecho de desistimiento?

Bienes y servicios

En el caso de la compra de productos, el plazo comienza desde la fecha de entrega del bien. En el caso de la contratación de servicios empieza desde el día de la contratación.

Bienes con múltiples componentes

En caso de haber comprado múltiples bienes o un producto compuesto por múltiples piezas o componentes, el plazo para desistir comienza a contar cuando el consumidor reciba el último de los bienes o componentes.

Entregas periódicas de bienes

Si se contrata la entrega periódica de bienes durante un tiempo determinado, el plazo empieza cuando se recibe el primer bien.

Plazo para devolver el producto

El consumidor tiene **14 días naturales** para devolver el bien desde la comunicación de su decisión de desistimiento al empresario.

El consumidor deberá probar que ha ejercido el derecho de desistimiento y que ha devuelto la compra.



Foto de Liza Summer en Pexels.

¿Quién paga los gastos de devolución?

El **consumidor y usuario** soportará los costes directos de devolución de los bienes (embalaje y envío), salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.

En cualquier caso, el consumidor deberá recibir información sobre las condiciones de devolución antes de realizar la compra o contratar el servicio.

Debes saber...

El empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando -por su naturaleza- no puedan devolverse por correo.

Plazo y medio de pago para devolver el dinero al consumidor

El empresario está obligado a devolver al consumidor las cantidades abonadas, sin retención de gastos y sin demoras indebidas antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistir por parte del consumidor y usuario.

Si la tienda no devuelve el dinero en este plazo de 14 días naturales, la persona consumidora podrá reclamar el doble de dicho importe y los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

La tienda procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor a no ser que haya dispuesto expresamente lo contrario.

En todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

14 días para devolver el dinero al consumidor

Por el mismo medio que utilizó para pagar la compra



El empresario tendrá que probar que cumplió el plazo para realizar la devolución del dinero.

Casos en los que el consumidor no tiene derecho de desistimiento

✗ La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

✗ El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

✗ El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

✗ El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

✗ El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

✗ El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

✗ El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

✗ Los contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

✗ El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega.

✗ El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

✗ Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

✗ El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

✗ El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1.º El consumidor haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.

2.º El consumidor haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento

3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o 99.2.



Foto de Olly en Pexels.

El comercio debe facilitar:

- ✓ Información clara sobre el derecho de desistimiento.
- ✓ Formulario para desistir.
- ✓ Requisitos y consecuencias del desistimiento.

El comercio será quien tenga que probar que facilitó al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento y el documento para desistir.

Derecho a recibir información sobre el derecho de desistimiento

En los casos en que los consumidores o usuarios tengan derecho a desistir, las empresas deberán informarles por escrito, de manera clara, comprensible y precisa sobre:

- El derecho a desistir.
- Cómo proceder para poder ejercitar este derecho, incluyendo información sobre la forma de devolver el bien o el servicio recibido.

El comercio deberá entregar, además, un formulario de desistimiento identificado claramente como tal, en el que se indique -entre otros datos- el nombre y la dirección de la persona para hacer la devolución, y los datos de identificación del contrato.

El comercio deberá informar al consumidor por escrito, en el documento contractual, de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.



Es importante leer siempre los términos y condiciones antes de comprar los bienes o contratar los servicios.

¿Puedo devolver los productos comprados en una tienda física tradicional?

En los establecimientos físicos (tiendas tradicionales) no siempre es posible devolver los productos comprados, salvo que estuvieran defectuosos. En estos casos estaríamos hablando de otro derecho distinto: el derecho a la [garantía legal mínima](#).

Por lo tanto, los establecimientos físicos no tienen obligación de admitir devoluciones. Si lo hacen, deben informar a las personas consumidoras y detallar las condiciones para hacerlo en carteles visibles en la tienda, en el tique o en la factura de compra.

Antes de realizar la compra, es importante informarse de si se puede devolver y de qué manera se reintegraría el dinero: en efectivo, en el mismo medio con el que pagamos, o con un vale de tienda.

Las tiendas podrán limitar también la devolución de algunos productos tales como la ropa interior o de baño, informando de manera adecuada antes de realizar la compra.



Foto de Silverblack en Pexels.



| Preguntas frecuentes



| ¿Tengo derecho de desistimiento cuando compro en una tienda un bien de segunda mano o reacondicionado?

De acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores, por lo general, cuando se adquiere un bien a distancia -incluidos los productos de segunda mano- las personas consumidoras tienen "derecho de desistimiento". En estos casos, las empresas y comercios deben informar también del derecho a desistir de forma clara y comprensible.

¿Cómo es el derecho de desistimiento en los contratos de crédito?

Por lo general, los contratos de crédito cuentan con derecho de desistimiento con independencia del canal utilizado para contratarlo (banca online o tradicional).

El consumidor podrá rescindir su contrato en un plazo de 14 días naturales, desde que se formaliza el contrato, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización.

Cuando el crédito lleva vinculado un servicio accesorio, por ejemplo, la contratación de un seguro, si el consumidor desiste del crédito deja también de estar vinculado a ese servicio accesorio.

Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento en un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

✓ **14 días para desistir tanto en la banca online como en la tradicional**



Foto de Olly en Pexels.



Foto de Olly en Pexels.

¿Cuándo puedo cancelar un viaje combinado?

En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso el organizador o minorista podrá exigirle que pague una **penalización** que sea adecuada y justificable.

En el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de 14 días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

>> [Más información sobre viajes combinados.](#)



¿Tengo derecho de desistimiento si el vendedor es una persona particular?

No.

En algunas plataformas online como los portales inmobiliarios, de automóviles o de artículos de segunda mano, los vendedores pueden ser personas particulares (otro consumidor).

En aquellos casos en los que el vendedor fuera una persona particular, el comprador no ostentaría la condición de consumidor por lo que carecería de importantes derechos como el derecho de desistimiento.

Antes de comprar, comprueba siempre quién es realmente el vendedor.

Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de las personas consumidoras y usuarias debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes obtenidas en Pexels.

Derecho estatal

>> [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)

>> [Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.](#)

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.