

✘ Para complementar los dos últimos podcasts, así como los artículos legales que he estado colgando estos últimos 4 sábados, me gustaría dejar plasmado de forma escrita el tema del desistimiento de compra para que, en caso de no poder escuchar los audios, puedas consultarlo e imprimirlo rápidamente desde el blog y así solucionar cualquier problema que se te presente estando en movilidad. Una movilidad que puede ponerte en situación de no hacer las cosas bien cuando estés en el establecimiento o de irte de él sin haber hecho nada. Entonces:

¿QUE ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

En resumidas cuentas es un derecho contemplado en la **Ley de Protección al consumidor**, que viene a decir que cuando compras un artículo y, dentro del plazo que marca esa ley, te das cuenta que no lo quieres, tengas la opción de devolverlo y de recuperar tu dinero sin tener que alegar ningún motivo y sin que te apliquen ninguna penalización. Con el añadido de que, si no te devuelven el dinero en término, puedes reclamar el doble e incluso también una indemnización por los daños y perjuicios que te hubieran podido ocasionar. Este derecho también se amplía a las compras que pague con un crédito al consumo, ya sea para financiar la compra parcialmente o totalmente. En ese caso, al desistir de la compra también se deshace el crédito que pediste sin penalización alguna.

Bien, pues aquí viene el detalle en el que **mucha gente se confunde** y que es importante aclarar. En España este derecho **SÓLO** se puede ejercer si la compra fue **NO PRESENCIAL**. Es decir, compras en las que el vendedor y el comprador no estaban presentes. Como pueden ser por Internet, por teléfono, por catálogo, etc. Cuando has comprado el artículo en la tienda no tienes derecho a desistimiento **SALVO** que la tienda indique lo **contrario**. Es decir, que la tienda exprese que «si no está conforme con el producto le devolvemos su dinero», «cambie su producto si no le gusta», o cualquier otro anuncio similar que de a entender que la tienda da al comprador una extensión de ese derecho de forma voluntaria. Porque recordemos que no están obligados a hacerlo.

Ahora bien, dicho lo anterior, poder ejercer ese derecho no significa que vas a poder comprar y devolver todos los artículos que quieras sin tener **gasto** alguno. El coste de la devolución del artículo lo paga el **COMPRADOR**. Además tampoco vas a poder devolver el artículo en cualquier condición. Tiene que estar impecable y tener todos los accesorios, bolsitas, etc que tenía al momento de comprarlo. Todo debe estar en perfecto estado.

PERO CUIDADO! NO PUEDES DEVOLVER:

- Contratos de suministro de **bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor** o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez,
- Contratos de suministro de **grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados** por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente,
- Contratos de suministro de **prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas**.

Y en general todos aquellos productos encargados a distancia que se realicen a nuestra medida: ropa, revelado fotográfico, etc., o que sean susceptibles de copia (libros, música, videojuegos, etc.).

PLAZOS PARA DEVOLVER

- Dentro de 14 días naturales a contar a partir de que se recibió el producto o
- Dentro de 3 meses a contar a partir de la recepción del artículo si la empresa que lo vende no te entregó con la compra estos documentos:
 - a) Información escrita sobre las **condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de desistimiento y resolución**, así como un documento de desistimiento o revocación, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.
 - b) La **dirección del establecimiento del vendedor** donde el comprador pueda presentar sus reclamaciones,
 - c) Información relativa a los servicios postventa y a las garantías comerciales existentes,
 - d) En caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato“.
- Dentro de 12 meses si el vendedor no te dio con la compra un documento de desistimiento. Si al final te lo da, en ese momento dejaría de contar el plazo de los 12 meses y empezaría a contar el de los 14 días naturales.

LEYES Y DECRETOS QUE LO REGULAN

- 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 (**artículos 68 al 79, 101 y 102**).
- 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 y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- **Código de comercio** (Artículo 47 y otros)

DESCARGAS

Para que no tengas que leer primero el Real Decreto y luego la Ley, descárgate el texto consolidado (con las modificaciones ya aplicadas) en [PDF](#) o en [ePub](#). Por otro lado, si no quieres sufrir el coñazo de leer toda la Ley, descárgate este PDF con los artículos que regulan el derecho de desistimiento a fecha de publicación de este post.