

MÁSTER EN ASESORÍA JURÍDICA DE EMPRESA (MAJE)

Alumna

LAURA DIÉGUEZ AGUILERA

El Derecho de Desistimiento del consumidor

**EN ESPECIAL, TRAS SU REFORMA POR EL REAL
DECRETO-LEY 24/2021**

Directores:

Prof. Dr. Luis M^a MIRANDA SERRANO

Prof. Dr. Antonio CASADO NAVARRO



EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR. EN ESPECIAL TRAS SU REFORMA POR EL RD-LEY 24/2021¹

THE CONSUMER'S RIGHT OF WITHDRAWAL. IN PARTICULAR AFTER ITS REFORM BY RD-LAW 24/2021

LAURA DIÉGUEZ AGUILERA

Graduada en Derecho y Becaria de Colaboración del Departamento de Derecho Público y Económico de la Universidad de Córdoba

Resumen

Este trabajo tiene el objetivo principal de analizar el régimen del derecho de desistimiento del consumidor tras la reforma llevada a cabo por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre. El estudio parte de una breve introducción que aborda la incorporación de este derecho a nuestro ordenamiento jurídico, para centrarnos seguidamente en sus presupuestos de aplicación y excepciones. A continuación, profundizaremos en su régimen jurídico, analizando las modificaciones sufridas tras la incorporación de diferentes Directivas Europeas. Por último, se abordarán las especialidades que presenta el derecho de desistimiento en los contratos de contenidos digitales, cerrando nuestro trabajo con unas sucintas conclusiones.

Palabras claves: Derecho de desistimiento, consumidores, plazos de ejercicio, contratos de consumo, contenidos digitales.

¹ Este trabajo se inserta dentro del Proyecto de investigación nacional (referencia: PID2020-117872RB-100) financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España (IP: Miranda Serrano y Pagador López), dentro del Proyecto de investigación autonómico (referencia: P20_00002) financiado por la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía (IP: Miranda serrano) y dentro del Proyecto FEDER-UCO (referencia: 1380525-R) financiado por la Universidad de Córdoba (IP: Miranda Serrano y Pagador López). La autora forma parte de los equipos de trabajo de todos estos Proyectos.

Abstract

The main objective of this paper is to analyse the regime of the consumer's right of withdrawal, following the reform carried out by Royal Decree-Law 24/2021, of 2 November. The study begins with a brief introduction that deals with the incorporation of this right into our legal system, and then focuses on the conditions for its application and the exceptions to the right of withdrawal. We will then go into its legal regime in depth, analysing the modifications made after the transposition of the different European Directives. Finally, we will address the special features of the right of withdrawal in digital content contracts, closing our work with some brief conclusions.

Keywords: Right of withdrawal, consumers, time limits, consumer contracts, digital contents.

SUMARIO:

I. PLANTEAMIENTO Y PROPÓSITO. II. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO, PRESUPUESTOS PARA SU APLICACIÓN Y EXCEPCIONES. 1. **Delimitación conceptual del derecho de desistimiento** 2. **Presupuestos de aplicación.** 2.1. *Personal o subjetivo.* 2.2. *Material u objetivo: contratos a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles.* 3. **Excepciones del derecho de desistimiento.** **III. RÉGIMEN JURÍDICO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO.** 1. **Plazo de ejercicio.** 1.1. *Duración.* 1.2. *Cómputo.* 2. **Análisis de la Directiva (UE) 2019/2161 sobre la mejora y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la unión.** 2.1. *Novedades introducidas en el régimen jurídico del derecho de desistimiento por el Real Decreto-ley 24/2021.* 2.1.1. *Novedades relativas al derecho de desistimiento.* 2.2.2. *Sanciones.* 3. **Consecuencias que se derivan una vez ha sido ejercitado.** 3.1. *Consecuencias para el consumidor.* 3.2. *Consecuencias para el empresario.* **IV. ESPECIALIDADES DEL DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS DE CONTENIDOS DIGITALES.** **V. CONCLUSIONES.** **VI. BIBLIOGRAFÍA.**

I. PLANTEAMIENTO Y PROPÓSITO

Hasta antes de la entrada en vigor 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 (en adelante, Texto Refundido de Consumidores o TRLGDCU)², existía cierta dispersión normativa a la hora de regular el derecho de desistimiento para la protección de los consumidores y usuarios³. Esa fragmentación se debió principalmente a la necesidad de transponer a nuestro ordenamiento las distintas Directivas de consumo que se iban elaborando en el seno de la Unión Europea. Sin embargo, podemos afirmar que, pese al esfuerzo de refundición y de sistematización llevado a cabo en su momento por el TRLGDCU, dicha dispersión sigue siendo una realidad en nuestros días.

Cuando hablamos del derecho de desistimiento nos referimos principalmente a dos modalidades de contratación: los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. Fue la mencionada Ley 3/2014, que incorporó la Directiva 2011/83 sobre los derechos de los consumidores⁴, la que unificó el régimen jurídico del derecho de desistimiento en ambos sistemas de contratación.

² 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, BOE núm. 76, de 28 de marzo de 2014.

³ SOSA OLÁN, H., “Características del derecho de desistimiento en materia de contratación electrónica”, *Ars Iuris Salmanticensis*, vol. 3, junio 2015, pp. 106.

⁴ DIRECTIVA 2011/83/UE del parlamento europeo y del consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, «DOUE» núm. 304, de 22 de noviembre de 2011. MIRANDA SERRANO, L.M., “La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores: una nueva regulación para Europa de los contratos celebrados a distancia y extramuros de los establecimientos mercantiles”, en *Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución*, núm. 11, 2012.

Básicamente, con este derecho se trata de dar una “segunda oportunidad” al consumidor para valorar la conveniencia del contrato celebrado, ya sea por motivos económicos (evitar un sobreendeudamiento por la adquisición innecesaria de bienes o servicios), o de otra índole⁵.

Sin embargo, no se puede confundir el derecho de desistimiento que aquí abordamos con otras figuras jurídicas como son, por ejemplo, las cláusulas de permanencia. Estas se suelen insertar en el clausulado general de los contratos de servicio que celebran los consumidores (contratos de telefonía, por ejemplo) y deben estar sometidas al doble control de incorporación y de contenido que impone el TRLGDCU y la Ley de Condiciones Generales de la Contratación (en adelante, LCCG)⁶.

Es necesario deslindar también el derecho de desistimiento de las diferentes figuras de ineficacia contractual que regula nuestro ordenamiento jurídico (nulidad, anulabilidad, rescisión, etc.). Los términos “invalidez” e “ineficacia” han sido claramente diferenciados por la doctrina. Un contrato será inválido si no cumple con los requisitos esenciales que la ley exige, como consentimiento, objeto y causa (artículo 1.261 del CC). En cambio, estaríamos ante un contrato ineficaz cuando siendo válido (reúne los requisitos establecidos por la ley), sin embargo, por diversos motivos, no produce efectos⁷.

El propósito principal de este trabajo estriba en realizar un análisis de este derecho de desistimiento, pero centrando la atención en las últimas

⁵ TAPIA HERRERO, I., “Una mirada crítica hacia el derecho de desistimiento en los contratos de consumo y perspectivas de futuro”, *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, n.º 43, 2021-I, pp. 61.

⁶ Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, *BOE*, núm. 89, de 14 de abril de 1998.

⁷ SOSA OLÁN, H. “El derecho de desistimiento del consumidor en el ordenamiento jurídico español. Su delimitación respecto de otras formas de ineficacia contractual”, *Ars boni et aequi* (12 n.º2), 2016, pp. 149.

reformas que en su régimen jurídico han sido introducidas por el RD-ley 24/2021, de 2 de noviembre, que incorpora a nuestro Derecho determinadas exigencias provenientes de la Unión Europea.

II. EL DERECHO DE DESISTIMIENTO, PRESUPUESTOS PARA SU APLICACIÓN Y EXCEPCIONES

1. Delimitación conceptual del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento de un contrato, como recoge el apartado primero del artículo 68 TRLGDCU, es la facultad que tiene el consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para su ejercicio, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. De hecho, se consideran nulas las cláusulas que imponen cualquier tipo de penalización a los consumidores por el ejercicio de este derecho⁸.

El derecho de desistimiento ha sido considerado por la doctrina como uno de los principales institutos con los que cuenta el Derecho de Consumo para defender los intereses de los consumidores, debiendo destacar, como característica fundamental, que supone una excepción al principio *pacta sunt servanda* (artículo 1091 del CC), así como a la prohibición establecida en el artículo 1256 del CC de que el cumplimiento del contrato pueda quedar al arbitrio de una sola de las partes⁹.

⁸ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), *Bases del derecho de obligaciones y contratos mercantiles*, Don Folio, Córdoba, 2019, pp. 118 y ss.

⁹ SÁNCHEZ GARCÍA, J.M. “Casuística jurisprudencial del TJUE y el TS sobre el derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil”, *revista Vlex*, núm. 203, abril de 2021, recurso electrónico disponible en:

<https://zsasociados.com/casuistica-jurisprudencial-del-tjue-y-el-ts-sobre-el-derecho-de-desistimiento-en-los-contratos-celebrados-a-distancia-y-fuera-del-establecimiento-mercantil/>

En suma, se caracteriza, por ser la facultad que asiste al consumidor para desligarse del contrato celebrado. Esta facultad está regida por dos principios. De un lado, el principio de indemnidad, en el sentido de que no es posible, como consecuencia del ejercicio del desistimiento, imponer una penalización al consumidor. Y, de otro, el principio de temporalidad, pues sólo es posible ejercitarlo en el plazo fijado por la ley. Todo ello, con la eficacia *ex tunc* que caracteriza a esta figura jurídica¹⁰.

En lo que atañe a las características principales del derecho de desistimiento, estas pueden cifrarse en las siguientes¹¹:

1º.- Es un derecho discrecional y *ad nutum*, en el sentido de que puede ejercitarse sin necesidad de alegar causa alguna.

2º.- Es un derecho irrenunciable para los consumidores y usuarios. Las normas que regulan este derecho en los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles son imperativas y, por tanto, irrenunciables.

La Sentencia de la Sala 1ª del TS de 24 de marzo de 2021 nos recuerda que el legislador ha reconocido a los consumidores, como un derecho irrenunciable, el derecho a desistir del contrato ya perfeccionado, con el fin de paliar los riesgos de decisiones poco informadas o meditadas que van asociadas a ciertas formas de contratación en las que el consumidor no ha tomado la iniciativa de contratar o se ve expuesto a técnicas agresivas empleadas por los empresarios para lograr la celebración del contrato¹².

3º.- Es un derecho de ejercicio temporal. Como veremos más adelante, el Texto Refundido de Consumidores establece un plazo general de 14 días

¹⁰ TAPIA HERRERO, I., ob. cit., pp. 65.

¹¹ SOSA OLÁN, H., “Características del derecho de desistimiento...”, ob. cit., pp. 108.

¹² SÁNCHEZ GARCÍA, J.M. “Casuística jurisprudencial del TJUE y el TS...”, ob. cit.

naturales para que el consumidor emita su declaración de desistir. En la práctica, muchas empresas (sobre todo las que se dedican al comercio electrónico), conceden al consumidor plazos más amplios para poder ejercer el derecho de desistimiento. Así, mientras que algunas respetan sin más el plazo mínimo de 14 días naturales, otras lo amplían a 30 días.

4º.- Es un derecho cuyo ejercicio está presidido por la regla de la libertad de forma. Las leyes que regulan este derecho, especialmente el TRLGDCU, no exigen una forma concreta para poder ejercer el derecho de desistimiento. Sin embargo, la mayoría de la doctrina coincide en que el consumidor debería dejar constancia o prueba de su ejercicio, dado que corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en el capítulo II del Texto Refundido de Consumidores (art. 72 TRLGDCU).

5º.- Se trata de 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. En la contratación electrónica el consumidor puede ejercitar el derecho de desistimiento por medio del formulario que pone a su disposición el empresario o por cualquier medio admitido en Derecho.

6º. Gratuidad. Y es que el ejercicio de este derecho no supone penalización alguna para el consumidor, aunque esto no debemos confundirlo con los gastos que debe asumir el consumidor cuando ejercita su derecho (artículos 107 y 108 TRLGDCU).

7º.- Origen legal o contractual. Cuando el derecho de desistimiento no encuentre su fundamento en la ley, el empresario puede estipular una cláusula contractual donde se le conceda al consumidor el derecho a desistir del contrato.

En conclusión, podemos definir el derecho de desistimiento, en términos más coloquiales, como el derecho del consumidor que ha

comprado o contratado un producto o servicio a distancia o fuera del establecimiento mercantil, y que le permite que durante un tiempo determinado y prudencial pueda echarse para atrás en su compra, sin tener que justificar nada, si ese producto no le satisface o no ha cubierto sus expectativas de consumo o, simplemente, si ha reconsiderado su decisión inicial y no desea que el contrato se consuma¹³.

2. **Ámbito de aplicación**

2.1. *Personal o subjetivo*

Desde una perspectiva personal o subjetiva, tanto los contratos celebrados a distancia como los contratos concluidos fuera de los establecimientos mercantiles exigen la presencia de un consumidor para poder hablar del derecho de desistimiento.

La definición de consumidor la encontramos plasmada en el apartado primero del artículo 3 del Texto Refundido de Consumidores que nos señala que son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Además, son también consumidores, a efectos de esta normativa, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial¹⁴.

Para poder hablar del derecho de desistimiento es necesario que el contrato se haya concluido entre una persona consumidora, es decir, que

¹³ OTERO ÁVILA, R. “El derecho de desistimiento”, Delegación Territorial de Salud y Familias de Jaén. Recurso electrónico en línea disponible en: <https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/revista/2020/02/06/el-derecho-de-desistimiento/> [consultado el 1 de marzo de 2022]

¹⁴ DIEGUEZ AGUILERA, L. “Sobre la condición de consumidor mixto y su prueba a propósito de la STS 43/2022 y otras resoluciones judiciales”, Diario La Ley, nº. 10116, Córdoba, 2022, Wolters Kluwer, pp. 7.

no ejerza una actividad empresarial o profesional, y un empresario, que es aquella persona física o jurídica que, por sí o por medio de representantes, ejercita en nombre propio una actividad económica de producción o de distribución de bienes o de servicios en el mercado, adquiriendo la titularidad de las obligaciones y derechos nacidos de esa actividad. Ahora bien, el concepto de empresario relevante para esta normativa de consumidor es muy amplio. Comprende tanto a los empresarios mercantiles (individuales y sociales) como a los civiles (agricultores, artesanos y ganaderos).

2.2. Material u objetivo: contratos a distancia y fuera de los establecimientos Mercantiles

El legislador no otorga un derecho de desistimiento a todo consumidor que celebra un contrato, sino a aquél que concluye determinados contratos (como el de venta a plazos de bienes muebles -art 9 LVPBM-¹⁵) o se somete a ciertas modalidades contractuales, como la contratación a distancia o fuera de los establecimientos mercantiles de los empresarios.

En relación con los contratos celebrados a distancia, el art 92.1 TRLGDCU dispone que: «[s]e 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». La lectura

¹⁵ Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, BOE núm. 167, de 14/07/1998.

detenida de esta norma nos permite inferir que son dos los elementos que caracterizan a este sistema de celebrar contratos¹⁶:

En primer lugar, solo puede considerarse contrato a distancia el negocio que forma parte de una organización creada *ad hoc* con vistas a la distribución comercial de bienes o servicios en el mercado a través de técnicas de comunicación a distancia. En consecuencia, no pueden considerarse contratos celebrados a distancia los negocios que, pese a celebrarse a través de medios de comunicación a distancia, revisten carácter meramente ocasional y aislado.

En segundo lugar, los contratos han de concluirse a través de técnicas de comunicación a distancia de cualquier naturaleza y, por tanto, sin presencia física simultánea de los sujetos contratantes. La falta de presencia física se da tanto en la fase precontractual como en la fase de celebración del contrato. Sin embargo, la fase de ejecución contractual queda al margen de este requisito. Por tanto, no son contratos celebrados a distancia los negociados en los establecimientos mercantiles que terminan celebrándose a través de medios de comunicación a distancia, así como los que se inician a través de medios de comunicación a distancia, pero acaban concluyéndose en los establecimientos mercantiles de los empresarios con presencia física simultánea de las partes contratantes.

Por su parte, los **contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles** son aquellos que se celebran entre un empresario y un consumidor en un lugar distinto del establecimiento mercantil del

¹⁶ MIRANDA SERRANO, L.M. “El derecho de desistimiento en los contratos de consumo sobre contenidos digitales”, Editorial Wolters Kluwer, *LA LEY Mercantil*, nº 76, enero 2021, pp. 5-6.

empresario, por ejemplo, en la vivienda del consumidor. Dos son también los elementos que caracterizan a este tipo de contratos¹⁷:

El primero es un elemento de carácter locativo, en el sentido de que se exige que el contrato se celebre en un lugar distinto del establecimiento mercantil del empresario. Como establecimientos mercantiles debemos entender tanto los permanentes (locales de negocio) como los no permanentes (establecimientos desmontables y transportables) donde los empresarios ejercen de manera habitual su actividad comercial. Por ejemplo, los contratos que se celebran en los mercadillos se consideran contratos celebrados dentro del establecimiento mercantil no permanente del empresario.

El segundo elemento podría llamarse circunstancial, al requerirse que el negocio se concluya estando presentes física y simultáneamente ambas partes contratantes para estar ante un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil del empresario. Por tanto, un contrato no puede reunir la doble condición de ser a distancia y, al mismo tiempo, celebrado fuera del establecimiento mercantil¹⁸.

La doctrina, con anterioridad a la reforma de 2014, exigía un tercer elemento o requisito para encontrarnos ante un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil: que el contrato se celebrara de forma imprevista o sorpresiva para el consumidor. Sin embargo, tras la referida reforma de 2014, el legislador considera que basta que se cumplan los dos requisitos que hemos mencionado (locativo y circunstancial) para poder hablar de esta categoría de contratos. De modo que el elemento o factor

¹⁷ Ibidem (p.6)

¹⁸ MIRANDA SERRANO, L. M., «La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores: una nueva regulación para Europa de los contratos celebrados a distancia y extramuros de los establecimientos mercantiles», en *Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución*, núm. 11, 2012, pp. 92.

sorpresa se considera implícito en el lugar de celebración del contrato, cuando dicho lugar no merece la consideración de establecimiento mercantil (permanente o no permanente) del empresario¹⁹.

3. Excepciones del derecho de desistimiento

Existen algunas excepciones a este derecho de desistimiento reguladas en el artículo 103 del Texto Refundido de Consumidores. Entre otras, tenemos las siguientes²⁰:

1º) Por un lado, aquellos contratos relativos a servicios que han sido completamente ejecutados. La prestación de servicios, como dispone la Directiva (UE) 2019/2161, 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.

En Sentencia Sala 1ª TS número 167/2021, de 24 de marzo resuelve el TS que para que el consumidor quede privado del derecho de desistimiento previsto, conforme a la excepción contenida en el apartado a) del artículo 103 del TRLGCU (art. 16.a de la Directiva 2019/2161), es necesario que el consumidor haya consentido el inicio de la prestación del

¹⁹ SERRANO CAÑAS, J.M., “La nueva caracterización legal de los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles proveniente de la Directiva 2011/83/UE: ¿la superación del elemento sorpresivo?”, en AA.VV. (coord. MIRANDA SERRANO y otros), *La protección de los consumidores en tiempos de cambio*, Ed. Iustel, págs. 189 y ss.

²⁰ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), ob. cit., pp. 124-125.

servicio y sea plenamente consciente de que su ejecución conllevará la pérdida del derecho de desistimiento²¹.

2º) 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 considerando 43 de la Directiva (UE) 2019/2161 aclara que los contratos para el suministro puntual de energía que no sea de red deben quedar exentos del derecho de desistimiento con arreglo a esta excepción²².

3º) No es posible, tampoco, ejercer el derecho de desistimiento cuando el bien o servicio ha sido confeccionado a medida o no pueda ser devuelto por razones de seguridad o higiene, entre otras:

- El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, por ejemplo, las cortinas hechas a medida o etiquetas de dirección con los datos de contacto del consumidor.

Por el contrario, si el consumidor simplemente prepara los bienes realizando una selección de entre las opciones estándar (preestablecidas) ofrecidas por el comerciante, no se podrá hablar ni de «especificación» ni de «personalización» en el sentido estricto de esta disposición²³.

- 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. No entran dentro de esta

²¹ SÁNCHEZ GARCÍA, J.M. “Casuística jurisprudencial del TJUE y el TS...”, ob. cit.

²² Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, Diario Oficial de la Unión Europea, 2021/C 525/01.

²³ Ibidem

excepción los colchones, pues el TJUE dictaminó en el asunto C-681/17, *slewo*, que esta excepción al Derecho de desistimiento solo es aplicable cuando, tras haber sido retirado el precinto del embalaje, el bien que contiene deja definitivamente de estar en condiciones de ser comercializado por razones de protección de la salud o de higiene, puesto que la propia naturaleza de este bien hace imposible o excesivamente difícil que el comerciante adopte medidas que le permitan ponerlo de nuevo a la venta.

- El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes, por ejemplo, el combustible.
- El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario 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.

4º) En relación con el suministro de contenidos digitales se establece una excepción que ha sido introducida por el artículo 82.13 del Real Decreto-ley 24/2021 y que recoge la letra m) del artículo 103 TRLGDC. Dicha excepción establece que “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 o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones: 1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento. 2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y 3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2 TRLGDCU”.

El consentimiento expreso y el conocimiento del consumidor pueden obtenerse antes, durante o después de la celebración del contrato, siempre que esto ocurra antes del comienzo de la ejecución.

5º) Atendiendo al artículo 4.8.a) de la Directiva (UE) 2019/2161 los Estados miembros podrán ampliar el plazo de desistimiento de catorce a treinta días en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por comerciantes al domicilio de los consumidores o de excursiones organizadas por comerciantes con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores.

En este contexto, los Estados miembros podrán apartarse de las siguientes excepciones del derecho de desistimiento:

a) Contratos de prestación de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

d) 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.

III. RÉGIMEN JURÍDICO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. Plazo de ejercicio

1.1. Duración

Antes de la Ley 3/2014 los plazos para desistir eran distintos según nos encontráramos ante un contrato celebrado a distancia o ante un contrato celebrado fuera del establecimiento mercantil²⁴. En el primer caso, el TRLGDCU fijaba dos plazos distintos: uno de 7 días hábiles de carácter general y otro excepcional de 3 meses aplicable solo cuando el empresario no cumplía con los deberes de información establecidos legalmente en relación con el derecho de desistimiento. Ese plazo de 3 meses se podía acortar a los 7 días generales cuando el empresario cumplía con dichos deberes. En el segundo caso, esto es, para los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles se preveía un plazo para desistir de tan solo 7 días naturales.

La ley 3/2014 modificó por completo este régimen, disponiendo que, tanto para los contratos celebrados a distancia como para los contratos concluidos fuera de los establecimientos mercantiles, el consumidor cuenta con un plazo para ejercitar este derecho de 14 días naturales²⁵.

Ahora bien, con carácter excepcional el plazo para desistir se fija en 12 meses cuando el empresario o comerciante no proporciona al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento. Si en ese plazo de 12 meses el empresario proporciona esa información, el plazo para ejercitar este derecho vuelve a ser de 14 días naturales contados a partir del momento en que la información es facilitada.

1.2. *Cómputo*

²⁴ BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S. “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”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 9, 2014, pp. 112 y ss.

²⁵ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), ob. cit., pp. 118 y ss.

Respecto del cómputo del plazo para ejercitar el derecho de desistimiento es necesario diferenciar entre los contratos de prestación de servicios y los de entrega de bienes. En el primer caso, ese cómputo se realizará a partir del día de la celebración del contrato. En el segundo caso, se debe realizar a partir del día en que el consumidor o un tercero indicado por él adquiriera la posesión material de los bienes²⁶.

Como indicamos más arriba, el consumidor goza de libertad de forma para ejercitar su derecho de desistimiento, lo puede hacer a través del formulario que le proporcione el empresario o por cualquier otro medio, siempre y cuando deje reflejo de haber ejercitado su derecho de desistimiento, ya que, la carga de la prueba de haberlo ejercitado es del consumidor.

2. Análisis de la Directiva (UE) 2019/2161 sobre la mejora y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la unión

La aprobación de la Directiva (UE) 2019/2161²⁷ supone un nuevo paso del legislador comunitario en el fortalecimiento y actualización de las normas comunitarias tuitivas de los intereses de los consumidores²⁸. El propio nombre de la Directiva ya nos da una pista sobre los objetivos perseguidos por la misma.

²⁶ Ibidem

²⁷ DIRECTIVA (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, DOUE núm. 328, de 18 de diciembre de 2019, páginas 7 a 28.

²⁸ CASADO NAVARRO, A. “Consecuencias negociales de las prácticas desleales con consumidores: soluciones de derecho comparado y recientes desarrollos normativos en la Unión Europea”, *Cuadernos de Derecho Transnacional* (marzo 2022), Vol. 14, N° 1, pp. 116-149.

La finalidad de esta Directiva es doble. Por un lado, persigue una aplicación más eficaz de las disposiciones comunitarias encaminadas a la protección de los consumidores de la UE. Y, por otro lado, la Directiva (UE) 2019/2161 introduce una serie de medidas dirigidas a modernizar las normas de la Unión en materia de protección de los consumidores en vistas del desarrollo del mercado digital y de las distintas herramientas empleadas por los empresarios en este ámbito.

Por tanto, esta Directiva se dicta con el fin u objetivo de reforzar la protección dirigida a los consumidores y usuarios, y entre las medidas que adopta para dicho fin se encuentra la modificación de algunos aspectos relativos al derecho de desistimiento que asiste a los consumidores. Esas modificaciones afectan, principalmente, a su régimen jurídico. Estos cambios se han visto posteriormente reflejados en el Real Decreto-ley 24/2021. En concreto, uno de los extremos del derecho de desistimiento que ha sufrido las variaciones introducidas por la Directiva (UE) 2019/2161 ha sido el régimen de excepciones al derecho de desistimiento arriba comentado.

De un lado, el Considerando 42 de la Directiva (UE) 2019/2161 dispone que el artículo 16, párrafo primero, letra a), de la Directiva 2011/83/UE establece una excepción del derecho de desistimiento para los contratos de servicios que se hayan ejecutado íntegramente, cuando tal ejecución haya comenzado con previo consentimiento expreso del consumidor y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el comerciante, habrá perdido su derecho de desistimiento.

Asimismo, la mencionada Directiva se refiere a las obligaciones del comerciante en situaciones en las que la ejecución del contrato de servicios se inicia antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento. Y, a este respecto, obliga a los comerciantes a obtener el consentimiento

expreso previo del consumidor, pero no el conocimiento de que el derecho de desistimiento se perderá cuando se complete la ejecución.

De otro lado, se añade un nuevo apartado m) en el artículo 16 de la Directiva 2011/83/UE que establece una excepción al derecho de desistimiento en relación con el contenido digital que no se preste en un soporte material si el consumidor ha otorgado previamente su consentimiento expreso previo para iniciar la ejecución antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento y conoce, en consecuencia, que pierde tal derecho.

Es cierto que la Directiva (UE) 2019/2161 realiza un esfuerzo por aumentar la protección dirigida a los consumidores y usuarios, pero no menos cierto es que lo hace de un modo desordenado y ciertamente reiterativo. Este problema estructural se traslada al Real Decreto-ley 24/2021 que incorpora, aunque fuera de plazo, esta Directiva Europea a nuestro ordenamiento. El Real Decreto-ley 24/2021 introduce modificaciones innecesarias que dificultan la comprensión y aplicación de las normas de armonización o incluso pueden entrar en conflicto con otras Directivas Europeas.

No obstante, nos centraremos en abordar las novedades introducidas en el régimen jurídico del derecho de desistimiento intentado aportar mayor claridad a los diferentes puntos tratados por la Directiva de protección de los consumidores.

2.1. *Novedades introducidas en el régimen jurídico del Derecho de desistimiento por el Real Decreto-Ley 24/2021*

Las novedades incorporadas a través del Libro Sexto del Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, que transpone la Directiva (UE) 2019/2161, de 27 de noviembre tienen como objetivos: incorporar normas en relación con la transparencia de los sistemas de búsqueda y de los

mercados en línea, el uso por los comerciantes de reseñas y aprobaciones de consumidores, así como respecto de la información precontractual y la regulación del derecho de desistimiento, incluyendo obligaciones y derechos del empresario con respecto a los datos facilitados por el consumidor²⁹; así como reforzar el régimen sancionador³⁰.

2.1.1 Novedades relativas al derecho de desistimiento

Los nuevos cambios introducidos en el derecho de desistimiento se centran en el plazo de ejercicio (artículo 102 TRLGDCU). En el marco de los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, el plazo de desistimiento se amplía a **30 días naturales** en el caso de visitas no solicitadas al domicilio del consumidor o en caso de excursiones organizadas por el empresario para promocionar los servicios. Para el resto de los casos el plazo se mantiene en 14 días naturales.

Esta medida ha sido recogida en el artículo 9.1 bis de la Directiva (UE) 2019/2161 que establece que el consumidor dispondrá de un período de catorce días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento sin indicar el motivo. Ahora bien, a lo anterior añade que en el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas de un comerciante al domicilio de un consumidor o de excursiones organizadas por un comerciante con el objetivo o el efecto de promocionar o vender productos a los consumidores, los Estados

²⁹ DE MIGUEL ASENSIO, PA. “Modernización de las normas sobre propiedad intelectual y protección de los consumidores en el entorno digital mediante el Real Decreto-ley 24/2021”, *La Ley Unión Europea*, N.º 98, Diciembre 2021, Editorial Wolters Kluwer, pág. 11.

³⁰ ECIJA, “Cambios en la normativa de consumo. Más derechos para los consumidores y nuevas obligaciones para los empresarios”, recurso electrónico disponible en: <https://ecija.com/sala-de-prensa/cambios-en-la-normativa-de-consumo-mas-derechos-para-los-consumidores-y-nuevas-obligaciones-para-los-empresarios/> [consultado el 14 de agosto de 2022].

miembros podrán ampliar el plazo de desistimiento de catorce a treinta días naturales (incluyendo sábados, domingos y festivos)³¹.

Al parecer, el legislador europeo ha considerado que en estas situaciones peligra la libre decisión negocial del consumidor de una manera más relevante que en otros supuestos de contratación extramuros de los establecimientos mercantiles de los empresarios. De ahí que haya optado por ampliar de forma considerable el plazo para poder desistir del contrato celebrado.

El “*dies a quo*” de cómputo se diferencia según las hipótesis siguientes (art.104 TRLGDCU)³²:

- 1) En el caso de los **contratos de servicios**, dichos plazos se computarán a partir del día de la celebración del contrato.
- 2) En el caso de los **contratos de venta**, dichos plazos se computarán a partir del día en que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado (distinto del transportista) adquiriera la posesión material de los bienes solicitados. Esta segunda hipótesis admite variaciones atendiendo al tipo de bienes vendidos, de tal manera que:
 - En caso de entrega de **múltiples bienes** encargados por el consumidor o usuario en el mismo pedido y entregados por separado, los plazos se computarán desde el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado adquiriera la posesión material del último de los bienes.
 - En caso de contratos para la **entrega periódica de bienes durante un plazo** determinado, los plazos se computarán desde el día que el

³¹ Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, Diario Oficial de la Unión Europea, 2011/C 525/01.

³² UCARAGÓN, “Novedades en el derecho de desistimiento”, recurso electrónico, disponible en: <https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/novedades-en-el-derecho-de-desistimiento-una-nueva-campana-de-ucaragon/> [consultado el 15 de agosto de 2022]

consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

- En el caso de los contratos para 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 o de contenido digital que no se preste en un soporte material, los plazos se computarán desde el día en que se celebre el contrato.

Los plazos señalados para el ejercicio del derecho de desistimiento se ven prorrogados *ex lege* en el caso de que el empresario no haya facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento. En estos casos, el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial. Si el empresario ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento en el plazo de doce meses, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información (art.105 TRLGDCU).

El Real Decreto-ley 24/2021 modifica el artículo 98 TRLGDCU relativo a los requisitos de información específicos para los contratos celebrados en mercados digitales. Básicamente, dicha modificación tiene por objeto prever un régimen específico con respecto a la obligación de proporcionar el modelo de formulario de desistimiento de la información cuando se usen técnicas de comunicación a distancia en las que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados (Considerando 41 de la Directiva UE 2019/2161) –por ejemplo, cuando se emplean asistentes de compra operados por voz o un SMS–³³. En concreto, se establece que

³³ DE MIGUEL ASENSIO, P. “Real Decreto-ley 24/2021 y sociedad de la información (V): modernización de las normas sobre competencia desleal y protección de los

el empresario no está obligado a facilitarlo a través de la concreta vía o soporte mediante el que se celebra el contrato, sino que basta con que lo facilite de una manera apropiada acorde con las técnicas de comunicación a distancias utilizadas.

Es importante que el consumidor conozca que una vez desista de un contrato de contenidos o servicios digitales, se debe abstener de utilizar el contenido o servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros.

Otra de las modificaciones introducidas en el Texto Refundido de Consumidores tiene por finalidad adaptar el régimen del derecho de desistimiento a los dictados de la Directiva 2005/29/CE relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior. A tal efecto, se habilita a las administraciones públicas competentes para establecer requisitos específicos para las modalidades de visitas no solicitadas efectuadas por los comerciantes al domicilio de los consumidores y excursiones organizadas por las empresas para promocionar o vender productos a los consumidores³⁴.

La Directiva (UE) 2019/2161 actualizó también la Directiva 2005/29/CE para contemplar específicamente el fenómeno de la inclusión de reseñas y aprobaciones de consumidores en determinados servicios y su eventual repercusión en las decisiones de compra de otros consumidores. En concreto, impone a los comerciantes que faciliten el acceso a reseñas de los consumidores sobre productos, la obligación de informar a los

consumidores”, recurso electrónico disponible en: <https://pedrodemiguelasensio.blogspot.com/2021/11/real-decreto-ley-242021-y-sociedad-de-27.html>

³⁴ TAPIA HERMIDA, A.J. “El Real Decreto-ley 24/2021: Su incidencia en la regulación del consumo”, recurso electrónico disponible en: <https://ajtapia.com/2021/11/el-real-decreto-ley-24-2021-3-su-incidencia-en-la-regulacion-del-consumo-2/> [consultado el 14 de agosto de 2022]

consumidores acerca de si aplica procedimientos para garantizar que las reseñas pertenecen a consumidores que realmente han adquirido o utilizado los productos sobre los que opinan, detallando, en su caso, como se llevan a cabo las comprobaciones y cómo se determina las reseñas que se publican³⁵.

Asimismo, nuestro Texto Refundido de Consumidores se modifica para extender la transparencia exigida en la Directiva (UE) 2019/2161 en el mercado digital en dos sentidos: obligando a informar sobre si el tercero que ofrece productos o servicios en mercados en línea es una empresa o no y, en este último caso, que no sería de aplicación el régimen protector de los consumidores; e informando sobre el tratamiento de las reseñas y los principales parámetros que determinan las clasificaciones ofrecidas como resultado de las búsquedas en línea.

Otras novedades introducidas por el Real Decreto-ley 24/2021 en el régimen del derecho de desistimiento son³⁶:

1º. En contratos a distancia de prestación de servicios o suministro de agua, gas, electricidad o calefacción (no envasados para la venta) y que supongan un pago por parte del consumidor, si éste desea que comience la ejecución de la prestación durante el plazo de desistimiento (catorce días naturales desde la celebración del contrato), el empresario exigirá solicitud expresa de inicio de ejecución y declaración de conocimiento de pérdida

³⁵ DE MIGUEL ASENSIO, PA. “Modernización de las normas sobre propiedad intelectual y protección...”, ob. cit., pág. 16.

³⁶ CARRASCO PERERA, A. “Novedades operadas en el régimen de ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre”, recurso electrónico en línea disponible en <https://www.ga-p.com/publicaciones/novedades-operadas-en-el-regimen-de-ejercicio-del-derecho-de-desistimiento-en-los-contratos-celebrados-a-distancia-y-fuera-de-establecimiento-mercantil-por-el-real-decreto-ley-24-2021-de-2-de-noviemb/> [consultado el 15 de agosto de 2022].

del derecho a desistir en caso de ejecución íntegra de la prestación por parte del empresario.

2°. No procede el derecho de desistimiento en los contratos de prestación de servicios que hayan sido completamente ejecutados cuando, además de comenzarse la ejecución con previo consentimiento expreso del consumidor y con conocimiento de la pérdida del derecho a desistir en caso de ejecución íntegra, el contrato imponga al consumidor una obligación de pago.

3°. No procede el derecho de desistimiento en los contratos de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material que impongan una obligación de pago al consumidor: si el consumidor ha consentido previamente la ejecución durante el plazo para desistir, si ha expresado que conoce que pierde su derecho a desistir y si el empresario ha enviado confirmación del contrato siguiendo pautas legales.

4°. Ejercitado el desistimiento en contratos de suministro de contenido o servicios digitales, se establecen las siguientes reglas para el empresario:

1) cumplir con las obligaciones sobre protección de datos del consumidor que le imponen tanto la normativa europea como la estatal;

2) abstenerse de utilizar cualquier dato distinto de los datos personales que el consumidor le haya suministrado por el uso de contenidos o servicios digitales; o

3) poner a disposición del consumidor, cuando lo pida, cualquier contenido distinto a los datos personales que haya proporcionado al usar los contenidos o servicios digitales;

4) no imponer cargo alguno ni impedimentos por la recuperación de dichos datos por parte del consumidor que, además, se llevará a cabo en plazo razonable y en formato habitual y legible electrónicamente;

5) impedir al consumidor cualquier uso posterior a la fecha de desistimiento de los contenidos o servicios digitales, haciendo que estos sean inaccesibles para él o inhabilitándole la cuenta de usuario.

2.2.2. Sanciones

Respecto al nuevo régimen de sanciones introducido por el Real Decreto-ley 24/2021 que modifica nuestro actual Texto Refundido de Consumidores, debemos tener en cuenta que las sanciones leves y graves pueden ser calificadas de muy graves para el empresario en los siguientes supuestos³⁷:

- A. Cuando aprovecha la situación de necesidad de determinados bienes.
- B. Cuando explota la indefensión o subordinación de un consumidor o grupo de consumidores.
- C. Cuando incumple el empresario los deberes impuestos o muestra un manifiesto desprecio de los intereses públicos.
- D. Cuando provoca una alteración social grave.
- E. Predominio del infractor en el mercado.
- F. Y ser reincidente.

El artículo 24 de la Directiva (UE) 2019/2161 sobre los derechos de los consumidores aborda las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales que transponen la Directiva. El apartado 1 exige a los Estados miembros que establezcan el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción de las disposiciones nacionales adoptadas al amparo de la Directiva sobre los derechos de los consumidores. Corresponde a los Estados miembros decidir el tipo de sanciones disponibles y determinar los

³⁷ ECIJA, “Cambios en la normativa de consumo. Más derechos para los consumidores y nuevas obligaciones para los empresarios”, recurso electrónico disponible en: <https://ecija.com/sala-de-prensa/cambios-en-la-normativa-de-consumo-mas-derechos-para-los-consumidores-y-nuevas-obligaciones-para-los-empresarios/>

procedimientos para su imposición, siempre que sean efectivas, proporcionadas y disuasorias³⁸.

El Real Decreto-ley 24/2021 introduce nuevos criterios para graduar las infracciones como leves, graves o muy graves. Se pretende con ello sustituir la laguna legal generada por la STC 10/2015 que declaró inconstitucional y nulo el artículo 50.1 TRLGDCU por cuanto remitía la calificación de las infracciones a un momento aplicativo posterior³⁹. El considerando 15 de la Directiva (UE) 2019/2161 anima a los Estados miembros a “considerar reforzar la salvaguardia del interés general de los consumidores, así como de otros intereses públicos protegidos”.

La multa efectiva impuesta por la autoridad o el órgano jurisdiccional competente en un caso concreto debe ser impuesta en función de la naturaleza, la gravedad y otras características pertinentes de la infracción. La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el incumplimiento de las normas infringidas. Sobre esta base, las infracciones serán sancionadas con multa comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos (art 49 TRLGDCU)⁴⁰:

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.

³⁸ Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, Diario Oficial de la Unión Europea, 2021/C 525/01.

³⁹ LOZANO CUTANDA, B. “Real Decreto-ley 24/2021: nuevo régimen sancionador en materia de Consumidores y usuarios (I)”, Gómez-Acebo y Pombo, noviembre de 2021.

⁴⁰ IBERLEY, “Infracciones y sanciones en materia de consumo”, recurso electrónico disponible en: <https://www.iberley.es/temas/infracciones-sanciones-materia-consumo-62935> [consultado el 30 de agosto de 2022]

b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.

c) Infracciones muy graves: ente 100.001 y 1.000.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

Algunos ejemplos de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios se encuentran en el art 47 del Texto Refundido de Consumidores. Entre otras:

- Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya sea por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- El incumplimiento del régimen de garantías y servicios posventa, o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.
- El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
- El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o denominación de productos, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación.
- El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecte o pueda suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.
- El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

- El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
- El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro, con pretensión de cobro, de bienes o servicios no solicitados por el consumidor y usuario; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.

Todas estas medidas o modificaciones introducidas por el Real Decreto-ley 24/2021 refuerzan la posición de los consumidores frente a los empresarios, ampliándose las obligaciones de los empresarios respecto a la información precontractual, ampliándose el régimen sancionador y reforzando el derecho de desistimiento que asiste a los consumidores.

3. Consecuencias que se derivan una vez ha sido ejercitado

Una vez que el consumidor ejercitar su derecho de desistimiento surgen obligaciones tanto para el empresario como para el consumidor.

3.1. Consecuencias para el consumidor

El consumidor debe devolver los bienes al comerciante dentro del plazo máximo de 14 días contados desde el momento en que le comunicó su decisión de desistir del contrato, salvo que el propio empresario se ofrezca a recoger él mismo los bienes. El consumidor debe soportar los gastos de devolución salvo cuando el comerciante haya aceptado asumirlos o cuando

haya omitido informar al consumidor de que ha de cargar con dichos costes⁴¹.

El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulten de una manipulación distinta de la necesaria según su naturaleza, características o funcionamiento, pero no responderá de dicha disminución si no ha sido informado de su derecho de desistimiento con arreglo a lo exigido por el TRLGDCU.

Si el consumidor ha seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven⁴².

En el caso de que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de estos, no puedan devolverse por correo.

De acuerdo con el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, en el supuesto de desistimiento del contrato por parte del consumidor, este no podrá utilizar el contenido o servicio digital y se abstendrá de ponerlo a disposición de terceros.

Cuando el consumidor ejerza su derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad deberá abonar a la empresa un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado a la empresa del ejercicio del derecho de desistimiento. Ese importe proporcional se calculará sobre la base del

⁴¹ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), ob. cit., pp. 121 a 123.

⁴² UCARAGÓN, “Novedades en el derecho de desistimiento”, recurso electrónico, disponible en: <https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/novedades-en-el-derecho-de-desistimiento-una-nueva-campana-de-ucaragon/> [consultado el 15 de agosto de 2022]

precio total acordado en el contrato. En el caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se debe calcular sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio⁴³

De acuerdo con lo indicado por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, el consumidor no asumirá ningún coste por:

- 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) La empresa no haya facilitado información sobre las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, así como el modelo de formulario de desistimiento.
 - 2) O el consumidor no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento.
- El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
 - 1) El consumidor no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el plazo de 14 días naturales o, en su caso, de 30 días naturales.
 - 2) O el consumidor no sea consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento.
 - 3) O la empresa no haya dado la confirmación del contrato celebrado en soporte duradero y en plazo razonable tras la

⁴³ CONSUMO RESPONDE, Junta de Andalucía “Derecho de desistimiento en contratos a distancia y contratos fuera de establecimiento mercantil”, recurso electrónico recurso electrónico disponible en: [derecho-desistimiento-contratos-distancia-contratos-fuera-establecimiento-mercantil](#) [consultado el 17 de agosto de 2022]

celebración del contrato a distancia a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de ejecución del servicio, o si el consumidor está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento⁴⁴.

3.2. *Consecuencias para el empresario*

En los casos en que los consumidores o usuarios tengan reconocido el derecho a desistir del contrato, los empresarios deberán informar, antes de que dicho derecho se ejercite, por escrito en el documento contractual de manera clara, comprensible y precisa sobre los siguientes extremos⁴⁵: a) el derecho a desistir del contrato; y b) cómo proceder para poder ejercitar el derecho, incluyendo en esta información la forma de devolver el bien o el servicio recibido. Además, podrá entregar un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese, entre otros datos, el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse. Será el empresario quien tendrá que probar que se dio esta información al consumidor o usuario⁴⁶.

Una vez ejercitado el derecho de desistimiento por parte del consumidor, el empresario debe devolver al consumidor todos los pagos que haya realizado sin demoras indebidas y con anterioridad a los 14 días

⁴⁴ Ibidem

⁴⁵ COMUNIDAD DE MADRID, “El derecho de desistimiento”. Recurso electrónico en línea disponible en <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/derecho-desistimiento> [consultado el 17 de agosto de 2022]

⁴⁶ CONSUMO RESPONDE, Junta de Andalucía “Derecho de desistimiento en contratos a distancia y contratos fuera de establecimiento mercantil”, recurso electrónico disponible en: [derecho-desistimiento-contratos-distancia-contratos-fuera-establecimiento-mercantil](#) [consultado el 17 de agosto de 2022]

contados desde la fecha en que haya recibido la declaración del consumidor de desistimiento del contrato. Si existen retrasos injustificados por parte del empresario, el consumidor puede reclamar que se le abone el doble del importe adeudado, pudiendo ser además indemnizado por los daños y perjuicios⁴⁷.

La empresa deberá efectuar el reembolso utilizando el mismo medio de pago utilizado por la persona consumidora para la transacción o pago inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto de manera expresa lo contrario, y siempre y cuando la persona consumidora no haya incurrido en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Ahora bien, el comerciante puede retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, salvo que el empresario se hubiera ofrecido a recoger él mismo los bienes. Esta medida puede resultar gravosa para los consumidores.

De acuerdo con el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, la empresa se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por la empresa, o excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados por la empresa.
- Esté exclusivamente relacionado con la actividad del consumidor durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados por la empresa.

⁴⁷ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), ob. cit., pp. 122.

- Haya sido agregado con otros datos por la empresa y no pueda desagregarse o solo se pueda realizando esfuerzos desproporcionados.
- Haya sido generado conjuntamente por el consumidor y otros consumidores puedan seguir haciendo uso del contenido⁴⁸.

Salvo en los 3 primeros supuestos anteriores, la empresa pondrá a disposición de la persona consumidora, a petición de esta, cualquier contenido o información distinta de los datos personales que la misma haya suministrado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales proporcionados por la empresa. El consumidor tendrá derecho a recuperar dichos contenidos sin cargo alguno, sin impedimentos por parte de la empresa, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente⁴⁹.

IV. ESPECIALIDADES DEL DESISTIMIENTO EN LOS CONTRATOS DE CONTENIDOS DIGITALES

El Considerando 19 de la Directiva 2011/83 establece que “(p)or contenido digital deben entenderse los datos producidos y suministrados en formato digital, como programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos o textos informáticos independientemente de si se accede a ellos a través de descarga o emisión en tiempo real, de un soporte material o por otros medios. Los contratos de suministro de contenido digital deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. Si un contenido digital se suministra a través de un soporte material como un CD o un DVD, debe considerarse un bien a efectos de la presente Directiva. De forma análoga

⁴⁸ CONSUMO RESPONDE, Junta de Andalucía “Derecho de desistimiento en contratos a distancia y contratos fuera de establecimiento mercantil”, recurso electrónico recurso electrónico disponible en: [derecho-desistimiento-contratos-distancia-contratos-fuera-establecimiento-mercantil](#)

⁴⁹ DE MIGUEL ASENSIO, P.A. “Modernización de las normas sobre propiedad intelectual y protección de los consumidores...”, ob. cit., pp. 19.

los contratos de suministro de agua, gas y electricidad, cuando no se presenten a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas, los contratos de calefacción mediante sistemas urbanos, o los contratos sobre contenido digital que no se suministre en un soporte material, no deben ser clasificados a efectos de la presente Directiva como contratos de venta ni como contratos de servicios”.

Las especialidades que presenta el derecho de desistimiento en esta sede versan sobre el *dies a quo* del cómputo del plazo para desistir, las excepciones a este derecho y los costes derivados de su ejercicio⁵⁰.

En los contratos sobre contenidos digitales, respecto del derecho de desistimiento, encontramos dos elementos o factores que son difíciles de combinar: por un lado, tenemos la facultad del consumidor de desistir del contrato dentro del plazo legal y sin necesidad de alegar causa alguna (derecho *ad nutum*). Y, por otro lado, está la imposibilidad por parte del consumidor de hacer uso, dentro del plazo de desistimiento, a título de prueba del contenido digital sobre el que versa el contrato celebrado. Con ello afirmamos que el derecho de desistimiento que asiste al consumidor en la contratación de contenidos digitales es un derecho de eficacia limitada, a diferencia del derecho de desistimiento que le ampara en la contratación de bienes y servicios no digitales.

Respecto del plazo de desistimiento, en los contratos sobre contenidos digitales no tenemos ninguna especialidad. La peculiaridad reside en el *dies a quo* a partir del cual ha de computarse dicho plazo. El legislador regula este asunto diferenciando según el contrato sobre contenidos digitales se valga o no de un soporte material. Veamos:

⁵⁰ MIRANDA SERRANO, L.M. “El derecho de desistimiento en los contratos de consumo sobre contenidos digitales”, ob. cit., pp. 19.

Así, cuando los contenidos digitales se suministran a través de un soporte material como un CD o un DVD, debemos entender que nos encontramos ante un bien. En este caso el cómputo del plazo para desistir se iniciará el día en que el consumidor o un tercero por él indicado pero distinto del transportista adquiere la posesión material de los bienes⁵¹.

En cambio, cuando los contenidos digitales son suministrados enteramente en línea y, por tanto, sin soporte material alguno, los contratos no merecen calificarse ni como venta de bienes ni como prestación de servicios⁵². No obstante, estos contratos, respecto del cómputo del *dies a quo*, se equiparán a los contratos de prestación de servicios, de modo que el cómputo del plazo de 14 días comienza a partir del día de celebración del contrato.

En cuanto a las excepciones al ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos de contenidos digitales con y sin soporte material, tenemos que atender a lo dispuesto en el Texto Refundido de Consumidores. La excepción para los contratos sobre contenidos digitales con soporte material la encontramos en el apartado i) del art 103 TRLGDCU, que excluye el derecho de desistimiento en aquellos contratos relativos al suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintados o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega. En consecuencia, se le niega al consumidor el derecho a desistir del contrato cuando desprecinta el bien, debido a que puede incorporar a su patrimonio el contenido digital.

⁵¹ MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), ob. cit., pp. 120.

⁵² MIRANDA SERRANO, L.M. “El derecho de desistimiento en los contratos...”, Ob. Cit., pp. 25.

Para los contratos sobre contenidos digitales sin soporte material debemos atender a la letra m) del art 103 del Texto Refundido de Consumidores teniendo en cuenta las modificaciones introducidas por la Directiva (UE) 2019/2161, que ya comentábamos en líneas anteriores. En esta dirección, se añade un nuevo apartado m) en el artículo 16 de la Directiva 2011/83/UE que establece una excepción al derecho de desistimiento en relación con el contenido digital que no se preste en un soporte material si el consumidor ha otorgado previamente su consentimiento expreso previo para iniciar la ejecución antes de que expire el plazo del derecho de desistimiento y conoce, en consecuencia, que pierde tal derecho.

No obstante, cuando el consumidor dé su consentimiento para la ejecución inmediata, y exprese su conocimiento, después de que el comerciante ya haya enviado la confirmación del contrato, el comerciante deberá proporcionar al consumidor una confirmación adicional separada de dicho consentimiento y conocimiento antes de que comience la ejecución⁵³.

Esta nueva letra m) del artículo 16, párrafo primero, de la Directiva 2011/83/UE, persigue un objetivo similar al mencionado en el artículo 103, párrafo primero, letra i) del TRLGDCU, por el que se excluyen los soportes de datos tangibles precintados (CD, DVD, etc.) del derecho de desistimiento si el consumidor los desprecinta. Esto significa que, en ambos casos, a diferencia del desistimiento de la prestación de servicios,

⁵³ Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, Diario Oficial de la Unión Europea, 2021/C 525/01.

el consumidor no tiene derecho a «probar» el contenido digital durante el plazo de derecho de desistimiento.

Por último, en lo que atañe a los costes derivados del ejercicio del derecho de desistimiento, si se trata de un contrato sobre contenidos digitales suministrados en soporte material, el consumidor debe soportar los costes derivados de la devolución del bien (salvo que los haya asumido el empresario o este no le haya informado que debe asumirlos el consumidor).

En cambio, en los contratos sobre contenidos digitales suministrados sin soporte material el consumidor no debe asumir ningún coste derivado del ejercicio del derecho de desistimiento por el suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando se cumplan los supuestos recogidos en la letra m) del artículo 103 del Texto Refundido de Consumidores:

1º.- El consumidor y usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de catorce días naturales.

2º.- El consumidor y usuario no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento.

3º.- El empresario no haya dado la confirmación al consumidor con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2, ambos del TRLGDCU⁵⁴.

V. CONCLUSIONES

El Derecho de desistimiento es una garantía que se ofrece a los consumidores y usuarios para desistir de un contrato que no se adapta a sus

⁵⁴ ÁLVAREZ LATA, N., «Comentario del 108 TRLDCU», en AA.VV. (dir. R. BERCOVITZ), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, 2ª, ed., Ed. Aranzadi-Thomson Reuters, Navarra, 2015, pág. 1616.

expectativas o necesidades. Gracias a las sucesivas reformas llevadas a cabo en el seno de la Unión Europea, se ha podido reforzar este mecanismo de defensa tan necesario para la persona consumidora y acabar en cierta medida con la dispersión normativa todavía existente en esta materia.

Una de las últimas medidas adoptadas por la Unión Europea ha sido la Directiva (UE) 2019/2161 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. En esta directiva, a pesar de que va dirigida a reforzar la protección a favor de los consumidores y usuarios, se aprecia su falta de claridad y organización.

A golpe de Real Decreto, como en muchas otras ocasiones, se ha transpuesto la mencionada Directiva a nuestro ordenamiento jurídico. Concretamente, se ha realizado a través del Real Decreto-ley 24/2021, que ha introducido novedades importantes en nuestro actual Texto Refundido de Consumidores. Este Real Decreto-ley arrastra los problemas estructurales que presenta la Directiva, dado que falta claridad y precisión en su contenido.

Con esta nueva reforma se ha fortalecido el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento ampliándolo a 30 días naturales cuando se trata de visitas no solicitadas efectuadas por los comerciantes al domicilio de los consumidores y excursiones organizadas por las empresas para promocionar o vender productos a los consumidores. Se mantiene el plazo de 14 días naturales para el resto de los supuestos.

No sólo se ha visto una mayor protección hacia el consumidor en lo que al plazo de ejercicio del derecho de desistimiento respecta, sino que también se han introducido novedades en materia de información

precontractual y de excepciones al derecho de desistimiento, así como en relación con el régimen sancionador.

En relación con la información precontractual se ha incidido en las obligaciones del empresario para aumentar el control en relación con la protección de los datos de los consumidores y usuarios, ya que, el empresario no podrá utilizar datos distintos de los datos personales que el consumidor le haya suministrado por el uso de contenidos o servicios digitales.

Los aspectos más relevantes que han sido modificados del artículo 103 TRLGDCU, relativo a las excepciones que afectan al Derecho de desistimiento, se dejan ver en las letras a) y m). En ambos supuestos se exige una declaración expresa por parte del consumidor donde se refleje que comprende que una vez ejecutado el servicio o suministro pierde su derecho a desistir y es consciente de dicha renuncia.

Por último, en lo que atañe al régimen sancionador, se han establecido en la Directiva (UE) 2019/2161 ciertos criterios para clasificar las sanciones en leves, graves o muy graves para ciertas acciones llevadas a cabo por el empresario. Se anima a los Estados miembros a considerar reforzar el régimen sancionador para una mayor salvaguardia del interés general de los consumidores, así como de otros intereses públicos protegidos.

Todas estas modificaciones se llevan a cabo para aumentar la protección dirigida a la parte más débil de la relación contractual, es decir, el consumidor o usuario. Sobre todo, cuando la contratación se lleva a cabo a distancia o fuera del establecimiento mercantil del empresario donde la vulnerabilidad aumenta para el consumidor.

Es una reforma profunda e importante en nuestro Derecho de desistimiento a pesar de la falta de claridad que expresa el Real Decreto-ley 24/2021. Sin embargo, todo paso dado para mejorar las condiciones y

oportunidades del consumidor se debe apreciar como un progreso en la protección de los consumidores y usuarios. Es importante que el Derecho no pierda de vista la función de Justicia que le corresponde y de la que no debe separarse.

VI. BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ LATA, N., «Comentario del 108 TRLDCU», en AA.VV. (dir. R. BERCOVITZ), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, 2ª, ed., Ed. Aranzadi-Thomson Reuters, Navarra, 2015.

BERMÚDEZ BALLESTEROS, M.S. “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”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 9, 2014, pp. 104-117.

CARRASCO PERERA, A. “Novedades operadas en el régimen de ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera de establecimiento mercantil por el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre”, recurso electrónico en línea disponible en: <https://www.ga-p.com/publicaciones/novedades-operadas-en-el-regimen-de-ejercicio-del-derecho-de-desistimiento-en-los-contratos-celebrados-a-distancia-y-fuera-de-establecimiento-mercantil-por-el-real-decreto-ley-24-2021-de-2-de-noviemb/>

CASADO NAVARRO, A. “Consecuencias negociales de las prácticas desleales con consumidores: soluciones de derecho comparado y recientes desarrollos normativos en la Unión Europea”, *Cuadernos de Derecho Transnacional* (marzo 2022), Vol. 14, Nº 1, pp. 116-149.

COMUNIDAD DE MADRID, “El derecho de desistimiento”. Recurso electrónico en línea disponible en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/derecho-desistimiento>

CONSUMO RESPONDE Junta de Andalucía, “Derecho de desistimiento en contratos a distancia y contratos fuera de establecimiento mercantil”, recurso electrónico recurso electrónico disponible en: <https://www.consumoresponde.es/derecho-desistimiento-contratos-distancia-contratos-fuera-establecimiento-mercantil>

DE MIGUEL ASENSIO, P.A. “Modernización de las normas sobre propiedad intelectual y protección de los consumidores en el entorno digital mediante el Real Decreto-ley 24/2021”, *La Ley Unión Europea*, N.º 98, Diciembre 2021, Editorial Wolters Kluwer, pág. 1-22.

DIEGUEZ AGUILERA, L. “Sobre la condición de consumidor mixto y su prueba a propósito de la STS 43/2022 y otras resoluciones judiciales”, *Diario La Ley*, n.º. 10116, Córdoba, 2022, Wolters Kluwer, pp. 1-19.

DIÉGUEZ OLIVA, M.R., «El derecho de desistimiento en el marco común de referencia», *en InDret*, núm. 2, 2009.

Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los consumidores, Diario Oficial de la Unión Europea, 2021/C 525/01.

ECIJA, “Cambios en la normativa de consumo. Más derechos para los consumidores y nuevas obligaciones para los empresarios”, recurso electrónico disponible en: <https://ecija.com/sala-de-prensa/cambios-en-la-normativa-de-consumo-mas-derechos-para-los-consumidores-y-nuevas-obligaciones-para-los-empresarios/>

ESQUIROL JIMÉNEZ, V. “Resumen RD-LEY 24/2021, de 2 de noviembre, por el que se transponen 8 directivas de la unión europea”, recurso electrónico disponible en: <https://www.notariosyregistradores.com/web/normas/concretas/resumen-rdley-24-2021-2-noviembre-transpone-8-directivas-union-europea/#libro-sexto-derechos-de-los-consumidores-y-usuarios>

GALLEGO DOMÍNGUEZ, I., «Derecho de desistimiento», en AA.VV. (dirs. REBOLLO PUIG e IZQUIERDO CARRASCO), *La defensa de los consumidores y usuarios. Comentario sistemático del TRDCU*, Ed. Iustel, Madrid, 2011. *La ley Mercantil* n° 76, enero 2021, N° 76, 1 de ene. de 2021, Editorial Wolters Kluwer.

GARCÍA RODRÍGUEZ, M.H. “La contratación electrónica”, *Revista Jurídica sobre Consumidores y Usuarios*, Núm. 3. Consumidores y comercio electrónico, Noviembre 2018, pp. 77-96.

IBERLEY, “Infracciones y sanciones en materia de consumo”, recurso electrónico disponible en: <https://www.iberley.es/temas/infracciones-sanciones-materia-consumo-62935>

LOZANO CUTANDA, B. “Real Decreto-ley 24/2021: nuevo régimen sancionador en materia de Consumidores y usuarios (I)”, Gómez-Acebo y Pombo, noviembre de 2021.

MIRA, J. “7 cosas a tener en cuenta del Derecho de desistimiento en las compras a distancia”, recurso electrónico disponible en:

<https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-de-derecho-de-los-los-consumidores/7-cosas-a-tener-en-cuenta-del-derecho-de-desistimiento-en-las-compras-a-distancia/>

MIRANDA SERRANO, L.M. (AA.VV.), “Caracterización de los contratos celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles”, (coord. CASADO NAVARRO), *Bases del derecho de obligaciones y contratos mercantiles*, Don Folio, Córdoba, 2019, pp. 118-125.

MIRANDA SERRANO, L.M. “El derecho de desistimiento en los contratos de consumo sobre contenidos digitales”, Editorial Wolters Kluwer, *La ley mercantil*, n° 76, enero 2021, pp. 1-40.

MIRANDA SERRANO, L.M., “La Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores: una nueva regulación para Europa de los

contratos celebrados a distancia y extramuros de los establecimientos mercantiles”, en Revista de *Derecho de la Competencia y la Distribución*, núm. 11, 2012.

OLESTI, C. y ANDONI EGUILUZ, J. “Modificaciones Normativa de consumidores y usuarios (Real Decreto-ley 24/2021)”, recurso electrónico disponible en: <https://www.cuatrecasas.com/es/spain/articulo/espana-modificaciones-normativa-de-consumidores-y-usuarios-real-decreto-ley-24-2021>

OTERO ÁVILA, R. “El derecho de desistimiento”, Delegación Territorial de Salud y Familias de Jaén. Recurso electrónico en línea disponible en: <https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/revista/2020/02/06/el-derecho-de-desistimiento/>

SÁNCHEZ GARCÍA, J.M. “Casuística jurisprudencial del TJUE y el TS sobre el derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento mercantil”, *Revista Vlex*, núm. 203, abril 2021, recurso electrónico disponible en: <https://zsasociados.com/casuistica-jurisprudencial-del-tjue-y-el-ts-sobre-el-derecho-de-desistimiento-en-los-contratos-celebrados-a-distancia-y-fuera-del-establecimiento-mercantil/>

SERRANO CAÑAS, J.M., “La nueva caracterización legal de los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles proveniente de la Directiva 2011/83/UE: ¿la superación del elemento sorpresivo?”, en AA.VV. (coord. MIRANDA SERRANO y otros), *La protección de los consumidores en tiempos de cambio*, Ed. Iustel, págs. 189 y ss.

SOSA OLÁN, H., “Características del derecho de desistimiento en materia de contratación electrónica”, *Ars Iuris Salmanticensis*, vol. 3, junio 2015, pp. 105-123.

SOSA OLÁN, H. “El derecho de desistimiento del consumidor en el ordenamiento jurídico español. su delimitación respecto de otras formas de ineficacia contractual”, *Ars boni et aequi* (12 n.º2), 2016, pp. 145-180.

TAPIA HERMIDA, A.J. “El Real Decreto-ley 24/2021: Su incidencia en la regulación del consumo”, recurso electrónico disponible en:

<https://ajtapia.com/2021/11/el-real-decreto-ley-24-2021-3-su-incidencia-en-la-regulacion-del-consumo-2/>

TAPIA HERMIDA, A.J. “La «codificación» de la normativa de protección del consumidor en la Unión Europea”, *La Ley Unión Europea*, N.º 101, marzo 2022, Editorial Wolters Kluwer, págs. 1-22.

TAPIA HERRERO, I., “Una mirada crítica hacia el derecho de desistimiento en los contratos de consumo y perspectivas de futuro”, *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, n.º 43, 2021, pp. 59-77.

UCARAGÓN, “Novedades en el derecho de desistimiento”, recurso electrónico, disponible en: <https://www.ucaragon.com/seccion-noticias/novedades-en-el-derecho-de-desistimiento-una-nueva-campana-de-ucaragon/>