



# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

Regulación: 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 (TRLGDCU o LGDCU)

Esta norma resulta de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.

# CONSUMIDOR/USUARIO

Personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

También lo son las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

# EMPRESARIO

- Toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.





# DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad.

- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.



# CONTRATOS ENTRE CONSUMIDOR Y EMPRESARIO

- Información clara, comprensible, veraz y suficiente
- Formato fácilmente accesible, garantizando la adecuada comprensión y que permita la toma de decisiones óptimas para sus intereses.



# DEBERES DE INFORMACIÓN

- a) Las características principales de los bienes o servicios
- b) La identidad del empresario
- c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas
- d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución
- e) Recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes
- f) Duración del contrato
- g) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato
- h) Existencia del derecho de desistimiento
- i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales
- j) Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales
- k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios

# DERECHO DE DESISTIMIENTO

Facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.





# DERECHO DE DESISTIMIENTO

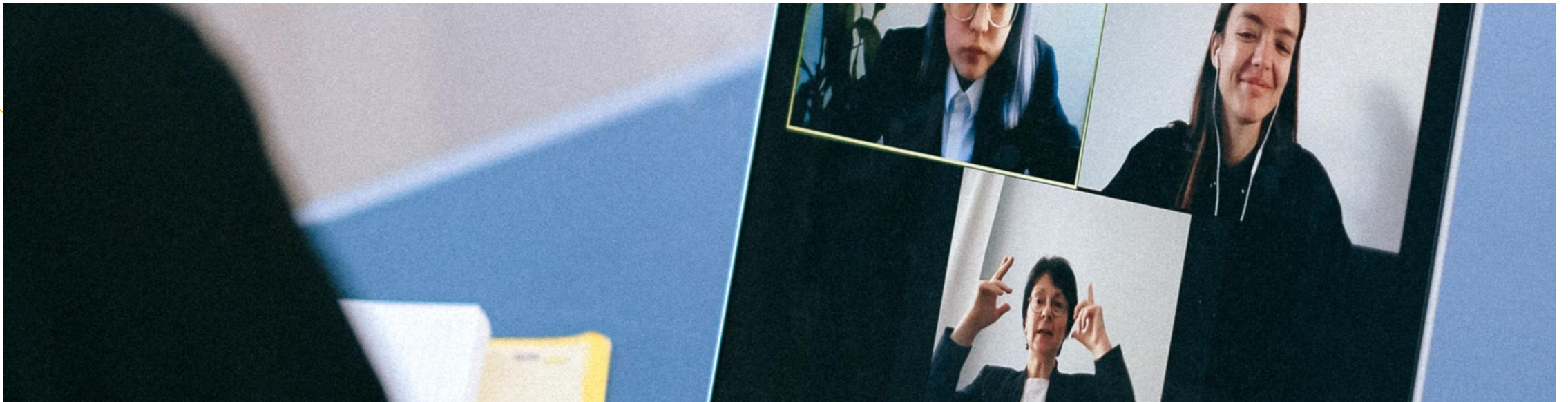


## Características:

- Exclusivo
- Extintivo
- Unilateral
- Temporal
- Discrecional
- Gratuito
- Irrenunciable

# DERECHO DE DESISTIMIENTO

- Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.
- Contratos celebrados a distancia.



# DERECHO DE DESISTIMIENTO: EXCEPCIONES

- Bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar
- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- Suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor
- Suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas



# DERECHO DE DESISTIMIENTO: PLAZO

14 días naturales

En algunos casos: 12 meses



# DERECHO DE DESISTIMIENTO: FORMA DE EJERCICIO

- Libertad de forma
- Constancia de la fecha y ejercicio
- Carga de la prueba → consumidor







¡GRACIAS!  
¿Dudas? ¿Preguntas?

[juridica@imagina.aytoalcobendas.org](mailto:juridica@imagina.aytoalcobendas.org)