

Minuta posición retracto Odecu

1. En general, el derecho de retracto se fundamenta en circunstancias que aumentan la vulnerabilidad del consumidor, tales como:
 - a. Las ventas a distancias que impiden al consumidor percibir directamente las características del producto, y en consecuencia ser objeto de error o engaño;
 - b. Estrategias agresivas de marketing, como las ventas de tiempos compartidos, después de las cuales los consumidores “enfrian” o “reflexionan” su decisión, y se arrepienten.

En este sentido la propia Directiva 2011/83/UE ¹ establece:

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

2. Adicionalmente, algunos proveedores, ofrecen convencionalmente, el derecho de retracto para ventas presenciales, como mecanismo de diferenciación, permitiendo a los consumidores dejar sin efecto la compra sin tener que explicar por que.
3. Adicionalmente, se hace presente que en la UE existen algunas disposiciones más protectivas que podrían ser adoptadas en nuestra regulación:
 - a. El derecho de retracto es de 14 días, superior a nuestros 10 días;

¹ Directiva 2011/83/UE de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=ES>

b. Se establece un modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento²;

² disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=ES>

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento.

A. Modelo de documento de información al consumidor sobre el desistimiento Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día 1 .

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. 3

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Instrucciones para su cumplimentación:

Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas—, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: «de la celebración del contrato.»;

b) en caso de un contrato de venta: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes.»;

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos bienes.»;

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.»;

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: «que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.».

Insértese su nombre, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico.

Si usted ofrece al consumidor en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: «Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.».

En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: «Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.».

Si el consumidor ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

a insértese:

- c. Se establece un formulario de desistimiento³ estándar para simplificar el proceso de desistimiento por parte del consumidor, sin perjuicio de aceptar alternativamente “realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato “
4. Luego la pregunta, es si existen razones de vulnerabilidad de los consumidores para extender este derecho, o si existen razones para establecer como obligatoria esta práctica de diferenciación.

— «Recogeremos los bienes.», o bien
— «Deberá usted devolver o entregar los bienes a nosotros mismos o a ... [insértese el nombre y la dirección geográfica, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes], sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comuniquemos su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días.»;

b insértese:

— «Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes.»;
— «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.»;
— En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... EUR [insértese el importe].»; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: «Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... EUR [insértese el importe]. como máximo.»; o bien

— En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor en el momento de celebrarse el contrato: «Recogeremos a cargo nuestro los bienes.»;

c «Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.».
En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas, electricidad —cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas— o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: «Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/gas/electricidad/calefacción mediante sistemas urbanos [suprímase lo que no proceda] dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.».

³ Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=ES>

Modelo de formulario de desistimiento

(solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

— A la atención de [aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]:

— Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)

— Pedido el/recibido el (*)

— Nombre del consumidor o de los consumidores

— Dirección del consumidor o de los consumidores

— Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)

— Fecha

5. A nuestro juicio, el derecho de retracto debiera ser un derecho de aplicación general para todo tipo de compras, presenciales o a distancia, por los efectos que provoca en consumidores las estrategias de marketing en general, que provocan compras impulsivas y consumo innecesarios, con efectos sobre los niveles de sobreendeudamiento y con impactos evitables en el medio ambiente, los que en su conjunto justifican un periodo de reflexión o enfriamiento.

6. Por los mismos fundamentos, apoyamos la moción del Senador Elizalde 4 ter, que incorpora un nuevo inciso al artículo 12 de la LPC, que establece “En todo caso el proveedor deberá informar la duración mínima del bien en condiciones previsibles de uso y el plazo durante el cual se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para su reparación, los que no podrán ser inferiores a los plazos establecidos en la ley y ofrecidos por el proveedor.”