

## **El derecho del consumidor al desistimiento de un contrato realizado a distancia “on line”.**

La **Sentencia del TJUE de 5 de octubre de 2023**, en el asunto C-565/22 ha establecido la doctrina europea conforme a la **Directiva 2011/83/UE**, relativa a los derechos de los consumidores en la celebración de los **contratos a distancia** y el **derecho al desistimiento**.

El Tribunal de Justicia Europeo ha establecido el derecho del consumidor de un contrato celebrado a distancia, ya sea “on line”, por teléfono, etc., al desistimiento. Se garantiza el derecho a desistir solamente una vez sin ningún tipo de penalización, en el supuesto de una suscripción con periodo inicial gratuito y que a falta de resolución se prorroga automáticamente, iniciándose el pago del servicio.

Así, celebrado un contrato con periodo gratuito y que automáticamente pasa a ser de pago, se deberá desistir en dicho periodo, **no teniendo el consumidor un segundo** derecho de desistimiento.

A no ser que al suscribir el abono el consumidor no haya sido informado de manera clara, comprensible y expresa que dicho servicio pasará a ser de pago tras el período inicial gratuito, entonces **si deberá disponer de un nuevo derecho de desistimiento después de dicho período**.

Por lo que, el derecho del consumidor a desistir de un contrato a distancia se garantiza una sola vez respecto de un contrato de prestación de servicios que establece un período inicial gratuito, seguido, a falta de resolución o de desistimiento del consumidor durante ese período, de un período de pago, que se prorroga automáticamente, a falta de resolución del contrato, por un plazo determinado, siempre que, al celebrar dicho contrato, el comerciante informe al consumidor de manera clara, comprensible y expresa de que, tras dicho período inicial gratuito, la prestación de servicios pasará a ser remunerada.

Dicha información se establece en el **artículo 6 de la Directiva 2011/83/UE** “requisitos de información de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento”. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos obliga al consumidor a pagar, el comerciante pondrá en conocimiento del

consumidor de una manera clara y destacada, y justo antes de que el consumidor efectúe el pedido, la información establecida en los apartados 1, letras a), e), o) y p).

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

o) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

p) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor derivadas del contrato.

Además, el comerciante deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que este implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse de manera que sea fácilmente legible únicamente con la expresión “pedido con obligación de pago” o una formulación correspondiente no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al comerciante. En caso contrario, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.

En los demás contratos celebrados on line, o a distancia, por ejemplo por teléfono, siempre existe la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento y la Directiva 2011/83/UE en su artículo 9 establece un plazo de 14 días naturales. En este caso se protege de manera especial al consumidor, ya que no ha tenido la oportunidad de ver físicamente el producto en el momento de la compra o en la contratación del servicio. 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.

Salvo mejor opinión en derecho.

Sentencia del TJUE de 5 de octubre de 2023, en el asunto C-565/22

Directiva 2011/83/UE

