

# Derecho de desistimiento

Compras online



Art. 102 y ss LGDCU

## ¿Qué es este derecho?

- El derecho de desistimiento es la posibilidad que tiene el consumidor de **devolver la compra que ha realizado porque ya no la quiere**
- No hay que justificar los motivos de esta decisión
- No hay ninguna penalización



## Cuándo ejercerlo

Plazo de **14 días naturales**:

- Desde el día en que se contrata el servicio
- Desde el día en que el comprador recibe el producto

El vendedor puede ampliar el plazo



## Cómo ejercerlo

- 1 Formulario que hay disponible en la LGDCU
- 2 A través de la web / formulario que facilite el empresario
- 3 Otro tipo de declaración inequívoca



## Obligaciones

**VENDEDOR:** informar del derecho y devolver el dinero en 14 días (mismo medio de pago)

**COMPRADOR:** comunicar el desistimiento, devolver la compra en plazo y soportar los costes directos de devolución

## Excepciones

No existe derecho de desistimiento en los casos regulados en el art. 103 LGDCU. Algunos ejemplos son:

- Prestación de servicios finalizada
- Productos personalizados
- Productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez
- Productos precintados que no se puedan devolver por razones de salud o higiene
- Productos mezclados con otros productos de tal manera que no se pueden separar
- Películas, grabaciones sonoras y programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados
- Compra en formato físico de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas

