

## VENTA ON LINE INFORME COMISION COMERCIO INTERIOR CEOE

### 1. Desistimiento y devolución de ventas a distancia durante el Estado de Alarma

Desde el comienzo del estado de alarma han surgido dudas interpretativas relativas al ejercicio del derecho de desistimiento y posterior devolución de los productos. Desde CEOE hemos estado en permanente contacto con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para resolver estas dudas, conjuntamente con el Ministerio de Consumo.

A continuación, realizamos un análisis de la situación actual interpretación jurídica del Ministerio de Consumo, con una recomendación final para tratar de minimizar la conflictividad derivada de esta interpretación.

#### 2.1. Suspensión del plazo de caducidad de desistimiento

La disposición adicional Cuarta del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (“RD”) suspende con carácter general los plazos de caducidad de cualesquiera derechos durante el plazo de vigencia del estado de alarma. Esta suspensión afecta, según el Ministerio de Consumo, al plazo de caducidad para ejercitar el desistimiento de 14 días desde la recepción del producto, establecido en el artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (“LCU”). Por tanto, según el Ministerio de Consumo, una vez finalizado el estado de alarma, se reanudan -no se reinicia- los días restantes no consumidos para ejercitar el derecho de desistimiento.

No obstante, debe tenerse en cuenta el principio de primacía del Derecho Comunitario, toda vez que el régimen de desistimiento regulado en la LCU deviene de la transposición de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores. Por tanto, la

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

suspensión del plazo de desistimiento como consecuencia de un precepto general, es, cuando menos, discutible. Dicho plazo emana de la citada Directiva de la UE, su ejercicio del desistimiento es perfectamente posible en la misma forma y manera que se realizó la compra -a través de medios telemáticos-. Por tanto, su suspensión, razonablemente, no puede considerarse justificada en la defensa del interés general o el funcionamiento básico de los servicios.

La interpretación llevada a cabo por el Ministerio de Consumo, consistente en la derogación temporal de una Directiva, podría provocar un aumento de la conflictividad en materia de consumo, al afectar (i) a las empresas de comercio electrónico - especialmente del resto de la UE- que desconocen si el plazo para ejercer el derecho de desistimiento se puede considerar legalmente suspendido; y (ii) a los consumidores, los cuales podrán ver rechazado su derecho desistimiento ejercido fuera de plazo por aquellos comerciantes que apliquen una política comercial basada en la normativa aplicable en toda la UE, y, además, no encuentren motivos razonables para su suspensión.

Desde CEOE y BusinessEurope hemos informado de esta situación a la DG Justicia y Consumidores de la Comisión Europea para que proceda a su análisis y adopte las medidas que considere oportunas.

### 2.2. Interrupción del plazo de caducidad de devolución

El art. 21 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 (“**RDL**”) interrumpe el plazo para la devolución de productos durante vigencia del estado de alarma, tanto en modalidad presencial como “*on-line*” (entiéndase a distancia). Una mejorable exposición de motivos -referida a la suspensión de plazos administrativos y procesales- ha generado dudas entre empresas y consumidores sobre si dicho precepto afecta al derecho de desistimiento.

Según dispone el artículo 108 de la LCU, resumidamente, una vez el consumidor ejercita su derecho de desistimiento, debe procederse a la devolución del producto mediante las siguientes alternativas:

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

- i. Que lo recoja el propio empresario; o
- ii. Que el consumidor devuelva el producto al empresario sin demora y a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de que comunique su decisión de desistimiento.

El plazo interrumpido por el RDL es el de devolución, previsto en el apartado (ii) anterior, es decir, los 14 días desde que el consumidor ha desistido dentro del plazo -el cual se encuentra suspendido- y debe devolver físicamente el producto, siempre que el empresario no se haya ofrecido a recogerlo. Es decir, en este último caso, el consumidor **dispondrá de 14 días desde la finalización del Estado de Alarma** para **devolver el producto físicamente**, conforme dispone el art. 21 del RDL. Esta disposición es razonable valorando las actuales limitaciones de movilidad derivadas del estado de alarma. No obstante, nada impide que el empresario recoja el producto en el domicilio del consumidor.

### 3. Recomendaciones relativas a venta a distancia durante el estado de alarma

La interpretación del Ministerio de Consumo introduce un cierto grado de incertidumbre, provocada por la redacción y sistemática elegida por el legislador para regular el derecho de desistimiento y devolución en materia de venta a distancia. No obstante, es deseable reducir al máximo la conflictividad en materia de consumo y más en estos complicados momentos.

El ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y la posterior recogida del producto en su domicilio por parte del comerciante están permitidos por la legislación vigente -con independencia de la afectación de los plazos-. Como se ha dicho, el consumidor puede ejercitar su derecho de desistimiento sin dificultad por medios telemáticos y el comerciante puede recoger el producto en el domicilio del consumidor, sin que éste tenga que desplazarse.

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

Por ello, en el caso de que el comerciante lo entienda oportuno -por ejemplo, en productos de rápida devaluación- es razonable recomendar que el comerciante ofrezca claramente al consumidor la posibilidad de desistir *on-line* y recoger el producto en su domicilio, siempre conforme lo establecido en la LCU, la política comercial de la empresa y sin perjuicio de que el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento pudiera entenderse suspendido.

Esta alternativa, además, tiene ventajas adicionales para el consumidor de buena fe, puesto que le permitirá devolver el producto y reembolsar el precio abonado sin necesidad de esperar a la finalización del estado de alarma, al tiempo que reduce notablemente una posible conflictividad futura en el caso de desistimientos ejercidos posteriormente a la finalización del estado de alarma. Lógicamente, no hay inconveniente en que el comerciante incremente el plazo de desistimiento en las actuales circunstancias o establezca que la devolución se realice físicamente una vez finalizado el estado de alarma, todo ello según su política comercial.