

## **INCIDENCIAS PRÁCTICAS DE LA SUSPENSIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA \***

*Lucía del Saz Domínguez*  
*Máster en Acceso a la Abogacía*  
*Becaria de Investigación Dpto. Derecho Civil*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 24 de abril de 2020*

### **1. OBJETO DE LA CONSULTA**

Se recibe en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) una consulta procedente de la OMIC del Ayuntamiento de Daimiel sobre el derecho de desistimiento, con base en los siguientes hechos:

Un pequeño establecimiento de su localidad cuestiona si durante el estado de alarma es posible hacer uso del citado derecho (puesto que ellos siguen operando tanto para

---

\* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, en base a la Resolución de 24 de enero de 2020, del Vicerrector de Investigación y Política Científica, por la que se hace pública la relación definitiva de concesión de becas de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, correspondientes a la convocatoria publicada por Resolución de 11 de octubre de 2019, de la Universidad de Castilla-La Mancha; en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social" dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha" (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.



la venta como para la recogida), o si, por el contrario, la suspensión del plazo implica que los usuarios no puedan ejercitarlo.

Además, el establecimiento solicita la revisión de la siguiente cláusula antes de incluirla en su página web:

**“PLAZOS DE DEVOLUCIÓN SITUACIÓN EXTRAORDINARIA COVID-19**

Siguiendo el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 el “establecimiento” sigue operando en cuestión de tramitación de pedidos y todo lo relacionado con los mismos (devoluciones, desistimiento de compra). Aunque se paralizan los plazos de devolución si, debemos recibir la notificación de desistimiento en los 14 días naturales posteriores a la recepción de la compra”.

Por ello, nos plantean las siguientes cuestiones:

- i. ¿Se aplica la suspensión del desistimiento a todos los contratos cuyo derecho se pudiera haber ejercido durante la propia declaración del estado de alarma?
- ii. Si es posible el desistimiento, ya que las empresas se pueden encargar de gestionar pagando o no los costes y evitando desplazamientos de usuarios (no de agencias), ¿tampoco estaría permitido?
- iii. ¿Sería posible la inclusión de una cláusula en la que se exija al menos la recepción de la solicitud del derecho de desistimiento, con independencia de cuando pueda ejecutarse, o esta podría considerarse nula o abusiva?

La presente consulta tiene por objeto valorar la posibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento durante el estado de alarma, así como de exigir la recepción de la solicitud del desistimiento en el plazo de 14 días, pese a la suspensión de este.

## **2. RESPUESTA**

Para responder estas cuestiones hemos de atender a la normativa reguladora.

En primer lugar, el **artículo 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, titulado “interrupción del plazo para la devolución de productos durante vigencia del



estado de alarma”, dispone que “durante la vigencia del Estado de Alarma o sus posibles prórrogas, se interrumpen los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de Alarma o, en su caso, las prórrogas del mismo”.

De su denominación extraemos que este precepto meramente supone la paralización del plazo de devolución (derivado del derecho de desistimiento), por lo que no parece que se impida a los consumidores o usuarios hacer uso de su derecho. Debemos destacar que, en el presente caso, el establecimiento continúa operativo para gestionar las devoluciones, lo que no genera mayores problemas. Considero que la mayor problemática podría surgir en aquellos casos en que los consumidores quisieran realizar la devolución, pese a encontrarse el plazo bajo suspensión, y los establecimientos no pudiesen atender dichas peticiones.

Tras esta primera interpretación de la norma, hemos de acudir a su finalidad, plasmada en la Exposición de Motivos (II) del Real Decreto-ley 8/2020.

Esta medida fue adoptada para “garantizar el cumplimiento por parte de los consumidores de lo previsto en el artículo 7 del Real Decreto 467/2020, de 14 de marzo, y que limita su libertad de circulación y, por tanto, sus desplazamientos” y asegurar que los consumidores puedan ejercer el derecho de desistimiento, dado que está sujeto a un límite temporal.

Partiendo de las premisas anteriores hemos de señalar que, en definitiva, se trata de una medida proteccionista de los consumidores que pretende que no caduque su derecho de desistimiento como consecuencia de la situación actual (ya que, si no, transcurrido el plazo no sería posible ejercitar el derecho de desistimiento y posterior devolución). Sin embargo, no resulta incompatible con su redacción y finalidad que el desistimiento y devolución se encuentren permitidos cuando el establecimiento se puede encargar de gestionar las devoluciones evitando los desplazamientos de los usuarios.

Una vez realizadas estas apreciaciones, pasamos a responder las cuestiones planteadas.

- i. ¿Se aplica la suspensión del desistimiento a todos los contratos cuyo derecho se pudiera haber ejercido durante la propia declaración del estado de alarma?**

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, establece la suspensión de “los plazos de prescripción



y caducidad de cualesquiera acciones y derechos (...) durante la vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaren”.

De esta forma, se aplica la suspensión del plazo vinculado al derecho de desistimiento a todos los contratos cuyo derecho se pudiera haber ejercido durante la propia declaración del estado de alarma (esto significa que el plazo queda en suspenso desde el día 14-3-2020, reanudándose -por el período que restase- cuando concluyan las prórrogas). Y, como “no opera el plazo de ejercicio del derecho de desistimiento tampoco comenzará el cómputo del periodo fijado para llevar a cabo la devolución, debido a que su *dies a quo* es la fecha en que el consumidor comunique su decisión de desistimiento al empresario (ex artículo 108.1 LGDCU)”<sup>1</sup>.

**ii. Si es posible el desistimiento, ya que las empresas se pueden encargar de gestionar pagando o no los costes y evitando desplazamientos de usuarios (no de agencias), ¿tampoco estaría permitido?**

Entendemos que estaría permitido ejercitar el derecho de desistimiento durante estos días (máxime cuando el establecimiento manifiesta que se puede hacer cargo para que se lleve a cabo con respeto a las restricciones de desplazamientos que motivaron la adopción del art. 21 del Real Decreto-ley 8/2020). No obstante, abrir esta opción no puede suponer de modo alguno que las empresas puedan impedir que los consumidores ejerciten el derecho de desistimiento con posterioridad al cese del estado de alarma, pues, con base en la LGDCU -arts. 71, 102 y 104-, el consumidor y usuario ha de disponer de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento, a contar desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios, plazo que actualmente se encuentra suspendido.

**iii. ¿Sería posible la inclusión de una cláusula en la que se exija al menos la recepción de la solicitud del derecho de desistimiento, con independencia de cuando pueda ejecutarse, o esta podría considerarse nula o abusiva?**

El establecimiento solicita la revisión de la siguiente cláusula para una posterior inclusión en su página web:

“PLAZOS DE DEVOLUCIÓN SITUACIÓN EXTRAORDINARIA COVID-19

---

<sup>1</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «Se suspende el plazo de devolución durante el estado de alarma», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, abril 2020, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se\\_suspende\\_el\\_plazo\\_de\\_devolucion\\_durante\\_el\\_estado\\_de\\_alarma.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Se_suspende_el_plazo_de_devolucion_durante_el_estado_de_alarma.pdf)



Siguiendo el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 el “establecimiento” sigue operando en cuestión de tramitación de pedidos y todo lo relacionado con los mismos (devoluciones, desistimiento de compra). **Aunque se paralizan los plazos de devolución sí debemos recibir la notificación de desistimiento en los 14 días naturales posteriores a la recepción de la compra**”.

Según determina el art. 68.1 LGDCU: “el derecho de desistimiento de un contrato es la 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 (...)”. Por tanto, la notificación de desistimiento por parte del consumidor y usuario podrá realizarse “en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho”.

Como hemos indicado en las preguntas anteriores, el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento se encuentra suspendido (en virtud de la Disposición Adicional 4ª del Real Decreto 463/2020). La suspensión produce la paralización del plazo, de manera que estos días no se computan a efectos de consumir dicho plazo, que se reanuda en el momento en que pierda vigencia el 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.

En consecuencia, la cláusula cuya inclusión se pretende (que obliga a efectuar la notificación dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción de la compra) conlleva la limitación de los derechos de los consumidores y usuarios.

Aparte de que la solución propuesta iría en contra del sentido del derecho de desistimiento, que es un derecho potestativo cancelatorio. Si la solicitud de desistimiento tiene que recibirse en los 14 días, entonces es el desistimiento el que está sujeto a 14 días, porque solicitud y ejercicio del derecho no se distinguen.

Conforme al artículo 82.1 LGDCU, “se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”. En el apartado cuarto del artículo 82 LGDCU se explicita que “en todo caso son abusivas las cláusulas que (...) b) limiten los derechos del consumidor y usuario”.



Por tanto, dicha cláusula será nula de pleno derecho, y se tendrá por no puesta (ex artículo 83 LGDCU).

### 3. CONCLUSIONES

- i. Se aplica la suspensión del plazo vinculado al derecho de desistimiento a todos los contratos cuyo derecho se pudiera haber ejercido durante la propia declaración del estado de alarma.*
- ii. Estaría permitido ejercitar el derecho de desistimiento durante estos días. Sin embargo, esta posibilidad no puede suponer que las empresas impidan a los consumidores ejercitar su derecho con posterioridad al cese del estado de alarma.*
- iii. Una cláusula que obligue a efectuar la notificación de desistimiento dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción de la compra conlleva la limitación de los derechos de los consumidores y usuarios, por lo que será nula de pleno derecho.*