

Informe sobre Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril: Reforma del TRLGDCU. Principales modificaciones en materia de garantías

1) ANTECEDENTES.

El legislador quiere otorgar UNA **MAYOR PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, ampliando plazos.**

Se **transponen** la Directiva (UE) 2019/770, de 20 de mayo de 2019 (**Directiva de servicios digitales**) y la Directiva 2019/771, de 20 de mayo de 2019 (**Directiva sobre compraventa de bienes**).

El vendedor será responsable cuando en la entrega del bien, servicio o contenido digital no haya una "conformidad" con el contrato.

EN PRINCIPIO Y DEJANDO A SALVO LOS CASOS CONCRETOS, LOS **CAMBIOS NORMATIVOS AFECTAN DE LLENO A LA ACTIVIDAD DE COMPRA VENTA (VEHICULOS NUEVOS Y USADOS).**

LOS TALLERES DE REPARACIÓN, COMO REGLA GENERAL, FORMALIZAN CON EL USUARIO UN SERVICIO DE ARRENDAMIENTO Y NO DE VENTA, DEJANDO A SALVO LOS CASOS CONCRETOS QUE HABRÍA QUE ANALIZAR PLANTEADA UNA SITUACIÓN CONTROVERTIDA CONCRETA.

Las modificaciones entrarán en vigor el 1 de enero de 2022. Hasta que no llegue ese día, seguirá siendo de aplicación el régimen jurídico previsto en el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2) NOVEDADES.

Están **incluidos** en el ámbito de aplicación del Título IV, Libro II, "**Garantías y servicios posventa**", los **contratos de compraventa de bienes** existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse, **contratos de suministro de contenidos o servicios digitales**, incluyéndose como tales todos aquellos que tengan por objeto la entrega de

soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales.

Se elimina la presunción legal de la conformidad y se **introducen** 3 nuevas reglas para determinar la "conformidad del bien": "**requisitos subjetivos de conformidad**": en general, ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad, calidad y demás características que se establezcan **en el contrato** y ser entregados junto con todos los accesorios e instrucciones, también en materia de instalación, **según disponga el contrato, "requisitos objetivos de conformidad"** cuando sea de aplicación, entregarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones **que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir** e "**instalaciones incorrectas o integraciones incorrectas de servicios digitales**".

En cuanto a la **instalación incorrecta del bien**, si bien en nada difiere del antiguo art. 116.2 TRLGDCU, pues este ya contemplaba el supuesto específico de falta de conformidad por incorrecta instalación del bien, está redactado más claro: «**la falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien (...) se equipará a la falta de conformidad, cuando se de alguna de las siguientes condiciones:** a) la instalación (...) haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y su instalación esté incluida en el contrato **(de compraventa de bienes)**, b) En el contrato esté previsto que la instalación (...) la realice el consumidor (...), haya sido realizada por éste y la instalación (...) incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación (...) proporcionadas por el empresario... ».

Se introduce el **derecho del cliente de interrumpir los pagos en tanto no se cumpla la garantía**, si bien **no se establece** la relación que tiene este derecho con los remedios clásicos (reparación, sustitución, reducción del precio y resolución del contrato).

Se amplía de 2 a 3 años el plazo de garantía, tanto para bienes nuevos como usados, aunque se prevé 1 año como mínimo en caso de bienes de segunda mano si existe pacto expreso y escrito.

Se amplía, de 6 meses a 2 años, la presunción de que el defecto es de origen, recayendo la prueba en contra en la empresa vendedora. Es decir, durante los 2 primeros años, se presume que el defecto es de origen, corresponde al vendedor probar que no es así, permitiéndose a las partes, **en el caso de bienes de segunda mano, pactar un plazo de presunción inferior al de dos años, nunca inferior a un año.**

Se amplía también de 3 a 5 años la acción de prescripción, para que el consumidor pueda reclamar por esa falta de conformidad.

Se obliga al productor a tener un adecuado servicio técnico y a tener repuestos en los 10 años siguientes (ahora son 5 años). La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público. Además,

se **prohíbe** que puedan **incrementarse los precios** de dichos repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

Se reduce el plazo de prescripción para el ejercicio de la acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor al empresario para su reparación de tres a un año, de tal forma que a partir del año el consumidor no podrá solicitar el bien al vendedor que le entregó para su reparación.

En cuanto a los **contenidos digitales**, existe también el derecho a **suspender el pago** por el consumidor **ante el incumplimiento del empresario que suministra contenidos o servicios digitales.**

Respecto a la **compraventa de bienes con elementos digitales**, se **amplía de 2 a 3 años** el plazo de manifestación de la falta de conformidad y **se fija en 3 años** el plazo de responsabilidad **desde la entrega del bien que incluye suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período inferior.**

Se mantiene, en cambio, el plazo de **2 años** en relación con faltas de conformidad en el **contrato de suministro de contenidos o servicios digitales (no incluidos en la compraventa de un bien mueble tangible)**

Existe la obligación de entregar **justificación documental por parte del empresario** mediante la que se **acredite la puesta a su disposición** del bien o del contenido o servicio digital por parte del consumidor, así como el retorno del bien, contenido o servicio ya conforme con constancia de fechas y descripción de la medida correctora aplicada (reparación, sustitución, rebaja del precio, resolución).

El consumidor, mediante una "simple declaración", puede exigir al empresario la **subsanción de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato.** Además, puede exigir la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

Régimen jurídico de la puesta en conformidad.

Cuando el bien adolezca de una falta de conformidad, el consumidor tendrá derecho a **elegir entre reparación o sustitución, salvo cuando el remedio elegido resultare imposible o, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario,**

La reparación y sustitución, **serán gratuitas** y deberán llevarse a cabo en un **plazo razonable** y deberán realizarse "sin mayores inconvenientes para el consumidor". El consumidor pondrá el bien a disposición del empresario para su reparación y, en caso de solicitarse la sustitución, el empresario

recuperará los bienes sustituidos a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor.

Después de entregar el bien para reparar, el cliente tiene un plazo de prescripción de 1 año para recuperarlo.

El consumidor podrá exigir la **reducción proporcionada del precio o la resolución contractual**, cuando por ejemplo, no se pongan los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes. Son remedios secundarios respecto a la reparación y sustitución.

Los reembolsos que el empresario deba realizar al consumidor debido a la **reducción del precio o a la resolución** del contrato se ejecutarán "sin demora indebida" y, en un **plazo de 14 días**.

Existe el plazo de 1 año para que quien haya respondido frente al consumidor por la falta de conformidad, pueda repetir frente al responsable.

En cuanto a la **garantía comercial** será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración.

Una novedad es que no se establece un plazo de prescripción para ejercitar la acción de cumplimiento de lo que figura en la garantía comercial, a diferencia del plazo de seis meses actual.

En cuanto a los derechos de las personas consumidores en relación con los Servicios Digitales

Se **amplía** el ámbito de aplicación del Libro Segundo sobre "Contratos y Garantías" **a aquellos pactos por los que el empresario suministra contenidos o servicios digitales y el consumidor, como contraprestación, "entrega" sus datos personales y no precio en dinero.**

Se entiende por "**contenido digital**": los datos producidos y suministrados en formato digital.

"**Servicio digital**": un servicio que permite al consumidor o usuario crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el

consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos.

“Bienes con elementos digitales”, todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones. Ej: Relojes/televisores/ etc.)

En cuanto a la **falta de conformidad de los servicios digitales**, para que la prestación por el vendedor sea conforme al contrato deberán ser suministrados con actualizaciones, incluidas las de seguridad, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.

El consumidor podrá exigir que éstos sean puestos en conformidad **(reparación o sustitución), que se le aplique una reducción proporcionada del precio (no, obviamente, si el acceso se procuró a cambio de datos personales) o que se resuelva el contrato.**

Adicionalmente, se hace mención a la posibilidad de exigir **indemnización de daños y perjuicios** (si procede) cualquiera que sea el remedio elegido.

Derecho a suspender el pago por parte del consumidor hasta que el empresario cumpla con las obligaciones implicadas en esas medidas correctoras.

Este informe pretende dar una **visión general** de las principales modificaciones que entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2022, en esta materia, pudiendo ampliarse en algunos puntos.