



## CIRCULAR CIVIL MERCANTIL 13/2021

9 de julio de 2021

### **EXTENSIÓN DEL PLAZO DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y OTRAS NOVEDADES IMPORTANTES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

---

El pasado miércoles, 28 de abril de 2021, se publicó en el Boletín Oficial del Estado el **Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril**, de transposición de Directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y **defensa de los consumidores**.

Mediante ese Real Decreto-ley se incorporan a nuestro ordenamiento varias Directivas europeas, entre ellas, la Directiva 2019/770, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

En concreto, se introducen cambios relevantes en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Dichos cambios entrarán en vigor el próximo **1 de enero de 2022**, tal y como se indica en la disposición final octava del citado Real Decreto-ley. Destacamos a continuación los principales:

#### **1) Plazos de garantía.**

Una de las principales novedades consiste en la ampliación del **plazo de la garantía** de los productos o bienes materiales (artículo 120 del Texto Refundido de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), que hasta la entrada en vigor de dichas modificaciones era (y es) de dos (2) años y, tras su entrada en vigor (1 de enero de 2022, como hemos referido), **pasa a ser de tres (3) años**. Dicho plazo empieza a computarse desde el momento de la entrega.

Asimismo, se extiende el plazo durante el cual, de detectarse un defecto o vicio, **se ha de presumir que el mismo ya existía** en el momento de la compra; plazo que **pasa a ser de dos (2) años** (antes, seis -6- meses). Habrá de ser el empresario, por lo tanto, quien tendrá probar que el vicio puesto de manifiesto durante ese plazo temporal no corresponde a un defecto de fabricación. Dada su importancia, reproducimos textualmente el nuevo precepto:

***Artículo 121.** Asimismo, salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad manifestadas por los consumidores a los dos años siguientes de la entrega del bien, o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital, ya existían en el momento de la entrega del bien o del suministro del servicio; de modo que será el empresario o el productor quien deba demostrar la conformidad del producto o servicio en caso de que el consumidor manifieste una falta de conformidad dentro de dichos plazos.*

## 2) Servicios posventa.

Otro aspecto novedoso introducido para ofrecer mayor tutela a los consumidores y usuarios es el que está previsto en relación con la reparación y servicios posventa: en concreto, el plazo mínimo por el que el empresario o productor **debe mantener la existencia de piezas de reparación se amplía a diez (10) años** (antes, cinco -5-).

Ese punto ha sido introducido para poner freno a supuestos que puedan ser englobados en la denominada práctica de la “**obsolescencia programada**” (es decir, la presunta programación ex ante del fin de la vida útil de un producto y de sus posibilidades de reparación).

## 3) Ámbito de aplicación.

Se amplía el ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios a todos aquellos contratos de suministro de servicios digitales en el que el consumidor o usuario se comprometa a facilitar sus datos personales, lo que incluye los contratos de contenidos o servicios digitales en los que **el consumidor o usuario no paga un precio, sino que obtiene los bienes o servicios mediante la aportación de sus datos personales**.

Se crea un nuevo artículo para definir “**Servicio Digital**” (nuevo artículo 59 bis):

*Es 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.*

#### 4) Requisitos de conformidad.

Pasan a regularse con mayor rigor las exigencias de conformidad de los productos. En concreto, se distingue entre requisitos subjetivos (novedosos) y objetivos.

Son **requisitos subjetivos** para la conformidad de los productos adquiridos (destacamos en negrita los que nos parecen de mayor interés):

a. Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.

**b. Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario** como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, **y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.**

c. Ser entregados o suministrados **junto con todos los accesorios**, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.

d. Ser suministrados **con actualizaciones**, 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.

Requisitos **objetivos** para la conformidad:

a. Ser **aptos para los fines** a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, **toda norma técnica existente** o, a falta de dicha norma técnica, **todo código de conducta** específico de la industria del sector.

b. Cuando sea de aplicación, **poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien** o ser conformes con la **versión de prueba o vista previa** del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.

c. Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir.

d. Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la **durabilidad del bien**, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar,

dada la naturaleza de los mismos y **teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario**, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado. El empresario no quedará obligado por tales declaraciones públicas, si demuestra alguno de los siguientes hechos:

- Que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión.
- Que, en el momento de la celebración del contrato, la declaración pública había sido corregida del mismo o similar modo en el que había sido realizada.
- Que la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien o el contenido o servicio digital.

#### **5) Consecuencias de la falta de conformidad.**

El consumidor podrá exigir la corrección o la sustitución del bien. O, en su caso, la reducción del precio o la resolución. Los nuevos artículos 118 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios regulan en el detalle estas facultades y sus modalidades de ejercicio.

#### **6) Entrega de bienes y suministro de contenidos o servicios digitales.**

Se regulan las condiciones de entrega de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material, estableciendo, entre otras cuestiones, que el empresario deberá suministrarlos **sin demora indebida** tras la celebración del contrato con el consumidor. Reproducimos algún fragmento destacable de nuevo artículo que regula este punto:

***Artículo 66 bis.** Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato y suministrará los contenidos o servicios digitales sin demora indebida tras la celebración del contrato.*

*La obligación de suministro por parte del empresario se entenderá cumplida cuando:*

*El contenido digital o cualquier medio adecuado para acceder al contenido digital o descargarlo sea puesto a disposición del consumidor o usuario o sea accesible para él o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor y usuario para ese fin.*

*En el caso de que el empresario no cumpla su obligación de suministro, el consumidor o usuario podrá solicitar que le sean suministrados los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o en un período de tiempo adicional acordado expresamente por las partes.*

*Si el empresario continúa sin cumplir con la entrega o suministro, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato.*

...

*Recaerá en el empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud de este artículo.*

En general, se trata de novedades de importancia en materia de consumo, que afectan, por lo tanto, a empresas que venden sus productos o prestan sus servicios a favor de clientes finales, así como a todos nosotros, por lo que hemos querido resumirlas en esta Circular, quedando, como siempre, a disposición para integrar dicha información o estudiar en concreto los supuestos que se nos quiera plantear.

*Departamento de Derecho Administrativo  
Persona de contacto: Luigi Chicco  
Email: lchicco@ortega-condomines.com*