

Adjuntamos resumen de nuevas transposiciones de Directivas que implican modificación de normativa de consumidores y usuarios.

1.- RD-Ley 7/2021, de 27 de abril

Las modificaciones realizadas mediante este RD-Ley que implican novedades en la Ley de Consumidores - Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) - se explicaron en una jornada técnica impartida el 21-10-2021 por el catedrático de Derecho Civil Pascual Martínez Espín, que resumimos a continuación.

El artículo decimosexto del Título VIII del RD-Ley 7/2021, de 27 de abril, realiza diferentes cambios en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) con la finalidad de incorporar:

Directiva (UE) 2019/770 de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, y la Directiva (UE) 2019/771 de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, si bien el legislador ha aprovechado la transposición de las Directivas para realizar modificaciones en el cuerpo normativo al margen de las normas europeas.

Finalidad:

Garantizar que los bienes y servicios que se comercializan en nuestro país cuenten con un alto grado de calidad, seguridad y durabilidad.

- Reforzar la protección de las personas consumidoras.
- Promover patrones de consumo más sostenibles y una Economía circular.

Modificaciones importantes:

Capítulo II del Título I del Libro II sobre el «Derecho de desistimiento»,

Se centra principalmente en el Título IV del Libro II rubricado **«Garantías y servicios postventa» (arts. 114 a 127 bis)**.

Este RDL entrará en vigor el 1 de enero de 2022.

RESUMEN

PLAZOS

Los reembolsos que el empresario deba realizar al consumidor debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días;

- La garantía ordinaria pasa de dos a tres años desde la entrega del bien; dos años en el caso de contenidos o servicios digitales.

- La garantía de reparación pasa de seis meses a un año.
- El plazo de presunción de preexistencia de la falta de conformidad a la entrega del bien pasa a ser de dos años frente a los seis meses previstos en el antiguo art 123.1 TRLGDCU, 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.
- El plazo de prescripción para el ejercicio de las medidas correctoras pasa de tres a cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.
- Se elimina el plazo de prescripción para el ejercicio de la acción de cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial.
- El plazo de disponibilidad de piezas de repuesto por parte del productor pasa de cinco a diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.
- 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.

GARANTIAS

El artículo 114 sobre el ámbito de aplicación de garantías

- Se introducen los “requisitos subjetivos de conformidad”, “requisitos objetivos de conformidad” y las “instalaciones incorrectas o integraciones incorrectas de servicios digitales”.
- Asimismo, se recoge expresamente el derecho del cliente de interrumpir los pagos en tanto no se cumpla la garantía.
- Se fija un plazo de 14 días para la devolución del dinero.
- Se amplía de 2 a 3 años el plazo de garantía, un año como mínimo en caso de bienes de segunda mano.
- Se amplía, de 6 meses a dos años, la presunción de que el defecto es de origen, recayendo la prueba en contra en la empresa vendedora.
- Además, se amplía de 3 a 5 años la acción de prescripción.
- Por otro lado, se obliga al productor a tener un adecuado servicio técnico y a tener repuestos en los 10 años siguientes.
- Después de entregar el bien para reparar, el cliente tiene un plazo de prescripción de 1 año para recuperarlo.

CONFORMIDAD DEL BIEN

La conformidad del bien con el contrato de compraventa pasa a determinarse mediante el cumplimiento de unos requisitos subjetivos y objetivos de conformidad, introduciendo el RD-Ley 7/2021 tres nuevas reglas de conformidad, dos subjetivas y una objetiva, a saber:

1. Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad, calidad y demás características que se establezcan en el contrato.
2. Ser entregados junto con todos los accesorios e instrucciones, también en materia de instalación, según disponga el contrato.
3. Cuando sea de aplicación, entregarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir.

OTRAS NOVEDADES

El consumidor tendrá, ahora, el derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien adquirido hasta que el empresario cumpla con la obligación de entregar el bien conforme al contrato, 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 introduce:

- Una regla específica de resolución contractual (la falta de conformidad en una compraventa de varios bienes) y de reparación o sustitución de bienes ya instalados.
- Una garantía comercial específica (la garantía de durabilidad ofrecida por el productor o fabricante con respecto a determinados bienes).
- La garantía de sustitución.

CONTENIDOS DIGITALES

El derecho a suspender el pago por el consumidor ante el incumplimiento del empresario que suministra contenidos o servicios digitales (art. 117.1)

Respecto a la compraventa de bienes con elementos digitales, se amplía de dos a tres años el plazo de manifestación de la falta de conformidad (art. 120.1) y se fija en tres años el plazo de responsabilidad desde la entrega del bien que incluye suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período inferior (art. 120.2 in fine); se mantiene, en cambio, el plazo de dos 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)

La presunción de falta de conformidad, en correspondencia con lo anterior, se eleva de un año A DOS AÑOS en el caso de compraventa de bienes con elementos digitales, también en caso de suministro continuo de éstos inferior a tres años (arts. 121.1 y 121.2).

Se mantiene, en cambio, el PLAZO DE PRESUNCIÓN DE UN AÑO para los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales

Las medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad SUSPENDEN EL CÓMPUTO de los plazos referidos (art. 122).

Se amplía de seis meses a un año la responsabilidad del empresario por las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen.

DESESTIMIENTO

El plazo de desistimiento, siempre para los contratos a distancia, concluirá a los 14 días naturales contados a partir de:

- a) En el caso de los contratos de servicios, el día de la celebración del contrato.
- b) En el caso de los contratos de venta, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:

1.º En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

2.º En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

3.º En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

- c) En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

EXCEPCIONES

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

CONSECUENCIAS del DESESTIMIENTO

- a) Las sumas abonadas por el consumidor o usuario al empresario, incluidos, en su caso, los costes de entrega deberán restituirse por éste sin retención de gasto alguno (art. 107.1 del TRLGDCU). Su devolución deberá efectuarse en un plazo máximo de catorce días naturales.
- b) El consumidor deberá restituir al empresario los bienes objeto del contrato (art. 108.1 del TRLGDCU). El único gasto que deberá soportar el consumidor es el coste directo de devolución del bien o producto, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir estos costes. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

2.- Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de (...) de personas consumidoras y (...).

Para transponer la Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, (cuyo plazo de transposición vence el 28 de noviembre de 2021), sobre compras a través de internet y sanciones. Para transponer completamente al derecho interno la Directiva mencionada, mediante este real decreto-ley se modifica de nuevo el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y, en menor medida, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de **Competencia Desleal** y la Ley 7/1996, de 15 de enero, de **Ordenación del Comercio Minorista**, al resultar también afectadas parcialmente.

La Ley de Consumidores... se modifica pues tanto en materia de prácticas comerciales desleales, como el régimen de infracciones y sanciones, realizando una revisión íntegra del Título IV del Libro I del texto refundido, sobre la Potestad Sancionadora.

- Se añaden **otras medidas** a disposición de las personas consumidoras, en las prácticas comerciales desleales.
- Se regula la posible **conurrencia** de infracciones y delitos, o de infracciones administrativas entre sí, o de normas represivas de cualquier naturaleza ante unos mismos hechos.
- En la relación de **infracciones**, se han modificado algunos de los tipos que ya estaban incluidos en la norma e incorporado las nuevas infracciones exigidas por las modificaciones introducidas por la Directiva (UE) 2019/2161 de 27 de noviembre de 2019.
- Se modifica la cuantía de las **multas** previstas en cada tramo, en relación con lo especificado en la Directiva (UE). Además, se introduce, con el fin de concretar la sanción económica aplicable, la estimación de la cuantía del beneficio ilícito obtenido, así como la publicidad de las resoluciones por las que se sancionen infracciones calificadas como muy graves.
- Se incorpora la **identificación de los responsables** de las infracciones; es decir, aquellas personas contra las que debe dirigirse la Administración al instruir los procedimientos sancionadores y que en la normativa vigente no se encontraban reguladas.
- Se contempla la **prescripción** de las infracciones y sanciones, la **caducidad** del procedimiento sancionador y la **extinción** de responsabilidad.
- Se fijan **puntos de conexión** con arreglo a los cuales pueda determinarse la **Administración competente** para sancionar una determinada infracción. Por ejemplo, se establece por primera vez que la Administración General del Estado podrá sancionar determinadas infracciones de consumo de ámbito nacional, incluidas las infracciones generalizadas en la Unión Europea, cuando por su magnitud se pueda ver afectada la unidad del mercado nacional y la competencia en el mismo.

Su entrada en vigor está prevista para el 28 de mayo de 2022, con la excepción de lo dispuesto en el apartado decimosexto del artículo 82, que entrará en vigor el 1 de enero de 2022 en lo

referente a la resolución del contrato prevista en el apartado 5 del artículo 119 ter del mismo texto refundido.

Finalmente, indicar que si el Congreso de los Diputados convalidara el Real Decreto-ley y acordara su tramitación como Proyecto de Ley, se abriría un plazo para presentación de propuestas de enmiendas sobre el texto.