



FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COMERCIANTES
DE ELECTRODOMÉSTICOS

Resumen plazos garantías

Novedades en la Ley de Consumidores

Resumen de los cambios en el **Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** (TRLGDCU) realizados por el RD-Ley 7/2021, de 27 de abril, para incorporar a nuestro ordenamiento la 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.

Las modificaciones que esta nueva norma introduce en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios **entrarán en vigor el 1 de enero de 2022**.

OJO: se está tramitando como proyecto de ley, (actualmente en la comisión de asuntos económicos y transformación digital), por lo puede haber cambios en el texto final en base a las enmiendas presentadas.

Por ahora, el texto aplicable el próximo 1 de enero 2022 incluye modificaciones importantes sobre el «Derecho de desistimiento», (Capítulo II del Título I del Libro II) y sobre todo sobre **«Garantías y servicios postventa»** (Título IV del Libro II arts. 114 a 127 bis).

RESUMEN

Plazos duración garantías y acciones		
	ANTES	AHORA
Duración garantía productos: desde la entrega del bien.	2 años	3 años
Duración garantía en el caso de contenidos o servicios digitales desde comienzo servicio	1 año	2 años
Plazo para reembolsar al consumidor por reducción precio o resolución contrato.		14 días
Duración garantía reparación	6 meses	1 año
Carga de la prueba: Duración plazo de presunción de que el defecto es de origen (preexistencia de la falta de conformidad), recayendo la prueba en contra en la empresa vendedora. Desde la entrega o suministro.	6 meses	Productos nuevos: 2 años Bienes de 2ª mano: se puede pactar plazo inferior pero superior a 1 año) Servicios digitales, 1 año desde suministro
Duración plazo prescripción para ejercer medidas correctoras (desde la manifestación de la falta de conformidad)	3 años	5 años
Duración plazo de prescripción para el ejercicio de la acción de cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial.	Se elimina este plazo, no prescribe	
Duración plazo de disponibilidad de piezas de repuesto , desde la fecha en que el producto deje de fabricarse	5 años	10 años
Duración del plazo para recuperar bienes entregados para reparación (plazo de prescripción)	3 años	1 año
Duración de la acción del comerciante (que repara etc) para repetir contra el fabricante, si el defecto es de origen, desde que se ejecutó la medida correctora		1 año

GARANTIAS

Según 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”.

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.

- Asimismo, se recoge expresamente el derecho del cliente de interrumpir los pagos en tanto no se cumpla la garantía.

- Acción directa contra el fabricante: (art 125)

1. Por el consumidor o usuario cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad.

El productor responderá por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

2. Por el comerciante (o quien haya respondido frente al consumidor o usuario) en el plazo de **un año** (contra el responsable de la falta de conformidad, productor o fabricante). Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

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)

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.

EN CONTRATOS A DISTANCIA (POR CORREO POSTAL, INTERNET, TELÉFONO O FAX) O CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL:

DESISTIMIENTO

El plazo de desistimiento 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 indisoluble 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 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.

Madrid, 21 diciembre 2021