



## **AUMENTO DE LOS PLAZOS PARA EJERCER EL DERECHO DE GARANTÍA POR PARTE DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

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**, (BOE nº 101 de 28 de abril), siguiendo las directrices marcadas por la Unión Europea, ha dado un avance importante en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras, con repercusión para los fabricantes de productos de naturaleza duradera, comercios y operadores de suministros de contenidos o servicios digitales.

Aunque la norma regula varios aspectos, en lo que respecta a la defensa de los derechos de los consumidores, interesa destacar las siguientes novedades:

### **I.- GARANTIAS**

La principal novedad es la **modificación del plazo de garantía de los bienes nuevos y servicios de dos años**, (regulación actual) **a tres años**, cuando exista un defecto originario y/o falta de conformidad, entendiéndose como tal:

1. Cuando el producto no se ajuste a la descripción realizada por el vendedor y no posea las cualidades que haya presentado este, en forma de muestra o modelo.
2. Cuando el producto no sea apto para el uso al que ordinariamente se destina.
3. Cuando el producto no sea apto para cualquier uso especial requerido por la persona consumidora y lo haya puesto en conocimiento del vendedor y éste haya admitido que el productos es apto para ese uso determinado.
4. Cuando el producto no presente la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que la persona consumidora pueda fundadamente esperar de la naturaleza del producto y de sus características informadas en la publicidad y en el etiquetado.

Otra novedad importante, añadida a la ampliación de la duración de la garantía, es la de **ampliar el tiempo de presunción de falta de conformidad**. Hasta ahora, se presume que la falta de conformidad se produce durante los seis primeros meses de los dos años de garantía, a contar desde la fecha de entrega del bien, salvo prueba en contrario.

A partir de los seis meses, se invierte la carga de la prueba y es la persona consumidora la que tiene que demostrar que el producto tiene un defecto originario. Pues bien, con la nueva legislación, **el plazo de seis meses, se amplía a dos años**, lo que implica una mayor garantía para las personas consumidoras.



En relación con **los productos de segunda mano**, también se producen modificaciones, en el sentido de ampliar la garantía, de forma que el comprador y el vendedor **pueden acordar un periodo de garantía menor de tres años en lugar de los dos actuales**, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año.

No hay que confundir con la **garantía comercial**, que es la que el fabricante ofrece a las personas consumidoras, de forma voluntaria, y con condiciones más favorables que la garantía legal, que seguirán siendo vinculantes. La garantía comercial y aquellas que se anuncian en su publicidad serán vinculantes y por tanto, prevalecerán sobre la garantía legal, en todo lo que sea más beneficio para las personas consumidoras.

La segunda modificación importante, es la relacionada con **los servicios postventa de reparación de productos**. A partir de la entrada en vigor del Real Decreto Ley, los fabricantes están obligados a **disponer de piezas de repuestos durante un plazo de diez años**, siendo de cinco años con la normativa actual, a contar desde que ese producto dejó de fabricarse.

Esta modificación, tiene como objetivo beneficiar a las personas consumidoras, dando **mayor duración de uso útil a los productos de naturaleza duradera**, reconociendo su derecho a reparar los productos, para hacer un consumo más sostenible, además de proteger al medio ambiente, reduciendo el impacto medioambiental.

Sostenibilidad, durabilidad y racionalización del consumo como principios incluidos en la Agenda Europea del Consumidor.

En cuanto a la **prescripción**, también hay novedades, ya que **se incrementa el plazo de tres a cinco años**, que es el tiempo del que dispone la persona consumidora para reclamar el cumplimiento de las obligaciones al vendedor, productor o fabricante, por la falta de conformidad.

Si el producto no fuera conforme con el contrato, la persona consumidora tendrá derecho a **elegir entre la reparación, sustitución, reducción del precio o reembolso, en cuyo caso, deberá realizarse en un plazo máximo de 14 días desde su reclamación**.

La norma también apunta que las medidas para corregir la falta de conformidad deberán ser **gratuitas para la persona consumidora** y, además, se deberán llevar a cabo en un **plazo razonable**.

El empresario deberá entregar a la persona consumidora que ejercite su derecho a poner el bien en conformidad, la justificación documental sobre la puesta a disposición



del bien en que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho, así como, una vez entregado el bien ya conforme, la documentación que describa la fecha de esa entrega y la descripción de la medida correctora efectuada.

## **II.- CONTRATOS DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES**

El Real Decreto Ley 7/2021, regula los contratos relativos al **suministro de contenidos o servicios digitales**, así como los contratos en los que el usuarios no paga un precio, pero si facilita sus datos personales a cambio de un servicio. Los servicios digitales son todos los que permiten la creación, tratamiento, acceso o almacenamiento de datos en formato digital, incluido el software de intercambio de vídeos y audio y otro tipo de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o juegos que se ofrecen en el entorno online, redes sociales, correo electrónico en línea y servicios de mensajería instantánea.

En estos casos, se presumirá que la falta de conformidad existe durante el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital.

Se pretende crear un mayor intercambio de información entre las empresas y las personas consumidoras, por ello, los empresarios deberán de redactar los términos y condiciones de contratación, revisar la publicidad asociada a los productos, en tanto en cuanto se establece que las garantías comerciales que se incluyan en la publicidad asociada prevalecerán sobre la garantía legal, cuando sea más beneficiosa para las personas consumidoras.

Se establecen, normas simples y claras sobre las modalidades y el momento en el que deben suministrarse los servicios por parte del empresario. El suministro no deberá requerir ningún plazo adicional, por lo que deberá realizarse sin demora indebida, es decir, de forma inmediata.

El Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, que modifica la normativa actual en materia de consumo, **entrará en vigor el próximo 1 de enero de 2022**, si bien las modificaciones previstas con respecto a los contratos de suministro de los contenidos o servicios digitales, formalizados con consumidores y usuarios, **se aplicarán únicamente a los contratos celebrados a partir de esa fecha.**

### **Se pretende:**

- **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, y
- **Promover** patrones de consumo más sostenibles y una economía circular.