

NOVEDADES EN LA REGULACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (RDL 7/2021 de 21 de abril y RDL 24/2021, de 2 de noviembre, art 82 y 83).



Financiado por:



ESTRUCTURA DEL RDL 1/2007

Cuatro libros:

Libro I: Disposiciones generales

- Título 1: Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores.
- Título 2: Derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las AACCC.
- Título 3: Cooperación institucional.
- Título 4: Potestad sancionadora.
- Título 5: Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores.

NOVEDADES EN LA REGULACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Libro II: Contratos y Garantías.

- Título 1: Contratos con los consumidores.
- Título 2: Condiciones generales y cláusulas abusivas.
- Título 3: Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.
- Título 4: Garantías y Servicios posventa.

Libro III: Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.

- Título 1: Disposiciones comunes en materia de responsabilidad.
- Título 2: Disposiciones específicas en materia de responsabilidad.

NOVEDADES EN LA REGULACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Libro IV: Viajes combinados y servicios de viajes vinculados.

-Título 1: Disposiciones generales.

- -Título 2: Viajes combinados.

-Título 3: Servicios de viajes vinculados.

-Título 4: Prescripción de reclamaciones y régimen sancionador.

DEFINICIONES

Consumidor o usuario:

- Persona **física**, que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Persona **jurídica** y entidades **sin personalidad jurídica**, que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Personas consumidoras vulnerables:

Personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias (personales, económicas, educativas o sociales) se encuentran (territorial, sectorial o temporalmente) en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección, que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

definiciones

Empresario: Persona física o jurídica, privada o pública, que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Productor: Fabricante del bien, prestador del servicio o importador del bien o servicio en el territorio de la UE.

Proveedor: Empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

Contenido digital: los datos producidos y suministrados en formato digital.

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.

definiciones

Compatibilidad: la capacidad de los bienes de funcionar con los aparatos (hardware) o programas (software) con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo, sin necesidad de convertir los bienes, aparatos (hardware) o programas (software).

Entorno digital: el aparato (hardware), programa (software) y cualquier conexión a la red que el consumidor y usuario **utilice para acceder** a los contenidos o servicios digitales o para hacer uso de ellos.

Funcionalidad: la capacidad de los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad.

Durabilidad: la capacidad de los bienes de **mantener sus funciones y rendimiento** requeridos en condiciones normales de utilización durante el tiempo que sea razonable en función del tipo de bien.

Definiciones

Soporte duradero: todo instrumento que permita al consumidor o usuario y al empresario **almacenar información que se le haya dirigido personalmente**, de forma que, en el futuro, pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que **permita su fiel reproducción**. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Definición: Posibilidad que tiene el consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose a la otra parte en el plazo establecido, **sin necesidad de justificar** la decisión y **sin penalización** de ninguna clase.

Derecho a desistir: En los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

Obligación de informar: Cuando la ley atribuya el dd al consumidor, el empresario contratante deberá informarle, por escrito, en el documento contractual, de forma clara, comprensible y precisa. Deberá entregar, además un **documento de desistimiento**, con el nombre y dirección de la persona a quien se ha de enviar, identificación del contrato y de los contratantes.

Se considerará ejercitado mediante el envío del documento de d. o la devolución de los productos recibidos.

Derecho de desistimiento

Plazo para el ejercicio del dd.: Concluirá a los **catorce días naturales** ,
contados a partir de

- El día de la **celebración del contrato**, en el caso de los contratos de servicios.
- El día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, **adquiera la posesión material** de los bienes solicitados, en el caso de los contratos de venta.

Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo de desistimiento finalizará **doce meses después** de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.

El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos **distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento**. En ningún caso el consumidor o usuario será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento

Derecho de desestimiento

Devolución de sumas percibidas por el empresario.

Cuando el consumidor haya ejercido el dd, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor, sin retención de gastos. Deberá efectuarse sin demoras indebidas antes de que hayan transcurrido 14 días naturales, desde la fecha en que ha sido informado de la decisión de desistimiento por el consumidor.

Transcurrido dicho plazo, si el consumidor no ha recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada.

Contratos a distancia

Definición: Aquél celebrado entre un empresario y un consumidor sin la presencia física simultánea de las partes contratantes, en el que tanto la oferta como la aceptación se realizan de forma **exclusiva** a través de la técnica de comunicación a distancia (correo postal, internet, teléfono, fax).

-También aplicable a contratos celebrados, con la presencia física simultánea de empresario y consumidor, en **lugar diferente** al establecimiento mercantil del empresario, así como los celebrados durante una **excursión** organizada por el empresario para **promocionar y vender** productos o servicios.

Antes de que el consumidor quede vinculado por un contrato, el empresario deberá facilitarle, de forma clara y comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre **condiciones jurídicas y económicas**.

Se facilitarán en un formato fácilmente accesible.

Contratos a distancia

Información previa al contrato.

- Características principales de los bienes o servicios.
- Identidad del empresario(razón social, nombre comercial, dirección completa, n.º de teléfono).
- Precio total, incluido impuestos y tasas, gastos adicionales de transporte, entrega o postales.
- Procedimientos de pago, entrega y ejecución y fecha de compromiso de entrega.
- Recordatorio de la existencia de **garantía legal de conformidad** ,existencia y condiciones de servicios posventa y **garantías comerciales**.
- Duración del contrato, condiciones de resolución (en contratos de duración indeterminada o de prórroga automática), compromisos de permanencia o vinculación así como penalizaciones por baja anticipada.

Contratos a distancia

- Existencia del derecho de desistimiento, plazo y forma de ejecutarlo.
- Funcionalidad** de los bienes con elementos digitales, contenido y servicios digitales.
- Compatibilidad e interoperabilidad** de los bienes con elementos digitales, contenido y servicios digitales.
- Procedimiento para atender reclamaciones de consumidores, así como información sobre el **sistema extrajudicial** de resolución de conflictos.

Garantías y servicios posventa

Conformidad de los bienes y de los contenidos o servicios digitales

Se considerarán conformes con el contrato, cuando cumplan los requisitos **subjetivos** y **objetivos** establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente.

Requisitos subjetivos

- Que se ajusten a las características del contrato.
- Aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite.
- Entregados o suministrados junto con accesorios, instrucciones y asistencia al consumidor.
- Suministrados con actualizaciones (bienes) o ser actualizados (contenidos o servicios digitales), según se establezca en contrato.

Garantías y servicios posventa

Requisitos objetivos

- Aptos para los fines a los que normalmente se destinen
- Entregarse o suministrarse junto con accesorios e instrucciones que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar.
- Presentar cualidades y otra características, durabilidad, accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad, que el consumidor pueda razonablemente esperar dada su naturaleza y teniendo en cuenta **cualquier declaración pública realizada por el empresario, especialmente en la publicidad o el etiquetado.**

Garantías y servicios posventa

Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor

- Empresario responderá de cualquier falta de conformidad en el momento de la entrega; el consumidor podrá, mediante una simple **declaración**, exigir al empresario la **subsanción**, **reducción del precio** o **resolución** del contrato (así como indemnización por daños y perjuicios, si procede).
- Consumidor tendrá derecho a suspender el pago hasta que el empresario Cumpla con obligaciones establecidas en párrafo anterior.

Régimen jurídico de la puesta en conformidad

- Si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor puede elegir entre **reparación** o **sustitución**

Garantías y servicios posventa

-Las **medidas correctoras** para la puesta en conformidad:

1. Serán gratuitas (gastos de envío, transporte, mano de obra y materiales).
2. Llevarse a cabo en un **plazo razonable**, desde el momento en que el empresario haya sido informado por consumidor.
3. Deben realizarse **sin mayores inconvenientes** para el consumidor, según naturaleza de los bienes y finalidad para el consumidor.

Régimen jurídico de la reducción del precio y resolución del contrato

Consumidor podrá exigirlos cuando:

- Cuando la medida correctora resulte **imposible o desproporcionada**
- Empresario no ha reparado o sustituido o no lo ha hecho en plazo razonable.

Garantías y servicios posventa

- Aparezca una **nueva falta de conformidad**.
- La falta de conformidad sea de tal **gravedad**, que justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- Empresario declare (o se desprende claramente de las circunstancias) que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable.

Resolución de contrato.

- Mediante declaración expresa al empresario.
- La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.
- Obligaciones** de las partes:
 - 1.El empresario reembolsará el precio pagado por los bienes **tras la recepción de éstos**.

Garantías y servicios posventa

2.El consumidor restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.

Plazos y modalidades del reembolso (Reducción o resolución).

- Se ejecutará sin demora indebida en plazo de **catorce días** desde que sea informado por el consumidor.
- Mediante el mismo medio de pago utilizado por el consumidor.
- No se podrá imponer **cargo por reembolso**.

Plazo para la manifestación de falta de conformidad

- Tres años (antes dos) en caso de compraventa de bienes, dos en el de contenidos o servicios digitales.

Garantías y servicios posventa

Carga de la prueba

-Se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los **dos años** siguientes (antes seis meses) a la entrega del bien (un año en contenido y servicios digitales) ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

Suspensión de cómputo de plazos

La acción para reclamar el cumplimiento de lo expresado, prescribirá a los **cinco años** (antes tres) desde la manifestación de la falta de conformidad.

Garantías comerciales

Vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la misma y

Garantías y servicios posventa

en la publicidad asociada disponible en el momento del contrato o antes de la celebración del mismo.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial, son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la **publicidad asociada**, la garantía comercial será vinculante en base a las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial.

Reparación y servicio posventa

- El productor garantizará la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos, durante un plazo **mínimo de diez años** (antes cinco) desde que el bien dejó de fabricarse.
- Prohibido incrementar el precio de los repuestos en su aplicación en la reparación.

Garantías y servicios posventa

- La acción o derecho de recuperación del bien entregado para su reparación, prescribirá al año tras el momento de la entrega (antes tres).

Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Gracias



Financiado por:



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Financiado por:



Coraboran:

