

Nueva regulación del régimen de garantías de los bienes de consumo y servicio posventa

El próximo 1 de enero de 2022 entrará en vigor la modificación del 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 (TRLGDCU).

La nueva modificación del TRLGDCU se produce como consecuencia de la necesidad de transponer en el ordenamiento jurídico interno, por un lado la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales y, por otro lado, la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.

De las numerosas modificaciones introducidas en el TRLGDCU, aparte de la novedosa regulación sobre los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, cabe destacar, por su especial relevancia, la modificación de todo el Título IV referente a las garantías y servicios posventa de los bienes de consumo.

**El 1 de enero de 2022
entra en vigor la nueva
regulación sobre el
régimen de garantías y
servicio posventa de los
bienes de consumo**

A continuación, pasamos a analizar las dudas que pueden surgir respecto de este nuevo régimen jurídico de las garantías de los bienes de consumo y de los servicios posventa:

¿Hay cambios en cuanto a los requisitos que debe cumplir el bien para que se considere conforme con el contrato?

Para que se considere que el bien entregado al consumidor es conforme con el contrato, la actual redacción vigente del régimen de garantías establece unos requisitos de conformidad que el bien deberá cumplir. Ahora bien, la modificación del TRLGDCU introduce una diferenciación entre los requisitos subjetivos para la conformidad y los requisitos objetivos para la conformidad. Solo en el supuesto de que el bien entregado al consumidor cumpla con los requisitos subjetivos y objetivos, se considerará que el bien es conforme con el contrato.

Los requisitos subjetivos son aquellos que el bien deberá cumplir por estar dicho requisito previsto en el contrato concreto que se va a formalizar o se ha formalizado entre el empresario y el consumidor. Entre otros, son requisitos subjetivos, que el bien adquirido se corresponda con el descrito contractualmente, que sea apto para los fines específicos puestos en conocimiento por el consumidor y aceptados por el empresario, así como que el bien se entregue junto con todos los accesorios, instrucciones o actualizaciones.

En cuanto a los requisitos objetivos que el bien debe cumplir, con independencia del contrato, se quiere destacar el referente a la durabilidad del bien. Con ello se pretende luchar contra la obsolescencia programada y lograr patrones de consumo más sostenibles. A estos efectos, se define “durabilidad” como “*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*”.

¿Qué opciones tiene el consumidor cuando el bien no es conforme con el contrato?

El régimen previsto por la modificación del TRLGDCU no difiere de forma considerable del régimen actual. Por lo tanto, si el bien no es conforme con el contrato, el consumidor podrá optar, en primer lugar y a su elección, entre la reparación o la sustitución (ahora denominadas conjuntamente como “puesta en conformidad”), salvo que una de estas dos opciones resulte imposible o desproporcionada.

Sin embargo, la particularidad del nuevo régimen de la puesta en conformidad viene dada por el hecho de que el empresario podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando resulte imposible o comporte costes desproporcionados teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas, el valor que tendrían los bienes sin la falta de conformidad y la relevancia de la falta de conformidad.

Se amplían los requisitos que debe cumplir el bien entregado al consumidor para que se considere conforme con el contrato

El empresario podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando resulte imposible o comporte costes desproporcionados teniendo en cuenta todas las circunstancias

¿Qué novedades se regulan respecto a la puesta en conformidad?

La reparación o sustitución siguen siendo gratuitas para el consumidor, debiendo asumir el empresario todos los gastos necesarios para que el bien sea puesto en conformidad, quedando aclarado con la nueva redacción que, además de los gastos de envío, el transporte también correrá a cargo del empresario.

Por otro lado, se prevé que el consumidor ponga a disposición del empresario el bien (por lo tanto, el consumidor adopta una posición pasiva) y sea el empresario el que tiene el deber activo de recuperar el bien a su cargo de la forma que le genere menos inconvenientes al consumidor. Por último, la puesta en conformidad comporta la obligación de que el empresario desinstale o asuma los costes de desinstalar el bien y, una vez reparado o sustituido, vuelva a instalar el bien reparado o sustituido.

¿Hay alternativas a la puesta en conformidad?

Sí, se mantiene la posibilidad de optar por la reducción del precio o la resolución del contrato, si bien se amplían los supuestos por los que el consumidor puede optar por la reducción del precio o la resolución del contrato. Entre tales causas se quiere destacar la relativa a la aparición de cualquier falta de conformidad después del intento de puesta en conformidad, así como que la falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato. A nuestro criterio, la gran indeterminación de lo que se considera una falta de conformidad de gravedad va a dar lugar a infinidad de problemas interpretativos.

¿De qué plazo dispone el empresario para reembolsar el importe en caso de reducción del precio o resolución del contrato?

La modificación del TRLGDCU introduce un plazo expreso de 14 días desde la recepción de los bienes (en el caso de desistimiento el *dies a quo* es el de la manifestación de la voluntad de desistir) o desde que disponga de una prueba de que el consumidor ha devuelto el bien.

¿Se modifican los plazos aplicables al régimen de garantías?

Una de las dos novedades más controvertidas del nuevo régimen de garantías es la ampliación generalizada de los plazos vinculados a la garantía:

- El plazo dentro del cual el empresario responde de las faltas de conformidad se amplía de dos a tres años desde la entrega del bien.
- El plazo de presunción durante el cual recae sobre el empresario la carga de probar que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega del bien se ve ampliado de seis meses a dos años.

El empresario tiene el deber activo de recuperar el bien a su cargo de la forma que le genere menos inconvenientes al consumidor

El consumidor podrá optar directamente por la rebaja del precio o la resolución si la gravedad de la falta de conformidad así lo justifica

Ampliación generalizada de los plazos vinculados a la garantía

- El plazo durante el cual el empresario responderá de las nuevas faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad se ve ampliado de **seis meses a un año**. Este plazo, que solo era de aplicación si el bien se había reparado, se hace extensible a los bienes sustituidos.

- La acción que dispone el consumidor para reclamar el cumplimiento de sus derechos en materia de garantías se amplía de **tres a cinco años** desde la manifestación de la falta de conformidad.

¿Hay cambios en cuanto a la regulación sobre la garantía comercial?

Se establece la obligación de que, como máximo, en el momento de la entrega de los bienes, se entregue la declaración de garantía comercial en un soporte duradero (entre otros, papel, email, pendrive, cd o dvd). De acuerdo con la regulación actualmente todavía vigente, la garantía comercial solo debe entregarse en papel o soporte duradero a petición del consumidor o si se trata de un bien de naturaleza duradera.

Asimismo, se establece que, en caso de que las condiciones del documento de garantía sean menos favorables que las previstas en la publicidad asociada, serán de aplicación las condiciones de la publicidad. Ahora bien, si antes de la celebración del contrato, la publicidad se corrige en coherencia con lo previsto en el contrato, el empresario no estará vinculado por lo previsto en la publicidad.

¿Se amplía el plazo durante el cuál el productor debe disponer de piezas de repuesto?

Sí, siendo ésta la otra novedad controvertida. El plazo durante el cual el productor debe disponer de repuestos se ve duplicado, pasando de un plazo de cinco a diez años.

¿La obligación de disponer de un adecuado servicio técnico y de piezas de reparación afecta a todos los bienes o solo a los de naturaleza duradera?

La actual regulación vincula la obligación de disponer de un adecuado servicio técnico y de piezas de repuesto a disposición de los consumidores a los bienes de naturaleza duradera. No obstante, en la nueva regulación desaparece la mención a los bienes de naturaleza duradera, por lo que entendemos que la obligación parece ser extensible a todos los bienes.

¿Durante qué plazo tiene el empresario que guardar el producto reparado del consumidor?

El consumidor tendrá derecho a recuperar el bien entregado para su reparación durante el plazo de un año desde la entrega del mismo.

El plazo durante el cual el productor debe disponer de repuestos se ve duplicado, pasando de un plazo de cinco a diez años

Si se ofrece una garantía comercial siempre se le tendrá que entregar al consumidor la declaración de garantía comercial en soporte duradero

La obligación de disponer de un adecuado servicio técnico y piezas de reparación afecta a todos los bienes, no solo a los de naturaleza duradera

¿Se prevé que se modifique el nuevo régimen de garantías?

La nueva regulación sobre el régimen de garantías se aprobó por el procedimiento de urgencia mediante 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.

Si bien la citada norma fue convalidada por el Congreso de los Diputados, no siendo necesario ningún trámite parlamentario adicional para la validez de la misma, el Gobierno se comprometió a tramitar por el cauce ordinario la transposición de las directivas efectuada mediante el Real Decreto Ley 7/2021.

Actualmente, el Proyecto de Ley se está tramitando en el Congreso de los Diputados y, tanto la gran mayoría de grupos parlamentarios que han presentado enmiendas al articulado, así como la CEOE han propuesto volver a fijar el plazo de garantía en de dos años, establecer el plazo de presunción de un año, el de prescripción de la acción del consumidor para reclamar en 3 años o, aunque de forma minoritaria, disponer que el plazo durante el cual se deben disponer de repuestos sea de cinco años o de entre cinco o diez años dependiendo del tipo de producto y que se limite a los bienes de naturaleza duradera.

Desde Marimón Abogados realizaremos un seguimiento muy de cerca de la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley para ver si el régimen que entrará en vigor el 1 de enero sufre algún cambio que pueda suavizar el nuevo régimen de garantías y servicios posventa.

El nuevo régimen de garantías aprobado podría sufrir cambios con ocasión del Proyecto de ley de Modificación del TRLGDCU que se encuentra en tramitación por el cauce ordinario

Nueva regulación del régimen de garantías de los bienes de consumo y servicio posventa

Marimón Abogados es un despacho fundado en 1931 que ofrece servicios legales en todas las áreas del Derecho y que cuenta con oficinas en Barcelona, Madrid y Sevilla.

Para cualquier información sobre el contenido de esta publicación:

Marta Valls | Abogada
valls@marimon-abogados.com

Nathalie Klefisch | Socia
klefisch@marimon-abogados.com

Barcelona -

Aribau, 185
08021
Tel.: +34 934 157 575

Madrid -

Paseo de Recoletos, 16
28001
Tel.: +34 913 100 456

Sevilla -

Balbino Marrón, 3
Planta 4ª-10
(Edificio Viapol)
41018
Tel.: +34 954 657 896

www.marimon-abogados.com

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborada por Marimón Abogados. La información que se incluye en el mismo no constituye asesoramiento jurídico alguno. Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Marimón Abogados. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea de forma extractada, sin previa autorización.