

# Novedades en la garantía legal y comercial de los productos de consumo

Toda & Nel-lo

Área de Derecho Mercantil / Área de Derecho Público

---

El Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, introdujo varias novedades que transponen varias directivas de la UE en materia de garantías en los productos de consumo.

El jueves 22 de julio, [Josep M. Balcells](#), socio del área de Derecho Mercantil y [Pol Fontboté](#), abogado asociado de Derecho Público de Toda & Nel-lo, impartieron un [webinar para analizar dichas novedades](#). En el presente artículo exponemos algunas de las más importantes, por ejemplo, en cuanto a la duración de la garantía legal (que pasa de 2 a 3 años,) y del régimen de las garantías comerciales en la venta de productos y en los servicios posventa. Asimismo, examinaron la ampliación de las obligaciones y responsabilidades en materia de producto no conforme y los remedios (reparación, sustitución, resolución del contrato) que la norma impondrá más detalladamente a partir del 1 de enero de 2022, fecha de su entrada en vigor.

Dada la repercusión de estas novedades para el sector de la fabricación y distribución de productos de consumo, en esta nota informativa analizamos asimismo el potencial impacto financiero de estas medidas en las cuentas de resultados de las empresas y revisamos las normas vigentes sobre el procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo.

## ¿Por qué esta reforma?

Esta reforma nace de dos directivas; fundamentalmente la D.2019/770, que trata de contenidos digitales (que estarán afectados por este nuevo régimen de garantías), por lo menos en cuanto a duración), que se extiende de 2 a 3 años; y la D.2019/771, específica de compraventa de bienes de consumo, que amplía los todos los derechos de los consumidores.

## ¿Cuáles son los objetivos de esta regulación, en especial de la 2019/771?

Ampliar la protección de los consumidores, reforzar la seguridad jurídica en materia de consumo y reducir los costes de las transacciones (y de ahí lograr un mercado único digital).

## ¿Cuándo entra en vigor la reforma?

El **1 de enero de 2022**. En ese sentido, es recomendable para las empresas anticiparse y tener reformados los textos de las garantías legales de sus productos.

## ¿Qué va a implicar?

Fundamentalmente, que cualquier contrato de venta a un consumidor o usuario concertado a partir del 1 de enero de 2022 quedará sujeto a estas nuevas condiciones. Es decir, cualquier transacción de venta de producto que se realice quedará sujeta a las nuevas condiciones.

Por otro lado, los **recambios de productos** que dejen de fabricarse a partir del 1 de enero de 2022, también se verán afectados por las nuevas condiciones.

Así, **el servicio técnico y los repuestos** van a tener que estar disponibles por parte del productor por lo menos 10 años, desde que dejen de fabricarse.

## Requisitos de la conformidad con el contrato

Uno de los elementos esenciales en el régimen de garantías es la conformidad del producto. En ese sentido, la reforma hace algunas puntualizaciones en cuanto al plazo de entrega conforme de los bienes físicos:

- **Momento de la entrega:** Mediante transmisión de la posesión material o control al consumidor.
- **Plazo de entrega:** 30 días naturales a partir de la celebración del contrato u operación de venta.
- **Si se da un incumplimiento en el plazo de entrega:** El usuario puede requerir un plazo adicional adecuado, así como la resolución de la venta y contrato.
- **Derecho de resolución del consumidor:** Falta de entrega y/o cuando la entrega en plazo sea esencial.

## Régimen de conformidad del bien con el contrato de venta

La reforma trata de regular en mayor medida el régimen de conformidad. ¿Cuándo se entiende que un bien es conforme al contrato de venta?

### Requisitos objetivos

#### La ley es el marco de referencia

- a) Bienes aptos para los fines a los que normalmente se destinen
- b) Poseer la calidad y descripción de la muestra o modelo
- c) Entregarse con accesorios, embalaje e instrucciones esperables.
- d) Presentar la cantidad, cualidades y características adecuadas: durabilidad del bien, accesibilidad y continuidad.

### Requisitos subjetivos

#### La necesidad del consumidor / contrato

- a) Ajustarse a la descripción, tipo, cantidad y calidad acordada.
- b) Ser aptos para los fines específicos del consumidor
- a) Entregados con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor.
- a) Suministrar actualizaciones, según establezca el contrato.

## Falta de conformidad por instalación o arreglo incorrectos

La falta de conformidad por la instalación o integración incorrecta se considera **falta de conformidad, cuando:**

- 1) Esté realizada por el empresario o bajo su responsabilidad, o
- 2) En el caso de que la instalación sea realizada por el usuario:
  - a. El contrato así lo prevea
  - b. Efectivamente realizada por este
  - c. La instalación o la integración incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación.

*Por ejemplo, en el caso de la **instalación de aire acondicionado**: se vende el producto, pero además se vende también la instalación del equipo. En este caso el empresario será responsable de la calidad en la integración.*

## Duración de la garantía legal a partir del 1 enero de 2022

### Ampliación del plazo de duración

Bienes corporales	<del>2 años</del> →	3 años
Contenidos / servicios digitales	→	2 años
Bienes de segunda mano	<del>6 meses</del> →	1 año

\* El ejercicio de estas acciones será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

### Presunción de falta de conformidad si esta aparece en un plazo desde la entrega/suministro: carga de la prueba

Bienes corporales (entrega)	6 meses →	2 años
Contenidos / servicios digitales (suministro)	→	1 año

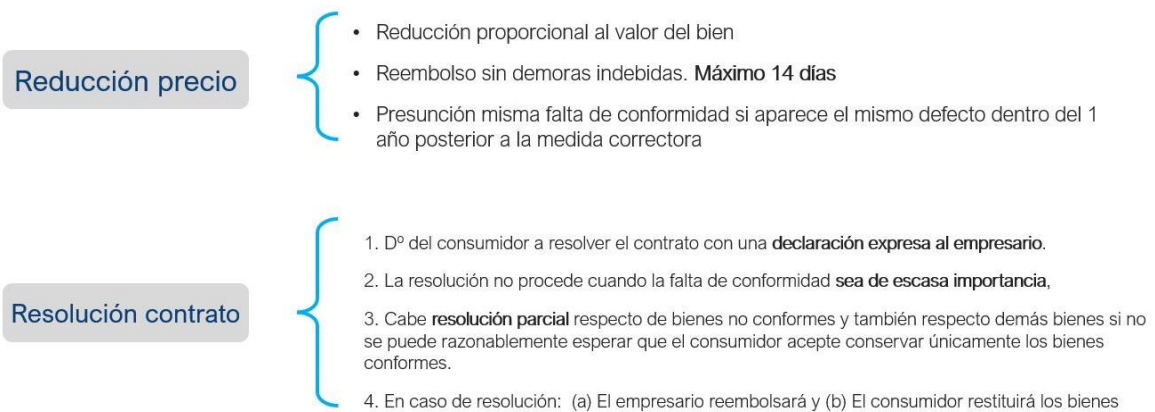
Se entenderá que la falta de conformidad ya existía en el producto cuando se entregó si aquella aparece dentro de los 2 años desde la entrega (para productos corporales) o si aparece dentro del primer año desde la entrega, para los contenidos o servicios digitales. En estos casos, el producto gozará de la garantía legal sin que el consumidor o usuario haya de probar nada.

## Medidas correctoras

¿Cómo se solucionan los defectos y de qué vías disponen los consumidores? En este caso, la normativa no cambia, pero sí se ha reforzado. El consumidor tiene el derecho a elegir entre la reparación y la sustitución del producto.



Cuando no cabe ni la sustitución ni la reparación, otra solución que se plantea para el consumidor es la reducción del precio con los siguientes criterios:



## Prescripción, acciones e impacto financiero

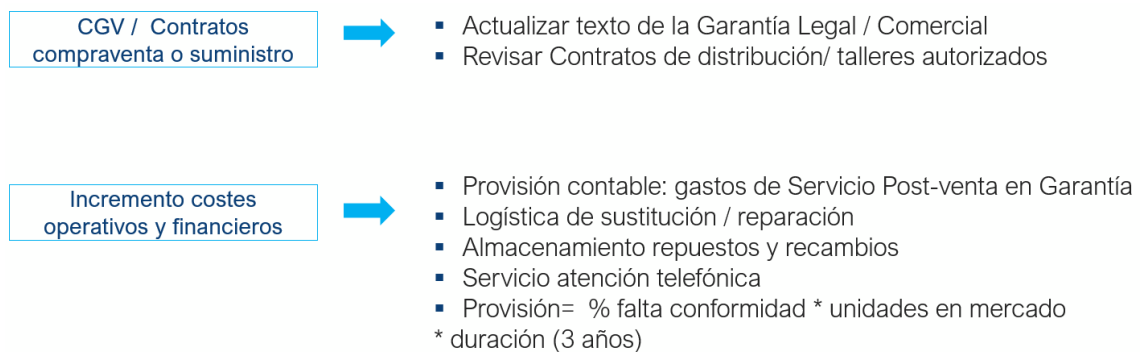
### Ampliación del plazo para reclamar

Como principal novedad, se alarga el periodo de reclamación dos años desde la manifestación de la falta de conformidad, y el hecho de que el consumidor pueda reclamar directamente al fabricante.



### Impacto financiero

En resumen, los elementos más importantes a tener en cuenta son:



## Garantía comercial y servicio posventa

En rasgos generales no se introducen grandes novedades, pero se desarrolla más el concepto de garantía comercial.

### Garantía comercial

- Voluntaria y adicional a la garantía legal
- Pueden ofrecerla: el fabricante y el vendedor
- Obliga al garante en los términos indicados en la garantía
- Menciones obligatorias:
  - Nombre y dirección del garante
  - Procedimiento a seguir para hacerla efectiva
  - Designación de los bienes cubiertos por la garantía
  - Condiciones de la garantía, entre otros, plazos y alcance territorial y,
  - Declaración precisa de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del vendedor, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad y que la garantía comercial no afectará a dichas medidas.
- Debe entregarse en un **soporte duradero** como muy tarde con la entrega.
- Redactada, **al menos en castellano**, de manera clara y comprensible.
- Condiciones de la garantía comercial en la publicidad.

### Servicio posventa

Como novedad, se obliga al fabricante o productor a mantener un adecuado servicio técnico y repuestos de los productos durante un **plazo mínimo de 10 años** desde la fecha en la que cese la fabricación.

- Se amplía el plazo del servicio técnico y repuestos de **5 a 10 años**. (impacto financiero)
- No se distingue en función del tipo de bien.
- Se reduce el plazo para retirar un bien entregado al servicio técnico para reparar: de **3 a 1 año**.

## Régimen sancionador

Hay diversos aspectos de Derecho administrativo asociados a todo el régimen expuesto hasta el momento que merecen tenerse en cuenta.

Por un lado, tenemos la norma con rango de ley estatal (el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 2007 –“TRLGDCU 2007”), que es la que ha sido modificada por el Real decreto-ley 7/2021 pero en la que no se han introducido novedades en cuanto al régimen sancionador, y por otro lado tenemos las leyes sobre consumo de cada comunidad autónoma, que son las que establecen un catálogo detallado de infracciones.

Legislación		Competencia sancionadora (esquema habitual leyes CCAA)		Órgano judicial competente para revisar la sanción administrativa
Estado (TRLGDCU 2007)	Régimen substantivo	Gobierno	Cierre de establecimientos/cese de actividad	Tribunal Superior de Justicia
	Catálogo de infracciones con carácter básico Regulación graduación infracciones anulada (STC 10/2015)		Infracciones muy graves	
CCAA	Catálogo desarrollado de infracciones y sanciones Distribución interna de competencias	Consejería competente en consumo	Infracciones leves y graves	Juzgado Contencioso-Administrativo (≤ 60.000 €) Tribunal Superior Justicia
		Organismo autónomo (Ej: Agencia Catalana de Consumo)	Infracciones leves y graves	Juzgado Contencioso-Administrativo
Entidades locales	Ayuntamiento (alcaldía)	- Infracciones leves y graves - afectación a un único término municipal - inspección de consumo propia - Cuantías máximas		Juzgado Contencioso-Administrativo

Sin embargo, esta distribución competencial puede verse alterada por la reforma del TRLGDCU 2007 que planea el Gobierno. El pasado **20 de julio el Consejo de Ministros aprobó un anteproyecto** en el que, entre otras novedades, se atribuye competencia sancionadora a la Administración General del Estado en relación con algunos supuestos. Concretamente, se pretende introducir un nuevo artículo en el TRGLDU en el que se contempla lo siguiente:

“Art. 52bis. Administración competente.  
(...)

6. No obstante, cuando la infracción produzca lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de varias comunidades autónomas, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo, la competencia corresponderá a los órganos competentes de materia de consumo de la Administración General del Estado.

**En definitiva, se prevén importantes novedades próximamente en cuanto a la competencia del Estado para sancionar infracciones en materia de consumo.**

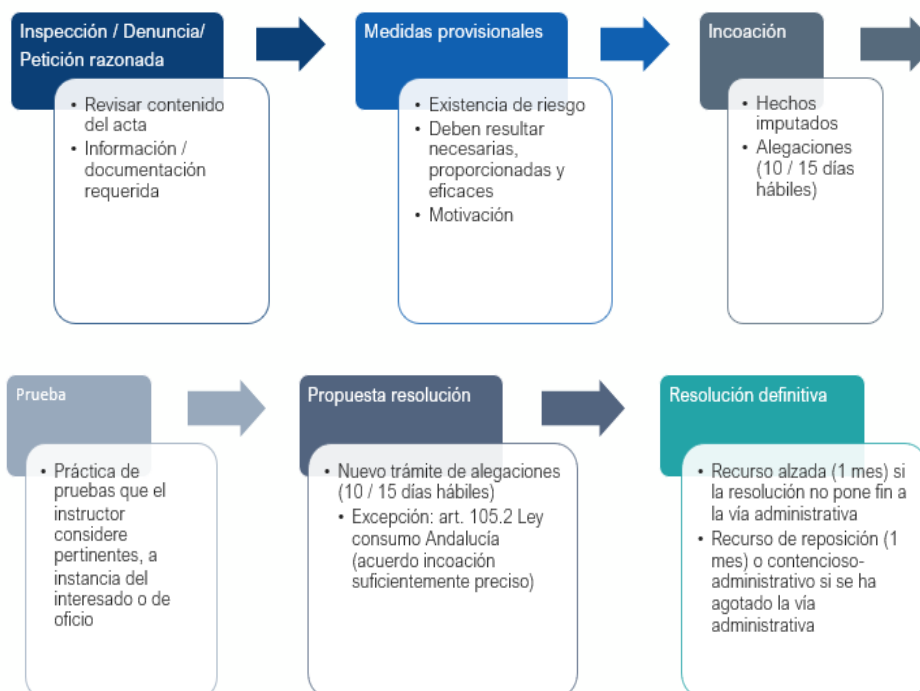


## ¿Cómo funciona el régimen sancionador administrativo?

Como se exponía anteriormente, debemos atenernos a las leyes autonómicas, ya que es posible que ciertas comunidades autónomas sancionen con mayor contundencia ciertas infracciones que otras.

Posible infracción	Legislación Estado, CA Madrid, C. Valenciana	Legislación Andalucía	Legislación Cataluña
Leve	Hasta <b>3.005,06 €*</b>	Entre 200 y 5.000 €*	Hasta <b>10.000 €*</b>
Grave	entre 3.005,07 y <b>15.025,30 €</b> o el quintuplo del valor de los bienes/servicios objeto de la infracción*	Entre 5.001 y <b>60.000 €</b> o el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios*	entre 10.001 y <b>100.000 €</b> o el quintuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción*
Muy grave	entre 15.025,31 y <b>601.012,10 €</b> o el quintuplo del valor de los bienes/servicios objeto de la infracción + posible cierre temporal del establecimiento/servicio por máx. 5 años*	<b>Entre 60.001 y un 1.000.000 €*</b> o el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios	entre 100.001 y <b>1.000.000 €</b> o el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción*

## Estructura del procedimiento sancionador más habitual



## En conclusión...

- La garantía legal pasará a durar 3 años, lo que exige a las empresas una revisión de los textos de las garantías o de los contratos, así como una valoración del impacto financiero.
- La presunción de falta de conformidad del bien se extiende de los 6 meses a los 2 años.
- La acción de reclamación prescribirá a los 5 años.
- La acción de repetición entre productor y vendedor se mantiene en 1 año.
- El productor debe garantizar un adecuado servicio técnico y repuestos durante un plazo mínimo de 10 años desde la fecha en la que cese la fabricación.
- El plazo de depósito máximo en servicio técnico se reduce a 1 año.
- Se mantiene el régimen sancionador asociado a la regulación de las garantías legales y comerciales: infracciones leves o graves según cada ley autonómica, con posibilidad de agravantes, sancionadas por las Comunidades Autónomas o las entidades locales. Llega una posible **reforma de la norma estatal** que puede alterar esta distribución de competencias.