



CIRCULAR INFORMATIVA N.º 6/2021

TEMA: **CAMBIOS EN LA PROTECCION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

FECHA: 25/05/2021

Cambios legales en la garantía para consumidores y vendedores:

Para el Ministerio de **Consumo**, la normativa, que entrará en **vigor** el 1 de enero de 2022, supone “un paso más en la estrategia de economía circular”, un modelo que implica reutilizar, reparar y reciclar los productos para extender su ciclo de vida.

El Consejo de Ministros del pasado 27 de abril aprobó la modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en cumplimiento de las directrices marcadas a nivel comunitario, centradas en dos aspectos fundamentales:

- Mayor protección de los derechos de los consumidores
- Poner fin a la llamada obsolescencia programada de los productos de naturaleza duradera.

La modificación de esta norma se ha llevado a cabo a través del Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea, que incluye, entre otras muchas materias, la defensa de los consumidores.

Las novedades en la normativa de consumo van a tener **incidencia directa en la operativa de los fabricantes de los productos de naturaleza duradera y de las empresas dedicadas a la venta minorista en su relación con los consumidores y usuarios**, así como en aquellos operadores que se dediquen al suministro de contenidos o servicios digitales.

PRINCIPALES NOVEDADES EN LA NORMATIVA

1.- SE MODIFICA EL PLAZO DE GARANTÍA LEGAL DE DOS A TRES AÑOS.

La garantía legal es la que otorga el vendedor o, en su defecto, el productor, al consumidor y usuario, en virtud de la cual responde de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto adquirido.

Se entiende que hay falta de conformidad cuando:

- El producto no se ajuste a la descripción realizada por el vendedor y no posea las cualidades que haya presentado el vendedor al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- El producto no sea apto para los usos a los que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo.
- El producto no sea apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario y lo haya puesto en conocimiento del vendedor y éste haya admitido que el producto es apto para ese uso determinado.

- El producto no presente la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar de la naturaleza del producto y de sus características informadas en la publicidad y en su etiquetado.

Actualmente se presume que la falta de conformidad existe durante los seis **(6) primeros meses** desde la fecha de entrega del producto, salvo prueba en contrario, y, según la modificación anunciada, ese plazo se va a ampliar hasta los **(2) dos años** lo que supone una mayor protección para el consumidor dado que, hasta la fecha, pasados esos **seis (6) primeros meses** desde la compra tenía que acreditar la falta de conformidad, lo que implicaba tener que aportar al vendedor, por ejemplo, un informe de un tercero cualificado acreditando la existencia de un fallo de fabricación, con el coste que ello podía suponer.

2) LOS SERVICIOS POSTVENTA DE REPARACIÓN VAN A TENER QUE DISPONER DE PIEZAS DE REPUESTO DURANTE UN PLAZO DE DIEZ (10) AÑOS, DESDE QUE EL PRODUCTO DEJÓ DE FABRICARSE.

Esa modificación normativa implica un incremento del plazo de **cinco (5) a diez (10) años** y tiene como fundamento garantizar la reparación de los productos de naturaleza duradera buscando un sistema más sostenible.

3) Se incrementa, **de 3 a 5 años** el plazo de prescripción del que dispone el Consumidor y Usuario para reclamar el cumplimiento de las obligaciones del vendedor (o, en su defecto, al productor) con respecto a las faltas de conformidad de los productos.

4) Los términos y alcance de la garantía comercial prevalecerán sobre la garantía legal si son más beneficiosos para el consumidor.

La garantía comercial se articula como todo compromiso asumido por el fabricante o, en su caso, el vendedor, de un producto de naturaleza duradera, con respecto a los consumidores y usuarios y que es independiente y no excluyente de la garantía legal.

Con ello se quiere evitar que el consumidor y usuario sea inducido a error sobre el concepto y alcance de los dos tipos de garantía.

5) Para los contratos relativos al suministro de contenidos o servicios digitales, se presumirá que la falta de conformidad existe durante el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital.

IMPLICACIONES PARA LAS EMPRESAS

La principal implicación que la modificación de la normativa de consumo va a ocasionar en las empresas reside en la información que se intercambia con los consumidores y usuarios. Por ello, es muy importante que las empresas tengan precaución a la hora de redactar los términos y condiciones de la contratación, así como que revisen la publicidad asociada a los productos, puesto que las garantías comerciales que se incluyan en la publicidad asociada prevalecerán a las de la declaración de garantía legal cuando sean más beneficiosas para el consumidor.

También se prevé un incremento significativo de reclamaciones por a la ampliación del plazo **de 6 meses a 2 años** de la **falta de conformidad**, en los que el Usuario y Consumidor **no tiene la obligación de carga de la prueba**.

Por último, debemos destacar la obligación por parte del empresario de entregar al consumidor que ejercite su derecho a poner el bien en conformidad, la justificación documental sobre la puesta a disposición del bien, en la 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 esta entrega y la descripción de la medida correctora efectuada.

ENTRADA EN VIGOR DE LA MODIFICACIÓN NORMATIVA

El Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, **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.

Esperando que esta información sea de su interés, reciba un atento saludo.

ANA ISABEL HERNANDEZ.