

# “LOS NUEVOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS: AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA EJERCER EL DERECHO DE GARANTIA”

**María Rosa Sancho Celdrán.**  
**Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor**  
**Dirección General de Consumo y Artesanía**  
**8 de septiembre de 2021**



# Introducción

La ampliación de plazos en relación con las garantías de los bienes y servicios, está regulada en 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 de transnacionales y **defensa de los consumidores**, (BOE nº 101 de 28 de abril).

---

---

## INTRODUCCIÓN

Esta norma, se aprueba siguiendo las directrices marcadas por la Unión Europea, que 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**.

Además de ser una apuesta europea, a favor de la **sostenibilidad y racionalización del consumo**, incluida en la **Agenda Europea del Consumidor**, donde se adoptan medidas necesarias, para la **ampliación del número de reparaciones de productos**.

---

---

## **I.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE GARANTIAS DE BIENES DE NATURALEZA DURADERA**

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:

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.

Cuando el **producto no sea apto para el uso que ordinariamente se destina**.

---

- 
- 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.
  - 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.
-

- 
- 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.
  - Diferente es la **garantía comercial**, que el fabricante puede ofrecer a las personas consumidoras, con condiciones más favorables que la garantía legal, que seguirán siendo vinculantes y que prevalece sobre la garantía legal en todo lo que sea más beneficio para las personas consumidoras.
-

---

## **II.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO EN LOS SERVICIOS POSTVENTA**

La modificación también afecta a **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, además de beneficiar a las personas consumidoras dando **mayor duración de uso a los productos** de naturaleza duradera, lleva añadido el plus de **protección del medio ambiente, con sistemas más sostenibles**.

---

---

### **III.- INCREMENTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN**

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.

---



---

## **IV.- GARANTIAS EN LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES**

La normativa en materia de consumidores y usuarios también **abarcará los contratos relativos al suministro de contenidos o servicios digitales**, así como los contratos en los que **el usuario no paga un precio, pero sí que facilita sus datos personales a cambio de un servicio.**

En este sentido, 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.**

---

---

**Los servicios digitales son** todos los que permitan la creación, el tratamiento, el acceso o el 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 los juegos que se ofrezcan en el entorno online, las redes sociales, el correo electrónico en línea y los servicios de mensajería instantánea.

Están **excluidos**, los programas libres y de código abierto, en los que el código fuente se comparte abiertamente y los usuarios pueden acceder libremente al programa (software).

---

---

La reforma establece -por primera vez- normas simples y claras sobre las modalidades y el momento en el que deben suministrarse por parte del empresario. En este sentido, el **suministro de estos servicios no deberá requerir**, en la mayor parte de las situaciones, **ningún plazo adicional por lo que deberá llevarse a cabo sin demora indebida**, es decir, inmediatamente.

---

---

## **V.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA OBTENER PIEZAS DE REPUESTO**

Se amplía **de cinco a diez años el tiempo mínimo que los fabricantes deberán garantizar las piezas de repuesto**, desde que el producto deja de fabricarse.

El objetivo es que los consumidores puedan alargar la vida útil de los productos y reducir el impacto medioambiental.

Es un derecho de las personas consumidoras el poder reparar los productos y es un gesto básico de consumo sostenible, aunque no siempre es fácil.

Hay que apostar por la sostenibilidad y durabilidad, desechando la técnica del “usar y tirar” y la obsolescencia prematura de los productos.

---

---

## **VI.- AMPLIACION DEL PLAZO DE LA PRESUNCIÓN DE FALTA DE CONFORMIDAD**

Otro cambio importante, añadida a la ampliación de la duración de la garantía, es la del **incremento del plazo de presunción de falta de conformidad y por tanto de la inversión de la carga de la prueba para acreditar la referida 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.**

---

---

Actualmente, 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.**

De este modo, si durante los dos años siguientes a la compra (en lugar de los seis meses actuales), el producto presentara algún tipo de defecto o sus características no se correspondieran a las contratadas o anunciadas, **se entenderá que ese defecto es de fábrica** salvo que el vendedor demuestre lo contrario o que esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes.

---

---

Para los **productos de segunda mano**, si la garantía pactada fuera de 3 años, el plazo de inversión de la carga de la prueba sería también **de 2 años**, pero si se acordara una **garantía menor**, el plazo de inversión de la carga de la prueba **no podrá ser inferior al periodo pactado que en cualquier caso será -como mínimo- un año.**

En cuanto al **suministro de contenidos o servicios digitales** este **plazo será de un año como mínimo.** Pasados estos plazos, será la persona consumidora quien tendrá que demostrar que el defecto venía de fábrica.

---

---

## VII.- DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS GARANTIAS EN BIENES Y SERVICIOS

La nueva norma establece también que, si el bien no fuera conforme con el contrato, **el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre:**

- ✚ la reparación,
  - ✚ la sustitución,
  - ✚ la reducción del precio o
  - ✚ el reembolso
-



---

En el caso de reembolso, este deberá abonarse en un **plazo máximo de 14 días desde su reclamación.**

Como novedad, también se establece **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.**

---

---

## **VIII.- ¿QUÉ IMPLICACIONES VA A TENER PARA LAS EMPRESAS LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE CONSUMO?**

1.- Una de las principales implicaciones que la **modificación de la normativa de consumo** va a ocasionar en las empresas consiste en la **información intercambiada con los consumidores y usuarios**. En este sentido, es 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**, en tanto en cuanto se establece 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.**

---

---

2.- En segundo lugar, debido a la ampliación del plazo relativo a la falta de conformidad de seis (6) meses a dos (2) años, en los que el Usuario y **Consumidor no tiene la obligación de carga de la prueba**, es posible que veamos un incremento en el número de las reclamaciones por dicho motivo.

3.- Finalmente, 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**.

---

---

## **IX.- ¿CUÁNDO ENTRARÁ EN VIGOR LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE CONSUMO?**

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.**

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.**

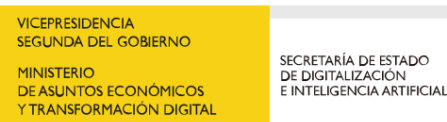
Con la creación de este tipo de normas se pretende garantizar que los bienes y servicios que se comercializan en nuestro país cuenten con un **alto grado de calidad, seguridad y durabilidad**, reforzando así la protección de las personas consumidoras, y promoviendo **patrones de consumo más sostenibles y una economía circular.**

---

---

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

---



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

---



# *RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y GARANTÍAS.* *Obligaciones piezas de repuesto.*

**CONSEJERÍA DE EMPRESA, EMPLEO, UNIVERSIDADES Y PORTAVOCÍA.**  
**Dirección General de Consumo y Artesanía**  
**Joaquina Galindo Manzanares.**  
**Jefa de Sección de Inspección de Consumo.**  
**8 de septiembre 2021.**



red.es



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
"Una manera de hacer Europa"

1. **Introducción**
2. **Derecho a reparar**
3. **Repuestos Normativa**
4. **Índice Reparabilidad**
5. **Problemas**
6. **Piezas Repuesto en talleres vehículos**





# 1. Introducción

---

**Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea.**

- Directiva (UE) 2019/770 de **servicios digitales**.
- Directiva (UE) 2019/771, relativa a determinados aspectos de los **contratos de compraventa de bienes**.

**Resolución de 25 de noviembre de 2020: «Hacia un mercado único más sostenible para las empresas y los consumidores»**

**Durabilidad**

- Capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento obligatorios en condiciones normales de utilización
- Durante el tiempo que sea razonable en función del tipo de bien.

**Estrategia Española de Economía Circular 2030 de «usar-consumir-tirar», a un modelo en el que el valor de los bienes se mantenga durante el mayor tiempo posible**

---

---

# DERECHO A REPARAR.

- ❖ **Europa se pone al frente de la lucha contra la obsolescencia programada con un plan para impulsar la reparación de los dispositivos tecnológicos:** España aprueba una norma que amplía la garantía de estos productos.
  - ❖ Oficina Europea de Estadística (Eurostat) indica que 7 de cada 10 europeos repararían sus productos antes de comprar otros.
  - ❖ **PROBLEMAS:** Coste de la reparación y falta de accesibilidad a las piezas.
  - ❖ Comprar en lugar de reparar conlleva un gran gasto para el consumidor, según la Fundación Energía e Innovación Sostenible, que calcula que **un núcleo familiar de cuatro miembros puede llegar a gastarse a lo largo de su vida un total de 50.000 euros con motivo de la obsolescencia programada.**
  - ❖ [Plan de Acción de Economía Circular](#), proyecto elaborado por el Parlamento Europeo para garantizar una transición justa a la economía circular. Aprobada el pasado 19 de marzo 2020, su objetivo es **recuperar el llamado “derecho a reparar”, o la capacidad para arreglar nuestros productos en lugar de comprarlos de nuevo.**
-

---

# REPUESTOS Y NORMATIVA APLICABLE.

## REPUESTOS:

Son todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función mecánica, correcta y específica, incluso decorativa, en un bien de consumo duradero y que sea necesaria para el correcto funcionamiento del bien.

BIEN DE CONSUMO DURADERO: Aquel bien no fungible que proporciona un flujo de servicios que satisfacen directamente necesidades de los consumidores, sufre depreciación física y, en general, pierde valor a lo largo del tiempo.

### Criterios:

- ✓ Complejidad técnica del bien.
  - ✓ Coste de adquisición.
-

---

# REPUESTOS Y NORMATIVA APLICABLE.

RDL 1/2007 'Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios'  
actualizado)

Artículo 127 bis. Reparación y servicios posventa.

**1. El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.**

APLICACIÓN OBLIGATORIA: A partir del 1 enero 2022 a partir de la fecha de retirada del producto.

- **Producto deja de venderse a finales de este año, el fabricante solo deberá guardar las piezas durante cinco años.**
  - **Dispositivo deja de fabricarse a partir de 2022, entonces las piezas deberán guardarse por 10 años.**
-

---

# REPUESTOS Y NORMATIVA APLICABLE.

RDL 1/2007 'Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios'  
actualizado)

Artículo 127 bis. Reparación y servicios posventa.

**2. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.**

**La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.**

---

---

# REPUESTOS Y NORMATIVA APLICABLE.

RDL 1/2007 'Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios'  
(actualizado)

Artículo 127 bis. Reparación y servicios posventa.

**3. La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor o usuario al empresario para su reparación prescribirá un año después del momento de la entrega.**

*Reglamentariamente, se establecerán los datos que deberá hacer constar el empresario en el momento en que se le entrega un bien para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.»*

---

---

# PROYECTO: “INDICE DE REPARABILIDAD”.

Índice de Reparabilidad: Clasificación de los electrodomésticos y aparatos electrónicos según diferentes variables, como la disponibilidad de piezas de reemplazo o la facilidad en el desmontaje.

Sello con una nota (de 0 a 10), en lugar visible en el embalaje, en función de la facilidad que tenga para repararlo.



## 5 criterios:

- Documentación proporcionada por el fabricante para la reparación.
- Facilidad para desmontar el producto.
- Disponibilidad de piezas de repuesto.
- Relación entre el precio de las piezas de repuesto y el producto original.
- Criterios específicos en función de la categoría AEE (asistencia y facilidad en el reinicio del software).

Cada baremos tendrá un máximo de 20 puntos diferentes que serán valorados. Para calcular el índice de reparabilidad, se sumarán los puntos y se dividirá el resultado final entre diez. Serán los fabricantes los que tengan que realizar dicho cálculo, así como etiquetar los artículos comercializados.

---

---

# PROBLEMAS: Aumento de costes.

Una nueva normativa que amplía la cobertura de los productos de dos a tres años y forzará a las empresas a doblar el tiempo en que deben disponer de las piezas de repuesto para garantizar el 'derecho a reparar'.

- ❖ “Aumento de costes”: servicio técnico, atención telefónica, logística o almacenamiento.
- ❖ “Reforzar el empleo”, ya que se necesitarán más profesionales que reparen todo tipo de productos.
- ❖ Aumentar a 10 años también implica que tienen que predecir a más tiempo las piezas que se necesitarán", es decir "Guardar piezas para los próximos 10 años es complicado y ponerse a producir ahora una pantalla de un móvil antiguo es muy costoso".

Un cambio que tendrá un coste para las empresas y puede suponer un **incremento en el precio de venta final**.

***CONSUMO: "una legislación más protectora para los consumidores es bueno para todos los agentes del mercado, incluidos los fabricantes", pues "los que sean capaces de poner en el mercado productos duraderos a buen precio, serán elegidos por los consumidores".***



---

**Piezas de repuesto.**

***“TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS  
AUTOMÓVILES.”***

**(Real Decreto 1457/1986)**

---

---

## Real Decreto 1457/1986: **Piezas de repuesto.**

**A. Previa conformidad escrita del cliente,** los talleres podrán instalar elementos, **equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos** **por:**

- **los fabricantes** de los mismos,
  - **por los servicios autorizados por éstos,** o por
  - **industrias especializadas autorizadas** expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.
-

---

## Real Decreto 1457/1986: **Piezas de repuesto.**

El taller facilitará al cliente:

- ✓ Información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos
  - y
  - ✓ de la garantía de los mismos.
-

# Real Decreto 1457/1986: **Piezas de repuesto.**

B. Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse

piezas usadas o no específicas

del modelo de vehículo a reparar,

siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o

de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:

- ✓ Por razón de urgencia justificada.
- ✓ Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.
- ✓ Por cualquier otra razón aceptada por el usuario; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

---

**Real Decreto 1457/1986: Piezas de repuesto.**

Queda **prohibido** a todos los talleres,  
sea cual fuere su clasificación,  
**instalar en los vehículos** automóviles,  
**piezas, elementos o conjuntos**  
cuya utilización **no esté permitida**  
por lo dispuesto  
en el **Código de la Circulación.**

---

---

**Real Decreto 1457/1986: Piezas de repuesto.**

**El taller** que efectúe la reparación

**está obligado a presentar al cliente,**

**y**

**a entregarle al término de la misma,**

**salvo manifestación expresa de éste,**

**las piezas, elementos o conjuntos que hayan**

**sido sustituidos.**

---

---

# Real Decreto 1457/1986: **Piezas de repuesto.**

## **Queda prohibida**

**toda sustitución innecesaria de piezas**, cuando  
ello **suponga un incremento de costo** para el usuario

o

una **posible degradación del vehículo.**

---



VICEPRESIDENCIA  
SEGUNDA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
“Una manera de hacer Europa”

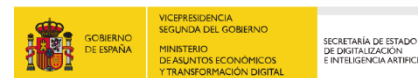
---





# GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

8 DE SEPTIEMBRE DE 2021



red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
"Una manera de hacer Europa"

# Regulación

El régimen legal de la obligación de saneamiento de la cosa vendida, que compele al empresario ha sufrido una modificación esencial operada a través del Real Decreto-ley 7/2021 publicado en el BOE el 28 de abril.

Sus previsiones no entrarán en vigor hasta enero de 2.022.

---

# NOVEDADES

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO  
NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Sin duda alguna, la modificación más importante es que garantía legal mínima de los productos se amplía de dos a tres años y la de los servicios y contenidos digitales se fija en dos años.

En cuanto a los productos de segunda mano, el comprador y el vendedor pueden acordar un periodo de garantía menor de tres, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año.

---

# GARANTIA COMERCIAL

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Cabe señalar que, al margen de la garantía legal mínima, el empresario podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables, a través de su garantía comercial y aquellas que sean anunciadas en su publicidad serán vinculantes.

---

# CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Otro aspecto novedoso es que la ley reconoce al consumidor el derecho al saneamiento de los servicios y contenidos digitales. Estos serán todos los que permitan la creación, el tratamiento, o el almacenamiento de datos en formato digital. Asimismo se incluye el software de intercambio de vídeos y audio o los juegos que se ofrezcan en el entorno online, las redes sociales, el correo electrónico en línea y los servicios de mensajería instantánea.

---

# EXCLUSIONES

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO  
NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Sin embargo, de esta regulación quedan excluidos los programas libres y de código abierto, en los que el código fuente se comparte abiertamente y los usuarios pueden acceder libremente al programa (software).

---

# INVERSION CARGA DE LA PRUEBA

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

La nota que define la garantía es que, durante su vigencia, la ley establece una presunción iuris tantum que el vicio o defecto en la cosa vendida ya existía en el momento de la entrega.

En la regulación anterior, durante los dos años en que el vendedor estaba obligado al saneamiento de la cosa vendida, solo se presumían originarios los vicios o defectos apreciados en los seis primeros meses.

---

# NUEVA REGULACION

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Con la nueva regulación si durante los dos años siguientes a la compra (De los tres que abarca la garantía), el producto presentara algún tipo de defecto o sus características no se correspondieran a las contratadas o anunciadas, se entenderá que ese defecto es de fábrica salvo que el vendedor demuestre lo contrario o que esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes.

---



# BIENES DE SEGUNDA MANO

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Para los productos de segunda mano, si la garantía pactada fuera de 3 años, el plazo de inversión de la carga de la prueba sería también de 2 años, pero si se acordara una garantía menor, el plazo de inversión de la carga de la prueba no podrá ser inferior al periodo pactado que en cualquier caso será -como mínimo- un año.

---

# CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

En el caso de los contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo durante un período de tiempo determinado, la carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales eran conformes recaerá sobre el empresario cuando la falta de conformidad se manifieste en dicho período de tiempo.

---

# EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

Para los servicios y contenidos digitales el empresario quedará exonerado de sus responsabilidades en dos supuestos:

Cuando demuestre que el entorno digital del consumidor o usuario no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales objeto del contrato, siempre y cuando el empresario haya informado al consumidor o usuario sobre dichos requisitos técnicos de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato.

# EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Si el consumidor o usuario cooperará con el empresario en la medida de lo razonablemente posible y necesario para establecer si la causa de la falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales es originaria o si, por el contrario, aquélla tiene su causa en el entorno digital del consumidor.

---

# SUSPENSION DEL PLAZO DE GARANTIA

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

Las medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad suspenden el cómputo de los plazos legales de garantía.

La paralización abarca desde el momento en que el consumidor o usuario ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición del empresario, y concluirá en el momento en que se produzca la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital, ya conforme, al consumidor o usuario.

# GARANTIA DE LA GARANTIA

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

Durante el año posterior a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme, el empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

# PRESCRIPCION

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

La acción para reclamar el cumplimiento de las obligaciones nacidas de la garantía prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

---

# RECLAMACION FRENTE AL PRODUCTOR

GARANTIA DE LOS BIENES DE CONSUMO

NUEVOS PLAZOS DE VIGENCIA Y DE INVERSION EN LA CARGA DE LA PRUEBA. PRESCRIPCION

---

Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.

Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad.

---





VICEPRESIDENCIA  
SEGUNDA DEL GOBIERNO  
MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
“Una manera de hacer Europa”

---