

# Módulo 3

## Derechos y garantías de los consumidores

Enero 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Índice

Introducción .....	5
¿Difiere la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores entre los Estados miembros de la UE? .....	8
¿Puedo excluir la aplicación de la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores? .....	8
¿Cuál es el ámbito de aplicación de la normativa sobre garantías? .....	8
¿Están también cubiertos los servicios al consumidor? .....	9
¿Cuáles son las posibles garantías para los bienes vendidos al consumidor? .....	9
¿Cuáles son las principales características de la garantía jurídica? .....	10
¿Cuándo se considera que un bien de consumo no es conforme al contrato? .....	10
¿Cuáles son las principales características de la garantía comercial? .....	11
¿Puedo presentar la garantía jurídica como garantía comercial? .....	11
¿Hay también una garantía jurídica para los productos de segunda mano? .....	11
¿Cuáles son los derechos de los consumidores en caso de falta de conformidad? .....	12
¿Existen límites a la libre elección de medidas por parte del consumidor dentro de la jerarquía? .....	13
¿Puedo solicitar alguna compensación de parte del consumidor? .....	13
¿Cómo se lleva a cabo la reparación o la sustitución? .....	14
Tras la resolución del contrato, ¿puede usted como vendedor solicitar una compensación por la utilización de los bienes? .....	14
¿En qué casos el vendedor no será responsable por la falta de conformidad? .....	14
¿A quién le corresponde probar la falta de conformidad? .....	15
¿Puedo remitir una reclamación de un consumidor al importador, distribuidor o productor? .....	16
¿Puedo recibir compensación de la persona de la cadena de suministro que sea responsable de la falta de conformidad? .....	17
¿Qué ocurre si el producto además de no conforme es también peligroso? .....	17
¿Cuáles son las consecuencias del incumplimiento de la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores en caso de productos no conformes? .....	18

¿Qué ocurre en caso de ventas transfronterizas? ..... 18

Tratamiento especial de ventas dirigidas expresamente a consumidores extranjeros ..... 19

¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores extranjeros? ..... 19

¿Qué supone esto para usted en la práctica? ..... 19

**“Contar con una garantía de al menos 2 años para los productos que compro me da más confianza a la hora de adquirir nuevos artículos.”**

**Consumidor**

**“La competencia entre empresas es más justa ya que todos estamos obligados a proporcionar productos de calidad debido a la garantía jurídica.”**

**Comerciante**

**“Para aumentar la confianza de los consumidores en mis productos, les ofrezco una garantía comercial. Les gusta y a menudo los prefieren a otros por este motivo.”**

**Comerciante**

## Introducción

Estimado/a empresario/a,

Este manual forma parte del proyecto «ConsumerLaw Ready» dirigido específicamente a microempresas y pequeñas y medianas empresas que interactúan con consumidores.

El proyecto «ConsumerLaw Ready» es un proyecto de ámbito europeo gestionado por BEUC (la Asociación Europea de Consumidores) en consorcio con UEAPME (la Voz de las PYME en Europa) y Eurochambres (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo del Parlamento Europeo y la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir con los requisitos del derecho del consumidor de la UE.

El derecho del consumidor de la UE se compone de diferentes instrumentos legislativos adoptados por la Unión Europea a lo largo de los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE a sus respectivas legislaciones nacionales. En 2017, la Comisión Europea ha concluido una evaluación para comprobar si la normativa todavía se adecúa a los objetivos. Los resultados han sido en general positivos<sup>1</sup>. La principal conclusión ha sido que las normas vigentes tienen que ser mejor aplicadas por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto «ConsumerLaw Ready» pretende ampliar los conocimientos de los comerciantes, en especial de las PYME, en cuanto a los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El manual consta de cinco módulos, cada uno de los cuales trata un tema concreto del derecho del consumidor de la UE:

- El Módulo 1 trata las normas sobre requisitos de información precontractual,
- El Módulo 2 presenta la normativa sobre el derecho del consumidor a desistir de un contrato celebrado a distancia o fuera del establecimiento,
- El Módulo 3 está dedicado a las soluciones que los comerciantes deben proporcionar cuando estos no se ajustan al contrato,
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas de los contratos,
- El Módulo 5 introduce la resolución alternativa de litigios y la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL), un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea destinado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus disputas extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales didácticos creados en el marco del proyecto «ConsumerLaw Ready». En el sitio web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) encontrará otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y un “test en línea” mediante el cual podrá obtener un certificado. También se podrá poner en contacto con expertos y con otras PYME a través del foro.

---

<sup>1</sup> Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y las medidas de seguimiento en el sitio web de la Comisión Europea: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

El Módulo 3 de este manual trata los derechos y garantías de los consumidores cuando los bienes no se ajustan a lo dispuesto en el contrato. Describe cuáles son las informaciones que tiene que proporcionar, así como cuándo y cómo, y le brinda consejos que le facilitarán el cumplimiento de la ley.

El módulo se basa en las disposiciones de la Directiva de la UE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo según ha sido transpuesta a las legislaciones nacionales de los Estados miembros de la UE. Para informaciones más detalladas sobre las disposiciones de la Directiva sobre derechos de los consumidores, que se aplican a los requisitos de información relativos a las garantías jurídicas, por favor consulte el [Documento de orientación de la Comisión Europea](#)<sup>2</sup> que está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE.

Además de estos requisitos horizontales, pueden también resultar de aplicación otros requisitos de información, principalmente sectoriales, de manera independiente o combinada con los requisitos de información de la DDC, y dependiendo del tipo de contrato (p.ej. de crédito al consumo, de viajes combinados, etc.). Estos otros requisitos quedan fuera del alcance de este manual, pero le animamos a que también se familiarice con ellos en función de su área de negocio concreta. La [Base de datos sobre legislación en materia de consumidores](#)<sup>3</sup> y el [Portal de negocios Tu Europa](#)<sup>4</sup> pueden ayudarle a recabar las informaciones oportunas.

Esperamos que las informaciones proporcionadas en este manual le sean de utilidad.

---

<sup>2</sup> Véase [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_es.pdf)

<sup>3</sup> Véase <http://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> Véase [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_es.htm)

# Módulo 3

## ¿Difiere la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores entre los Estados miembros de la UE?

La respuesta es: Sí, difiere, al menos hasta cierto punto. El objetivo de la Directiva de la UE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo es conseguir un nivel mínimo común de protección del consumidor en toda la UE pero permitir a los distintos Estados miembros fijar normas más estrictas (la denominada “armonización mínima”). No obstante, algunos Estados miembros no han hecho uso de esta posibilidad de ir más allá de los requisitos mínimos establecidos por la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo<sup>5</sup>. Le remitimos al ANEXO 1 para obtener una visión general de la situación de cada Estado miembro en lo que respecta al periodo de garantía jurídica, inversión de la carga de la prueba, jerarquía de las medidas de subsanación y otros conceptos que serán tratados en este módulo.

## ¿Puedo excluir la aplicación de la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores?

No, no puede excluir la aplicación de la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores.

La normativa sobre derechos y garantías en caso de productos que no se ajustan al contrato es vinculante y su aplicación nunca podrá ser excluida por las partes contratantes. Esto se aplica particularmente a la

garantía jurídica, que nunca podrá excluirse o limitarse. Únicamente en el caso de productos de segunda mano, y solo si así lo permite la legislación nacional del Estado miembro en cuestión (esto es, Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Alemania, Hungría, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España), el vendedor y el consumidor podrán acordar un plazo de tiempo más corto para el periodo de garantía jurídica, pero nunca inferior a 1 año<sup>6</sup>. Art. 123.1 TRLGDCU

La inclusión en contratos de consumo de una cláusula cuyo objetivo sea limitar o excluir por completo la garantía jurídica no es legal. Una vez que se haya puesto en su conocimiento la falta de conformidad, propondrá al consumidor una solución amistosa diferente a lo previsto en la Directiva. En ese momento, se tendrá que informar al consumidor de que puede decidir si aceptar o rechazar tal solución y solicitar la garantía jurídica.

## ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la normativa sobre garantías?

La normativa sobre garantías cubre todo bien mueble corpóreo vendido a consumidores, a excepción de:

- los bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento
- el agua y el gas cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas
- la electricidad

<sup>5</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en)

<sup>6</sup> Sin embargo, tenga en cuenta que, en la actualidad, se está negociando una nueva legislación europea: si la propuesta de directiva sobre la venta de productos a distancia fuera finalmente adoptada, los productos nuevos y los de segunda mano serían tratados del mismo modo.

Asimismo, la legislación nacional de los Estados miembros puede excluir la aplicación de la normativa sobre garantías para bienes de segunda mano vendidos en una subasta a la que los consumidores puedan asistir personalmente: Finlandia, Francia, Alemania, Hungría y el Reino Unido han utilizado esta opción. España ha introducido una exclusión más limitada, que contempla únicamente las “subastas administrativas”. Dinamarca, Italia y Suecia no han hecho uso de esta opción, y en su lugar limitan la responsabilidad del vendedor en relación con estos bienes vendidos en subastas. Art. 115 TRLGDCU

## ¿Están también cubiertos los servicios al consumidor?

No, no lo están. Los servicios al consumidor, p.ej. los servicios de fontanería o jardinería, quedan fuera del ámbito de esta Directiva.

Sin embargo, tenga en cuenta que toda falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se presumirá equiparable a la falta de conformidad de un producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad. Esta disposición también será aplicable cuando se trate de un bien cuya instalación esté previsto que sea realizada por el consumidor, sea este quien lo instale y la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación. Además, la legislación nacional de los Estados miembros también regula el ámbito de los servicios al consumidor, por lo que si usted presta servicios, le recomendamos que se familiarice con la normativa nacional pertinente.

Art. 116.2 TRLGDCU: “La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de

compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.”

## ¿Cuáles son las posibles garantías para los bienes vendidos al consumidor?

En lo que respecta a la venta de bienes de consumo, uno de los aspectos más importantes es el relativo a la garantía, esto es, la existencia de una responsabilidad por parte del vendedor por cualquier defecto que presenten los bienes vendidos. En virtud del derecho de la UE, existe una clara distinción entre la garantía jurídica (o legal) y la garantía comercial.

La garantía jurídica es una garantía obligatoria que cubre un periodo mínimo de dos años para los productos nuevos, pero únicamente en relación con los defectos que ya existían en el momento de la entrega del bien. No hay exención posible. Es válida en todos los países de la UE.

La garantía comercial es una garantía adicional a la garantía jurídica concedida por el vendedor o el productor, ya sea gratuitamente o previo pago, y que puede cubrir, probablemente durante un periodo superior a dos años, defectos distintos a los que ya existían en el momento de la entrega del bien.

## ¿Cuáles son las principales características de la garantía jurídica?

La garantía jurídica es una garantía obligatoria. Proporciona al consumidor una serie de recursos en caso de que el producto no se ajuste a lo que había prometido el vendedor durante un periodo de dos años (o, en función del Estado miembro de la UE, puede durar aún más, como en el Reino Unido, Irlanda, Finlandia, Países Bajos y Suecia, como se detalla en el Anexo 1).

Garantiza que el consumidor disponga de recursos eficaces que pueda utilizar en caso de que se produzca una falta de conformidad.

Por ejemplo, gracias a la garantía jurídica, si un secador de pelo deja de funcionar pasados solo unos meses y esto es debido a una falta de conformidad ya existente en el momento de la entrega, el vendedor tendrá que repararlo, sustituirlo o conceder al consumidor una adecuada reducción del precio.

## ¿Cuándo se considera que un bien de consumo no es conforme al contrato?

Las normas previstas por la legislación aplicable determinan cuándo se considera que los bienes son conformes al contrato de venta de bienes de consumo. Según la ley, se presumirá que los bienes de consumo son conformes al contrato si:

- se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo;

**Un ejemplo:** unos zapatos que se describen y

presentan al consumidor como impermeables deberían en efecto resultar resistentes al agua.



Como vendedor, tiene que velar por que la descripción de los bienes que está vendiendo sea siempre correcta. De lo contrario, el consumidor le podría hacer responsable.

- son aptos para el uso especial requerido por el consumidor que este haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la celebración del contrato, habiendo admitido el vendedor que en efecto el bien es apto para dicho uso;
- Un ejemplo:** una bicicleta que, en el momento de su venta, se haya calificado como apta para ir por la montaña deberá resultar en efecto apta para ese fin.



- son aptos para los usos a los que ordinariamente se destinan bienes del mismo tipo;

**Un ejemplo:** un teléfono móvil que pueda utilizarse para hacer llamadas.

- presentan la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundamentalmente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado.

**Un ejemplo:** la indicación en una etiqueta del nivel de consumo de energía de una nevera tiene que corresponderse con su nivel de consumo de energía real.



## ¿Cuáles son las principales características de la garantía comercial?

La garantía comercial es una garantía adicional a la garantía jurídica concedida por el vendedor o el productor (p.ej. una mayor duración de la garantía: tres años en vez de dos) que puede cubrir defectos distintos a los que ya existían en el momento de la entrega del bien. Puede ofrecerse ya sea gratuitamente o previo pago.

Los productores a menudo proporcionan una garantía comercial pagada que permite al consumidor beneficiarse de una reparación del bien en una serie de establecimientos autorizados en todo el mundo y no únicamente en la tienda del vendedor. Por ejemplo, un

ordenador portátil podría tener este tipo de garantía; el consumidor podría repararlo en una serie de establecimientos gratuitamente.

## ¿Puedo presentar la garantía jurídica como garantía comercial?

No, no puede presentar la garantía jurídica como una garantía comercial. Si desea facilitar su propia garantía comercial, es imprescindible que la garantía ofrezca más de lo que ya queda cubierto por la garantía jurídica.

Incluso en los casos en que ofrezca una garantía comercial al consumidor, es muy importante que informe también al consumidor de la existencia de la garantía jurídica. Por favor tenga en cuenta que es obligado por ley informar al consumidor sobre la existencia de la garantía jurídica.

Si presenta la garantía jurídica, prevista por ley, como una característica distintiva de su oferta concreta, o si pide al consumidor que pague por ella, se le podría considerar responsable de haber incurrido en una práctica comercial desleal y podría ser sancionado.

## ¿Hay también una garantía jurídica para los productos de segunda mano?

Sí, la hay. La normativa sobre la garantía jurídica también se aplica a la venta de bienes de segunda mano. No obstante, en virtud de la Directiva de la UE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo, los Estados miembros están autorizados a adoptar normas exclusivas para los productos de segunda mano que permitan al vendedor y al consumidor acordar un plazo de tiempo menor a dos años para la responsabilidad del vendedor. No obstante, este periodo no podrá ser inferior a un año.

Aquí el listado de Estados miembros que han hecho uso de esta opción: Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Alemania, Hungría, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España.

Art. 123 TRLGDCU establece que *“En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.”*

Este es el único caso en que, si la legislación nacional así lo dispone, tiene la posibilidad de convenir un plazo más corto de tiempo para la garantía jurídica.

Este sería el caso, por ejemplo, de un coche ya usado.

## ¿Cuáles son los derechos de los consumidores en caso de falta de conformidad?

En caso de falta de conformidad, el consumidor tiene la opción de elegir entre dos series de medidas, siguiendo un orden establecido (jerarquía de las medidas de subsanación). La elección de la medida de subsanación corresponde al consumidor:

1. **reparación o sustitución** – la elección entre estas dos primeras opciones está en manos del consumidor
2. **resolución del contrato o descuento** – la elección entre estas dos segundas opciones también corresponde al consumidor

En primer lugar, el consumidor tiene derecho a solicitar la reparación o la sustitución del bien no conforme y podrá elegir entre estas dos opciones, a menos que la reparación/sustitución resulte imposible o desproporcionada en comparación con la otra medida de subsanación. Por ejemplo, el consumidor puede solicitar que se repare o se sustituya su coche

averiado por otro con las mismas características que el coche estropeado. En segundo lugar, en caso de que:

- la reparación o la sustitución resultaran imposibles o desproporcionadas en comparación con las otras medidas de subsanación, o
- el vendedor no hubiera llevado a cabo la subsanación en un plazo razonable, o
- el vendedor hubiera llevado a cabo la subsanación pero causando importantes inconvenientes al consumidor,
- el consumidor puede optar por resolver el contrato o por una reducción del precio pagado por el producto adquirido. En la legislación española se establece en el TRLGDCU, en los artículos 119 a 122.

Por ejemplo, si el vendedor solo puede ofrecer la reparación de un coche averiado en el plazo de unos meses, el consumidor podrá decidir devolver el coche y obtener un reembolso íntegro del precio. O, si el coche todavía se puede utilizar, podrá elegir recibir una suma de dinero (parte del precio del coche) en forma de descuento del precio y quedarse con el coche.

Tenga en cuenta que, aunque la mayoría de los Estados miembros se ciñen a esta jerarquía de medidas, en determinados países, entre otros Croacia, Grecia, Lituania, Portugal y Eslovenia, los consumidores tienen libertad de elección de medidas de subsanación. Por tanto, la jerarquía que se acaba de exponer no resultará de aplicación (para más



El Reino Unido e Irlanda ofrecen un derecho a corto plazo para rechazar los bienes (p.ej. para el RU es de 30 días tras la entrega o transferencia de propiedad/posesión o tras la notificación de medidas al consumidor) y dar por finalizado el contrato<sup>7</sup>.

## ¿Existen límites a la libre elección de medidas por parte del consumidor dentro de la jerarquía?

El derecho de los consumidores a elegir en la primera fase entre reparación y sustitución y, en una segunda fase, entre la resolución del contrato y la reducción del precio es limitada:

El consumidor puede elegir, sin cargo alguno, entre la reparación y la sustitución salvo que ello resulte imposible o desproporcionado en comparación con la medida alternativa. Este sería el caso si la elección del consumidor impone al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta:

- 1) el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad. Por ejemplo, si el valor del bien fuera menor a los costes de reparación;
- 2) la relevancia de la falta de conformidad en cada caso concreto;
- 3) si la medida de subsanación alternativa pudiese enmendar la falta de conformidad sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Por ejemplo, cuando el precio de la reparación de un producto supere el precio de su sustitución, la reparación no será la medida adecuada. Sin embargo,

<sup>7</sup> Ley sobre derechos del consumidor de 2015, apartado 20 sobre el Derecho a rechazar. Visite <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

la existencia de una carga desproporcionada tendrá que ser siempre probada por el vendedor, por lo cual se requerirá un análisis caso por caso.

De igual manera, un consumidor no podrá elegir libremente entre resolver el contrato y beneficiarse de una reducción del precio: si el defecto de los bienes adquiridos es solo de escasa importancia, el consumidor únicamente podrá solicitar una reducción del precio. Cuando un defecto se considere de escasa importancia, se tendrá que tomar una decisión caso por caso y no se podrá generalizar.

Un ejemplo sería un coche con un faro que no funciona correctamente. Tal defecto es de poca importancia en comparación con el valor del coche completo. En este caso, no se permitiría la resolución del contrato considerando el carácter leve del defecto del producto.

Como se ha mencionado anteriormente, no todos los Estados miembros siguen el enfoque de jerarquía de medidas (consulte el Anexo I).

## ¿Puedo solicitar alguna compensación de parte del consumidor?

No, no puede. La reparación y la sustitución en caso de falta de conformidad se realizarán siempre sin cargo alguno para el consumidor. Esto significa que no se podrá exigir una remuneración de parte del consumidor por enmendar la falta de conformidad de los bienes. El vendedor no está autorizado a solicitar un pago de dinero por la sustitución o la reparación, por ejemplo por:

- gastos de envío relativos a la devolución del bien;
- costes relacionados con la mano de obra;

- costes de los materiales utilizados para la reparación de los bienes.

## ¿Cómo se lleva a cabo la reparación o la sustitución?

La reparación o sustitución de los bienes no conformes al contrato deberá siempre llevarse a cabo en un plazo razonable, sin cargo alguno y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

En la práctica, puede ocurrir que el comerciante insista en reparar los bienes como única medida disponible y sostenga que su sustitución no es posible porque se le han agotado esos productos o ya no puede adquirirlos. En estos casos, corresponde al vendedor probar que la sustitución no es posible.

## Tras la resolución del contrato, ¿puede usted como vendedor solicitar una compensación por la utilización de los bienes?

En virtud de la legislación europea, el vendedor no puede exigir una compensación por el uso de un producto defectuoso que haya sido sustituido por uno nuevo (gratuitamente). En caso de resolución del contrato, el reembolso a pagar al consumidor podría reducirse, en función de las disposiciones establecidas por el derecho nacional. La Propuesta de 2015 de la Comisión sobre la venta de productos a distancia ha sugerido nuevas normas de cara a evitar situaciones de enriquecimiento desleal. La vara de medir sería un criterio de “utilización normal”.

Por favor recuerde que si usted debe responder ante el consumidor por una falta de conformidad resultante de una acción u omisión de un vendedor anterior perteneciente a la misma cadena contractual o del productor, podrá emprender acciones contra la(s) persona(s) responsable(s) en la cadena contractual

(derecho de recurso). Las particularidades quedan establecidas por el derecho nacional.

El art. 124 TRLGDCU establece “Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.”

## ¿En qué casos el vendedor no será responsable por la falta de conformidad?

En determinados casos, la reclamación de un consumidor no estará justificada.

En primer lugar, esto se dará cuando el consumidor tuviera conocimiento de la falta de conformidad del producto o no pudiera fundadamente ignorarla. Por ejemplo, un consumidor que es consciente de que está comprando una camiseta con taras, como por ejemplo un pequeño agujero en la espalda, no podrá reclamar más adelante que el producto estaba defectuoso.

Del mismo modo, cuando un consumidor compra un libro en una sección de una tienda en la que se indica claramente “libros deteriorados – mitad de precio”, es evidente que el libro puede tener defectos. Si resulta que al libro en cuestión le faltan algunas páginas, no se podrá considerar al vendedor responsable de ello.

Asimismo, el vendedor tampoco tendrá que responder por los bienes cuya falta de conformidad tenga su origen en materiales suministrados al vendedor por el consumidor. Este sería el caso, por ejemplo, de un sastre que confecciona un traje con materiales suministrados por el consumidor. Si el traje se desgarran unos días después sin otro motivo que la mala calidad del material, el sastre no podrá considerarse responsable de ello.

En tales casos, el consumidor no está autorizado a reclamar los derechos asociados a la falta de conformidad de los bienes.

Sin embargo, si el vendedor sostiene que sus productos son conformes, será responsable por la falta de conformidad independientemente de si esta pudiera haber sido fácilmente advertida por el consumidor. Por ejemplo: un comerciante vende un coche que no funciona bien pero afirma que esto es porque nadie lo ha conducido todavía. Cuando, tras un tiempo utilizando el coche, el comprador se percató de que el coche todavía no funciona correctamente, la responsabilidad recaerá en el comerciante.

Por otro lado, el vendedor no será responsable de la falta de conformidad como consecuencia de las declaraciones realizadas por otros comerciantes sobre las características de los bienes si este desconoce o no cabe razonablemente esperar que conozca estas promesas. Por ejemplo, si un consumidor entra en una tienda y el vendedor le dice que un tipo concreto de calzado es impermeable, y después ese mismo consumidor va a otra tienda y compra los mismos zapatos, aunque el vendedor de esa tienda nunca haya mencionado que sean impermeables; el consumidor no podrá reivindicar que existe una falta de conformidad.

Lo mismo se aplicaría si el comerciante corrige la publicidad antes de la celebración del contrato indicando que (usando el mismo ejemplo), a pesar de anunciarse como impermeables, este tipo de zapatos no son impermeables y se asegura de que el consumidor sea consciente de ello. En este caso, el vendedor queda exento de esta responsabilidad, pero aun así tendrá que demostrar que se ha corregido dicha afirmación.

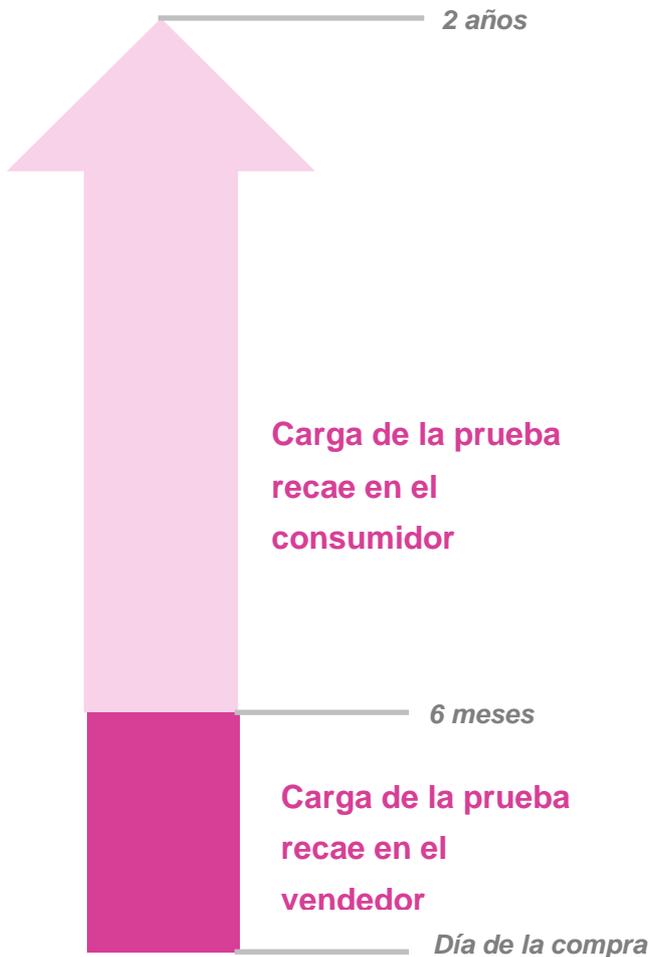
## ¿A quién le corresponde probar la falta de conformidad?

La obligación del vendedor de garantizar la conformidad de un nuevo producto con el contrato tiene una duración de al menos dos años, a contar a partir del momento de la entrega del bien al consumidor. El vendedor solo será responsable por defectos que ya existían desde un principio, motivo por el cual el factor de cuándo se produjo el defecto reviste mucha importancia en la práctica. Durante los primeros seis meses, se presumirá que el producto no es conforme debido a una causa que ya existía en el momento de la entrega del producto. Si, por ejemplo, seis semanas después de su entrega en el domicilio del consumidor, un horno deja de funcionar, el vendedor se considerará responsable. Art. 123.1 TRLGDCU

Sin embargo, una vez transcurridos los seis primeros meses, la carga de la prueba cambia y el consumidor tendrá que demostrar que el defecto del producto adquirido ya existía en el momento de la entrega<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> En virtud de la propuesta de 2015 de la Comisión de una Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes, la carga de la prueba recae en el vendedor durante los 2 años del periodo de garantía. En lo que respecta a los productos de contenido digital, la propuesta de 2015 de la Comisión de una Directiva relativa a los contratos de suministro de contenidos digitales establece que la carga de demostrar que no existe falta de conformidad recae en el proveedor, salvo que el entorno digital del consumidor no sea compatible con los contenidos digitales. Esta presunción no está limitada en el tiempo dado que el contenido digital no está sujeto a desgaste.



En consecuencia, lo que tiene que probar el vendedor es que la falta de conformidad o sus causas no existían en el momento de la entrega, sino que se han producido posteriormente. Por ejemplo, el vendedor tendrá que probar que si un teléfono móvil no funciona, es porque cayó al agua y no por su fabricación original.

Para tratar este tipo de casos, el consejo sería contar siempre con una estrategia y mecanismos para comprobar quién es realmente responsable de la falta de conformidad. Por ejemplo, si su tienda vende teléfonos móviles, una buena táctica sería mantener una buena cooperación con el fabricante, quien podría verificar por qué el teléfono devuelto por el consumidor no funciona, a saber, si esto está relacionado con algún problema de fábrica o con el hecho de que el consumidor lo dejó caer al suelo o al agua.

Asimismo, a fin de evitar reclamaciones, asegúrese de que si el consumidor indica alguna solicitud especial, usted la incluya siempre en el contrato, de modo que quede muy claro que es lo que quiere el consumidor.

## ¿Puedo remitir una reclamación de un consumidor al importador, distribuidor o productor?

No, no puede. Si vendió al consumidor bienes que resultaron no ser conformes con el contrato de compraventa, usted como vendedor tiene que ocuparse del asunto con arreglo a la normativa nacional aplicable sobre ventas de bienes de consumo.

El vendedor tiene que responder ante la falta de conformidad independientemente de si ha habido o no culpa o negligencia por su parte. El vendedor no puede ser eximido de su responsabilidad por los bienes no conformes aduciendo que otra persona es responsable de la falta de conformidad, como el productor o el importador.

## ¿Puedo recibir compensación de la persona de la cadena de suministro que sea responsable de la falta de conformidad?

Sí, sí que puede. Una vez que usted, como vendedor, haya subsanado la falta de conformidad, tendrá derecho a solicitar una compensación de la persona de la cadena de suministro que sea realmente responsable de la falta de conformidad. La Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo confiere al vendedor el derecho de solicitar una compensación de parte del productor, el intermediario o el vendedor anterior.

Por ejemplo, cuando usted tenga que responder ante el consumidor porque el calzado deportivo que está vendiendo en su tienda está defectuoso como consecuencia de los malos materiales que utilizó el fabricante, tendrá derecho a pedir una compensación al fabricante.

Del mismo modo, el importador podría tener que responder ante el vendedor con una compensación por los bienes cuya falta de conformidad tenga origen en la fase de importación.

No obstante, la definición de las formas y condiciones para hacer valer estos derechos del vendedor queda dentro del alcance del derecho interno de los Estados miembros y de los contratos celebrados con el suministrador.

### Solución fácil – Nuestro consejo

Para ir sobre seguro, recomendamos que aclare con sus propios suministradores cuál es la política de devolución de productos no conformes de estos y establezca un acuerdo sobre ello en el contrato que celebre con su suministrador.

## ¿Qué ocurre si el producto además de no conforme es también peligroso?

Este módulo aborda únicamente la normativa sobre los derechos y garantías de los consumidores en caso de productos no conformes, p.ej. una chaqueta que se desgasta tan solo una semana después de haberse comprado. Sin embargo, rogamos tenga en cuenta que existe normativa específica que trata los productos que resultan peligrosos, por ejemplo, una plancha que se incendia mientras se está planchando una camisa.

En tales casos, para las indemnizaciones por daños personales o daños a productos distintos del producto no conforme, resultan aplicables otra serie de normas que abordan la responsabilidad y seguridad del producto. A escala europea, los instrumentos legislativos más importantes son los previstos por la Directiva 85/374/CEE relativa a la responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos y el conjunto de normas generales y sectoriales sobre seguridad de los productos.

En determinados casos, en virtud de algunas legislaciones nacionales de los Estados miembros de la UE, puede que incluso el vendedor tenga responsabilidad conjunta con el productor o el importador por los productos peligrosos, por lo que se aconseja prestar atención a este conjunto de normas.

En España se establece en el Código Penal, pero hay que estar al caso concreto para determinar el grado de participación/responsabilidad atendiendo a las consecuencias de los daños ocasionados.

## ¿Cuáles son las consecuencias del incumplimiento de la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores en caso de productos no conformes?

Cuando un vendedor no cumpla la normativa sobre derechos y garantías de los consumidores en caso de productos no conformes, dicho vendedor podrá enfrentarse a diversas sanciones.

Basta con que el comerciante omita informar al consumidor sobre su garantía legal en el momento de ofrecerle su garantía comercial para que este caiga en un incumplimiento de las disposiciones de la legislación en materia de consumo. Además, tal responsabilidad del comerciante será independiente de si fue deliberadamente o por negligencia que este no informó correctamente de la existencia de la garantía jurídica al consumidor y comparó sus contenidos.

Asimismo, si el consumidor decide hacer uso de cualquiera de las medidas de subsanación que corresponden a la falta de conformidad, el vendedor tendrá que ajustarse plenamente a la elección del consumidor y ayudarlo a subsanar la falta de conformidad. No se permite al vendedor crear ningún tipo de obstáculo que dificulte más de lo necesario el respeto del derecho del consumidor a que el producto sea reparado o sustituido.

Por ejemplo, el vendedor no puede pedir al consumidor que vuelva a la tienda en una semana para que se le sustituya su ordenador portátil porque no está dispuesto a gestionar la reclamación ese día.

## ¿Qué ocurre en caso de ventas transfronterizas?

Dado que el nivel de protección del consumidor puede variar de un Estado miembro a otro, hay normas específicas de la UE en vigor que deciden sobre la legislación aplicable en caso de que realice ventas transfronterizas. Las detallamos en los siguientes párrafos.

En la práctica, esto significa que siempre debería comprobar la situación jurídica del país en cuestión cuando venda productos a consumidores de otro país.

Por ejemplo, el periodo de garantía, durante el cual el vendedor es responsable por los defectos de los nuevos productos vendidos, podría ser superior a los dos años previstos por la Directiva de la UE sobre venta de bienes de consumo. Aunque la mayoría de los Estados miembros de la UE han optado por mantener el periodo de dos años, algunos de ellos (UK, IE, FI, NL, SE, como se describe en el Anexo 1) han decidido conceder más. Del mismo modo, los Estados miembros pueden prever un orden distinto de las medidas a disposición del consumidor. Por ejemplo, algunos Estados miembros han decidido que el consumidor pueda solicitar de inmediato la resolución del contrato si el producto no es conforme, sin tener que solicitar primero la sustitución y reparación y solo tras ello la resolución del contrato.

En diciembre de 2015, la Comisión Europea adoptó dos propuestas legislativas con el objetivo de armonizar plenamente la normativa en este ámbito, una sobre normativa para los contratos de suministro de contenidos digitales y otra sobre normas contractuales para la venta a distancia de bienes. Sobre la base del principio de armonización plena, las propuestas prevén la misma serie de normas en todos los Estados miembros.

La propuesta de la Comisión de una Directiva relativa a los contratos de suministro de contenidos digitales aborda el problema de la inexistencia de normativa a nivel europeo para contenidos digitales defectuosos. Si se llega a adoptar como ley, esta normativa protegería a los consumidores cuando estos adquieran productos de contenido digital, como por ejemplo libros electrónicos, películas y música o cuando se abonen a servicios digitales. La propuesta de Directiva sobre ventas a distancia de bienes aborda la disparidad de las normas sobre garantía jurídica entre los Estados miembros y pretende conseguir un auténtico mercado único digital.

## Tratamiento especial de ventas dirigidas expresamente a consumidores extranjeros

En virtud del derecho de la UE<sup>9</sup>, si usted dirige sus actividades comerciales a consumidores de países de la UE distintos del suyo, es normalmente la legislación del país en el que reside el consumidor la que se aplicará a su contrato con el consumidor extranjero. Si ambos han optado por una legislación diferente, esta elección no privará a su consumidor extranjero de la protección conferida por las disposiciones imperativas de su país de residencia.

Por tanto, si, por ejemplo, su sitio web se dirige a los consumidores de un Estado miembro que ha impuesto requisitos lingüísticos en virtud del artículo 6, apartado 7, de la Directiva sobre derechos de los consumidores, debe proporcionar al consumidor la información contractual en el idioma exigido por ese Estado miembro. En términos más generales, siempre que publicite u ofrezca sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el grado de

protección del consumidor previsto por la ley de estos países destinatarios.

## ¿Cuándo se considera que está dirigiendo expresamente su actividad comercial a consumidores extranjeros?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si sus actividades de marketing se “dirigen” a un Estado miembro concreto. Estos criterios señalan, por ejemplo, la utilización de idiomas o de divisas distintos de los empleados generalmente en el Estado miembro donde está establecida su empresa, la mención de números de teléfono con un prefijo internacional o el uso de un nombre de dominio de nivel superior diferente al del Estado miembro en el que está establecida su empresa<sup>10</sup>.

No obstante, si usted no está dirigiendo sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro le contacta por iniciativa propia, en tal caso resultará de aplicación la legislación nacional de su empresa.

## ¿Qué supone esto para usted en la práctica?

### ¿Qué legislación se aplica a sus contratos transfronterizos?

En un principio, puede parecer complicado para un pequeño comerciante cumplir con la legislación de los diferentes países de cada uno de sus clientes. Esto puede disuadir a algunos comerciantes de ofrecer sus bienes o servicios fuera de sus fronteras. Sin embargo,

<sup>9</sup> Concretamente el Reglamento nº 593/2008, el denominado “Roma I”.

<sup>10</sup> Para más información, consulte los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09, Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal

en la práctica:

1. La legislación de la UE prevé, tal y como se describe en los módulos de «Consumer Law Ready», una importante cantidad de disposiciones armonizadas en materia de protección de los consumidores. Estas normas se aplican en todo el territorio de la UE.
2. Aunque en algunos puntos aún existen diferencias entre Estados miembros, esto no significa que usted no pueda diseñar sus contratos con consumidores con arreglo a la legislación del país de su empresa. Como se ha explicado anteriormente, puede acordar con el consumidor que otra legislación rija el contrato, en cuyo caso solo tendrá que respetar el derecho del consumidor obligatorio en el Estado miembro en que este resida.
3. En la práctica, la legislación obligatoria en materia de consumo de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas ofrecen mayor grado de protección que las establecidas por su propio ordenamiento jurídico o por la legislación que usted haya acordado con el consumidor. Este podría ser el caso, por ejemplo, si el periodo de garantía jurídica establecido por la legislación del consumidor es más largo que el previsto por la suya propia.
4. También gracias a los módulos formativos «Consumer Law Ready», podrá conocer con antelación qué requisitos adicionales pueden resultar de aplicación en otro Estado miembro al que esté considerando dirigir su actividad comercial.
5. Normalmente, la cuestión de la legislación aplicable solo tendrá relevancia si existen desacuerdos con el consumidor. Muchos

malentendidos pueden resolverse de manera amistosa o por medio de su servicio interno de reclamaciones.

### ¿Cuál es la jurisdicción competente cuando surge un conflicto relacionado con tal contrato transfronterizo?

Si ofrece sus productos o servicios a consumidores de otros países de la UE y acaba surgiendo una controversia con uno de estos consumidores, tenga en cuenta que la jurisdicción competente para decidir sobre tal litigio será siempre, en virtud del derecho de la UE, la del país en que resida el consumidor. Usted no podrá demandar al consumidor ante los tribunales de otro país y, en caso de estipular esta opción en sus cláusulas contractuales, correría el riesgo de incurrir en una sanción grave. El consumidor, en cambio, tiene la opción de demandarle también ante los tribunales de su propio país. En los casos transfronterizos, a fin de facilitar la resolución de conflictos, la UE ha puesto en marcha una plataforma de resolución de litigios en línea que permite la coordinación entre los sistemas de resolución alternativa de litigios de los diferentes Estados miembros<sup>11</sup>.

**Ejemplo:** si usted es un comerciante francés con sede en Lille que vende sus productos a consumidores belgas, no puede disponer en sus cláusulas contractuales que, en caso de litigio, la única jurisdicción competente para resolver el asunto sea la de los tribunales de Lille.

---

<sup>11</sup> Véase el Módulo 5 de este manual.

# Anexos

## ANEXO 1: Transposición nacional de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo

El sombreado verde señala los Estados miembros que van más allá de los requisitos mínimos de la Directiva 199/44/CE

Principales disposiciones de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo				
Estados miembros	Duración de la garantía jurídica (años)	Obligación de notificación a los consumidores <sup>12</sup>	Plazo de inversión de la carga de la prueba	Jerarquía de medidas de subsanación
Austria	2	No	6 meses	Sí
Bélgica	2	Sí <sup>13</sup>	6 meses	Sí
Bulgaria	2	Sí <sup>14</sup>	6 meses	Sí
Croacia	2	Sí	6 meses	Libre elección
Chipre	2	Sí	6 meses	Sí
República Checa	2	Sí <sup>15</sup>	6 meses	Sí

<sup>12</sup> Por motivos de simplicidad, la ausencia de obligación de notificación se incluye en esta categoría, aunque, en sentido estricto, la Directiva no prevé una obligación de notificación; más bien permite a los Estados miembros incluir tal obligación de notificación si así lo desean.

<sup>13</sup> El comerciante y el consumidor pueden convenir que la falta de conformidad tenga que ser notificada por el consumidor en el plazo de dos meses tras haber tomado conciencia de ella. *Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation* (2004), véase:

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/loi\\_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1)

<sup>14</sup> Véase el artículo 126 de la Ley de protección de los consumidores. No obstante, la existencia de esta regla no fue notificada formalmente a la Comisión Europea.

<sup>15</sup> La legislación checa estipula que "el consumidor tendrá que contactar con el comerciante sin demora injustificada tras haber descubierto el defecto". Ley n° 89/2012 Coll., el Nuevo Código Civil ("Nový občanský zákoník" y el NCC).

Principales disposiciones de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo				
Estados miembros	Duración de la garantía jurídica (años)	Obligación de notificación a los consumidores	Plazo de inversión de la carga de la prueba	Jerarquía de medidas de subsanación
Dinamarca	2	Sí	6 meses	Sí <sup>16</sup>
Estonia	2	Sí	6 meses	Sí <sup>17</sup>
Francia	2	No	2 años	Sí
Alemania	2	No	6 meses	Sí
Grecia	2	No	6 meses	Libre elección
Hungría	2	Sí	6 meses	Sí
Irlanda	6*	No	6 meses	Sí + derecho de rechazo a corto plazo <sup>18</sup>
Italia	2	Sí	6 meses	Sí
Letonia	2	Sí	6 meses	Sí <sup>19</sup>
Lituania	2	Sí <sup>20</sup>	6 meses	Libre elección
Luxemburgo	2	Sí <sup>21</sup>	6 meses	Sí <sup>22</sup>
Malta	2	Sí	6 meses	Sí
Polonia	2	No	1 año	Yes <sup>23</sup>
Portugal	2	Sí	2 años	Libre elección
Rumanía	2	Sí	6 meses	Sí
Eslovaquia	2	Sí	6 meses	Sí
Eslovenia	2	Sí	6 meses	Libre elección
España	2	Sí	6 meses	Sí
Suecia	3	Sí	6 meses	Sí

<sup>16</sup> En Dinamarca, el consumidor puede reclamar un reembolso si el defecto es importante, pero no si el vendedor le ofrece la reparación o sustitución del producto. Véase el artículo 78 de la Ley de venta de bienes (Købelov).

<sup>17</sup> La normativa estonia se basa en la idea de la libre elección de medidas de subsanación, concediendo al vendedor, no obstante, la posibilidad de gestionar la falla mediante la reparación o la sustitución.

<sup>18</sup> S.I. nº 11/2003 – Disposiciones 2003 de las Comunidades Europeas (sobre determinados aspectos de la venta y las

garantías de los bienes de consumo), <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

- <sup>19</sup> Desde el cambio legislativo de 2015.
- <sup>20</sup> El consumidor tiene que realizar la notificación dentro de un plazo de tiempo razonable, con arreglo al artículo 6.327 del Código Civil nº VIII-1864 de 18 de julio de 2000.
- <sup>21</sup> El consumidor tiene que informar al vendedor de cualquier falta de conformidad del producto en un “plazo de tiempo razonable” pero dado que este plazo no queda definido, en la práctica significa dos años tras la fecha de la entrega. En virtud del artículo L. 212-6, apartado 2, existe un segundo plazo de dos años para entablar acciones con el fin de hacer valer una garantía; este empieza a contar a partir del momento en que el consumidor informó de la falta de conformidad de los bienes al comerciante.
- <sup>22</sup> Las medidas de subsanación deben ser ejecutadas por el vendedor en el plazo de un mes. En caso contrario, el consumidor podrá solicitar una sustitución y recibir un reembolso íntegro del precio del producto, o quedarse con el producto y obtener un reembolso parcial. No obstante, el consumidor puede obtener aún mayores descuentos del precio por daños si este puede presentar pruebas de que la falta de conformidad del bien defectuoso generó costes adicionales o constituyó un peligro para la salud.
- <sup>23</sup> La normativa polaca aplicable desde diciembre de 2014 se basa en la idea de la libre elección de medidas de subsanación, concediendo al vendedor, no obstante, la posibilidad de gestionar la falla mediante la reparación o la sustitución.

Principales disposiciones de la Directiva sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo				
Estados miembros	Duración de la garantía jurídica (años)	Obligación de notificación a los consumidores	Plazo de inversión de la carga de la prueba	Jerarquía de medidas de subsanación
Países Bajos	No hay un plazo fijo	Sí	6 meses	Sí
Reino Unido	6 (5 en Escocia)*	No	6 meses	Sí+ derecho de rechazo a corto plazo <sup>28</sup>

\* La responsabilidad del vendedor en estos Estados miembros solo se ve limitada por el plazo de prescripción.

## ANEXO 2 - Elementos de la legislación nacional que van más allá de lo dispuesto en la Directiva 1999/44/CE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo (véase de nuevo el sombreado verde).

Estados miembros	Tipo de garantía y duración de la garantía jurídica (años)	Suspensión de la garantía jurídica durante la reparación/sustitución	Plazo exacto para la reparación o sustitución de los bienes	Piezas de recambio -obligación de conservar piezas de recambio	Piezas de recambio -obligación de informar a los consumidores
Austria	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable	No	No (revertido) <sup>24</sup>
Bélgica	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	No
Bulgaria	Uniforme (2 años)	Sí	En un mes	No	No
Croacia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable	No	No
Chipre	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	No
República Checa	Uniforme (2 años)	No	30 días	No	No
Dinamarca	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>25</sup>	Plazo razonable	No	No
Estonia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable <sup>26</sup>	No	No
Finlandia	Diferenciado	No	Plazo razonable	No	No
Francia	Uniforme (2 años)	No	1 mes	Sí	Sí
Alemania	Uniforme (2 años)	No	Plazo razonable	No	No
Grecia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable	Sí	No
Hungría	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>27</sup>	15 días	No	No
Irlanda	Plazo de prescripción (6 años)	Sí	Plazo razonable	No	No

<sup>24</sup> En Austria, el vendedor informará al comprador de que no hay piezas de recambio cuando esto resulte relevante (cuando un consumidor pueda utilizar esta información para elegir un producto que sí tenga piezas de recambio).

<sup>25</sup> Dos años para la sustitución, tres años para la reparación.

<sup>26</sup> En Estonia, se tiene que responder a una pregunta o reclamación de un consumidor en el plazo de 15 días, pero no habrá un plazo para la medida de subsanación en sí misma.

<sup>27</sup> Suspensión de la garantía jurídica para la reparación, un nuevo plazo para la sustitución.

Estados miembros	Tipo de garantía y duración de la garantía jurídica (años)	Suspensión de la garantía jurídica durante la reparación/sustitución	Plazo exacto para la reparación o sustitución de los bienes	Piezas de recambio -obligación de conservar piezas de recambio	Piezas de recambio -obligación de informar a los consumidores
Italia	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	Parcialmente
Letonia	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable <sup>28</sup>	No	No
Lituania	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	No
Luxemburgo	Uniforme (2 años)	Sí	1 mes	No	No
Malta	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	Sí	No
Polonia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>29</sup>	Plazo razonable	No	No
Portugal	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>30</sup>	30 días	Sí	No
Rumanía	Uniforme (2 años)	Sí	15 días	Sí (fabricantes)	No
Eslovaquia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>31</sup>	30 días	No	No
Eslovenia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>32</sup>	8 días	Sí	Sí
España	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo <sup>33</sup>	Plazo razonable	Sí	No
Suecia	Uniforme (3 años)	No	Plazo razonable	Sí (determinados casos) <sup>34</sup>	No
Países Bajos	Diferenciado	Sí	Plazo razonable	No	No

<sup>28</sup> Aunque generalmente se considera que el plazo razonable es de 30 días, no hay un plazo legal exacto.

<sup>29</sup> Únicamente para la sustitución, no para la reparación.

<sup>30</sup> Únicamente para la sustitución, no para la reparación.

<sup>31</sup> Únicamente para la sustitución, no para la reparación.

<sup>32</sup> Únicamente para la sustitución de componentes principales del producto.

<sup>33</sup> Suspensión de la garantía jurídica para la reparación, un nuevo plazo para la sustitución.

<sup>34</sup> Si la falta de piezas de recambio o consumibles obstaculiza la utilización de los bienes y el consumidor, en el momento de la compra, tiene razones fundadas para creer que el producto será utilizable, el producto se considerará defectuoso en virtud de la normativa sobre defectos factuales de los bienes recogida en la Ley de venta de bienes de consumo (1990:932).

Estados miembros	Tipo de garantía y duración de la garantía jurídica (años)	Suspensión de la garantía jurídica durante la reparación/sustitución	Plazo exacto para la reparación o sustitución de los bienes	Piezas de recambio -obligación de conservar piezas de recambio	Piezas de recambio -obligación de informar a los consumidores
Reino Unido	Plazo de prescripción (6 años, 5 en Escocia)	No	Plazo razonable	No	No

### EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La Comisión Europea ha preparado este documento, pero en él se reflejan únicamente las opiniones de los autores y ni la Comisión ni los autores asumen ningún tipo de responsabilidad por la utilización de la información contenida en él.

Este documento no tiene vinculación jurídica y no constituye una interpretación formal del derecho nacional o del derecho de la UE. Además, no puede proporcionar asesoramiento jurídico exhaustivo o completo y no pretende reemplazar el asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones concretas. El lector también debe tener presente que, en la actualidad, se están negociando propuestas legislativas a nivel de la UE y a nivel nacional: toda edición en papel de los módulos debería contrastarse con posibles actualizaciones en el sitio web [www.consumerlawready](http://www.consumerlawready).

*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

