

# Módulo 3

## Derechos y garantías de los consumidores

OCTUBRE DE 2022

## **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

La información y los puntos de vista expuestos en esta publicación son los del autor o autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión. La Comisión no garantiza la exactitud de los datos incluidos en la presente publicación. Ni la Comisión ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión podrán ser consideradas responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Este documento no es jurídicamente vinculante, y no es una interpretación formal del Derecho de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o completo. No tiene intención de sustituir al asesoramiento jurídico profesional sobre cuestiones particulares.

Los lectores también deben recordar que la legislación nacional y de la UE se actualiza continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe compararse con las posibles actualizaciones en el sitio web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**OCTUBRE DE 2022**

## Tabla de Contenidos

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 6  |
| ¿Las normas sobre derechos y garantías de los consumidores son diferentes entre los Estados miembros de la UE? .9            |    |
| ¿Puedo excluir la aplicación de las normas sobre derechos y garantías de los consumidores? .....                             | 9  |
| ¿Cuál es el ámbito de aplicación de las normas sobre garantías? .....  | 9  |
| ¿Están también cubiertos los servicios al consumidor? .....  | 10 |
| ¿Cuáles son las diferentes garantías para los bienes vendidos al consumidor?.....  | 10 |
| ¿Cuáles son las principales características de la garantía legal? .....  | 11 |
| ¿Cuándo se considera que los bienes de consumo no son conformes? .....   | 11 |
| ¿Cuáles son las principales características de la garantía comercial? .....  | 13 |
| ¿Puedo presentar la garantía legal como garantía comercial? .....  | 13 |
| ¿Existe también una garantía legal para los bienes de segunda mano? .....  | 13 |
| ¿Cuáles son los derechos de los consumidores en caso de falta de conformidad?.....   | 14 |
| ¿Existe algún límite a la libre elección de soluciones por parte del consumidor dentro de la jerarquía? .....                | 15 |
| ¿Puedo pedir alguna compensación al consumidor? .....  | 16 |
| ¿Cómo llevar a cabo la reparación o sustitución? .....   | 16 |
| Después de la rescisión del contrato, ¿puede usted, como vendedor, exigir alguna compensación por el uso de los bienes?..... | 16 |
| ¿En qué casos el vendedor no será responsable de la falta de conformidad? .....  | 17 |
| ¿Quién debe demostrar la falta de conformidad? .....   | 17 |
| ¿Puedo redirigir la reclamación de un consumidor al importador, distribuidor o productor? .....                              | 18 |
| ¿Puedo ser compensado por la otra persona de la cadena de suministro responsable de la falta de conformidad?.....            | 19 |
| ¿Qué sucede en caso de que el producto no solo no se ajuste, sino que también sea peligroso? .....                           | 19 |
| ¿Cuáles son las consecuencias de una violación de las normas sobre derechos y garantías de los consumidores? ...             | 19 |
| ¿Qué sucede con las ventas transfronterizas? .....   | 20 |

Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros. ....20

¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros? .....21

¿Qué significa esto para ti en la práctica?.....21

La Directiva sobre el suministro de contenidos y servicios digitales de un vistazo.....23

**«Tener una garantía de al menos 2 años en los productos que compro aumenta mi confianza para comprar nuevos artículos»**

**Consumidor**

**«La garantía legal obliga a los productores a alcanzar un cierto grado de calidad y, por lo tanto, crea una competencia más leal»**

**Comerciante**

**«Les gusta y a menudo mis productos son elegidos por ello»**

**Comerciante**

## Introducción

Estimado empresario:

Este Manual forma parte del proyecto Consumer Law Ready dirigido específicamente a microempresas, pequeñas y medianas empresas que interactúan con los consumidores.

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto de ámbito europeo gestionado por EUROCHAMBRES (Asociación de Cámaras Europeas de Comercio e Industria), en un consorcio con BEUC (Organización Europea de Consumidores) y SMEunited (La Voz de las PYME en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarle a cumplir los requisitos de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

La legislación de la UE en materia de protección de los consumidores consiste en diferentes actos legislativos adoptados por la Unión Europea en los últimos 25 años y transpuestos por cada Estado miembro de la UE en su legislación nacional respectiva. En 2017, la Comisión Europea concluyó una evaluación para comprobar si las normas siguen siendo adecuadas para su finalidad. El resultado fue globalmente positivo<sup>1</sup>. La principal conclusión fue que las normas existentes deben ser aplicadas mejor por las autoridades y más conocidas por las empresas y los consumidores. El proyecto Consumer Law Ready tiene por objeto mejorar el conocimiento de los comerciantes, en particular de las PYME, sobre los derechos de los consumidores y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de cinco módulos. Cada uno trata un tema concreto de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores:

- El módulo 1 trata de las normas relativas a los requisitos de información precontractual
- El módulo 2 presenta las normas sobre el derecho de los consumidores a desistir de contratos a distancia y fuera del establecimiento
- El módulo 3 se centra en los remedios que los comerciantes deben proporcionar cuando los productos no se ajustan al contrato
- El módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas contractuales abusivas
- El módulo 5 introduce la solución alternativa de litigios y la plataforma RLL, un sitio web oficial gestionado por la Comisión Europea dedicado a ayudar a los consumidores y comerciantes a resolver sus litigios extrajudicialmente.

Este manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. El sitio web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) contiene otras herramientas de aprendizaje, como videos, cuestionarios y una «prueba

---

<sup>1</sup> Puede encontrar más información sobre la evaluación, sus conclusiones y acciones 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)

electrónica» a través de la cual se puede obtener un certificado. También puede conectarse con expertos y otras PYME a través de un foro.

El módulo 3 del Manual trata de los derechos y garantías del consumidor cuando los bienes no se ajustan al contrato. Describe qué información, cómo y cuándo necesita proporcionar, y le da consejos para que sea más fácil para usted cumplir con la ley.

El Módulo se basa en las disposiciones de la Directiva 99/44/CE de la UE<sup>2</sup> sobre la venta de bienes de consumo y las garantías conexas incorporadas en la legislación nacional de los Estados miembros de la UE. Para obtener información sobre la garantía legal, consulte el Módulo 1.

A partir del 1 de enero de 2022, la Directiva sobre ventas y garantía de los consumidores será derogada y sustituida por la [Directiva \(UE\) 2019/771](#)<sup>3</sup> sobre determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes. Además, la [Directiva \(UE\) 2019/770](#) sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales cubrirá la garantía de los derechos de los contenidos y servicios digitales. Los consumidores también tendrán la posibilidad de hacer valer estos derechos en los procedimientos colectivos tras la entrada en vigor de la [Directiva \(UE\) 2020/1828](#)<sup>5</sup> relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores (RAD)<sup>6</sup>. Estos nuevos cambios se presentan en este módulo en casillas separadas con el título «Nuevas normas a partir del 1 de enero de 2022».

La base [de datos sobre Derecho](#) de los consumidores<sup>7</sup> y el [Portal de Empresas «Tu Europa»](#)<sup>8</sup> pueden ayudarle a encontrar la información pertinente o ponerse en contacto con su organización empresarial.

Esperamos que la información proporcionada en el Manual sea útil.

---

Directiva<sup>2</sup> sobre ventas y garantías de los consumidores – CSGD

<sup>3</sup>Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, sobre determinados aspectos de los contratos de venta de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>4</sup>Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>5</sup>Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>6</sup> Véase el módulo 5.

<sup>7</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>8</sup> <http://europa.eu/youreurope/business>



## ¿Las normas sobre derechos y garantías de los consumidores son diferentes entre los Estados miembros de la UE?

La respuesta a esta pregunta es: sí, lo son, al menos hasta cierto punto. El objetivo de la Directiva de la UE sobre ventas y garantías es tener un nivel mínimo común de protección de los consumidores en toda la UE, pero también permitir a los Estados miembros de la UE establecer normas más estrictas (la denominada «armonización mínima»)⁹. Véase el ANEXO 1 para obtener una visión general de la situación en cada Estado miembro en lo que respecta al período de garantía legal, la inversión de la carga de la prueba, la jerarquía de las vías de recurso y otros conceptos que se abordan en el presente módulo.

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

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

Las normas sobre derechos y garantías de los consumidores en el caso de productos que no sean conformes con el contrato son vinculantes y su aplicación nunca puede ser excluida por las partes contractuales. Esto se aplica, en particular, a la garantía legal que nunca puede excluirse o limitarse. Solo en el caso de los bienes de segunda mano, y solo si lo permite la legislación nacional del Estado miembro de que se trate (es decir, Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, la República Checa, Hungría, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España), el vendedor y el consumidor podrán acordar

un período de tiempo más corto para el período de garantía legal, pero no inferior a un año.  Art. 120.1 TRLGDCU.

Una cláusula de un contrato celebrado con consumidores que tenga por objeto limitar o excluir completamente la garantía legal no es legal.

## ¿Cuál es el ámbito de aplicación de las normas sobre garantías?

La normativa sobre garantías cubre todo bien mueble existente o que haya de producirse o fabricarse, y el suministro de contenidos o servicios digitales, a excepción de:

- animales vivos
- bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente
- servicios distintos a los digitales
- servicios de comunicaciones electrónicas prestados a través de redes de comunicaciones electrónicas, salvo acceso a internet, comunicaciones interpersonales dependientes de la numeración, y servicios consistentes en el transporte de señales
- servicios de juego
- servicios financieros
- programas informáticos ofrecidos bajo licencia libre y código abierto, cuando el consumidor no pague ningún precio y los datos personales facilitados por el consumidor sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de mejorar la seguridad, compatibilidad o interoperabilidad de ese programa concreto

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

- suministro de contenidos digitales cuando se pongan a disposición del público en general por un medio distinto de la transmisión de señales
- contenido digital proporcionado e conformidad con la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector por organismos del sector público de cualquier Estado miembro de la Unión Europea.

Además, el Derecho nacional de un Estado miembro puede excluir la aplicación de las normas sobre garantías a los bienes de ocasión vendidos en una subasta pública a la que el consumidor pueda asistir personalmente: Finlandia, Francia, Alemania y Hungría han hecho uso de esta opción. España ha introducido una exclusión más limitada, refiriéndose únicamente a las «subastas administrativas». Dinamarca, Italia y Suecia no han hecho uso de esta opción en lugar de limitar la responsabilidad del vendedor por tales bienes vendidos en subastas públicas.  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. 114 TRLGDCU

## ¿Están también cubiertos los servicios al consumidor?

No, no lo son. Los servicios a los consumidores, por ejemplo, los servicios de fontanería o jardinería, quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente Directiva.

Sin embargo, tenga en cuenta que cualquier falta de conformidad resultante de una instalación incorrecta del producto se considerará equivalente a la falta de conformidad de los bienes si la instalación forma parte del contrato de compraventa y los bienes han sido

instalados por el vendedor o bajo su responsabilidad. Esta regla también se aplicará si el bien, destinado a ser instalado por el consumidor, es instalado por el consumidor y la instalación incorrecta se debe a una deficiencia en las instrucciones de instalación. Aparte de estos casos sujetos a la Directiva 99/44/CE, las legislaciones nacionales de los Estados miembros definen los derechos en caso de servicios que no sean conformes con el contrato. Por lo tanto, si presta servicios, le recomendamos que se familiarice con las normas nacionales pertinentes. 

## Nuevas normas a partir del 1 de enero de 2022



A partir del 1 de enero de 2022, los servicios digitales (por ejemplo, las tiendas al por menor de música en línea) y los contenidos digitales (por ejemplo, una aplicación móvil) también estarán cubiertos por normas sobre derechos y garantías de los consumidores (por ejemplo, período mínimo de garantía legal, armonización de las vías de recurso).

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

En cuanto a la venta de bienes de consumo, una de las cuestiones más importantes es la garantía legal de conformidad, es decir, la responsabilidad del vendedor por los defectos de los bienes vendidos. Con arreglo al Derecho de la Unión, existe una clara distinción entre la garantía legal (o estatutaria) y la garantía comercial.

La garantía legal es una garantía obligatoria que cubre un período mínimo de dos años para los nuevos

bienes<sup>10</sup> en toda la Unión Europea (tres años en el caso de España) y protege a los consumidores contra defectos que ya existían en el momento de la entrega del bien y que se manifiestan posteriormente. La garantía legal no puede excluirse contractualmente y es válida en todos los países de la UE.

La garantía comercial es una garantía adicional a la garantía legal concedida por el vendedor o el productor, ya sea gratuita o a título oneroso. También puede cubrir defectos distintos de los existentes en el momento de la entrega de la mercancía y por una duración mayor que la garantía legal.

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

La garantía legal es una garantía obligatoria. Ofrece al consumidor una serie de soluciones en caso de que el producto no corresponda a lo prometido por el vendedor durante tres años.

Ofrece soluciones al consumidor en caso de que se produzca una falta de conformidad.

Por ejemplo, si un secador de pelo deja de funcionar solo después de algunos meses y esto se debe a una falta de conformidad existente en el momento de la entrega, el vendedor tiene que repararlo, sustituirlo o dar al consumidor una reducción adecuada del precio o el contrato de venta puede ser rescindido.

## ¿Cuándo se considera que los bienes de consumo no son conformes?

La Directiva 99/44/CE explica qué bienes se consideran conformes con el contrato de compraventa de

consumidores. Se presumirá que los bienes de consumo son conformes con el contrato de compraventa si:

- cumplir la descripción dada por el vendedor y poseer las cualidades de los bienes que el vendedor haya mantenido al consumidor como muestra o modelo;

**Un ejemplo:** los zapatos descritos y mostrados al consumidor como impermeables deberían ser impermeables.



- como vendedor, usted necesita tener cuidado de que la descripción de los bienes que usted está vendiendo siempre es correcta. De lo contrario, el consumidor puede hacerte responsable.
- sean aptos para cualquier fin particular para el que el consumidor las requiera y que haya dado a conocer al vendedor en el momento de la celebración del contrato y que el vendedor haya aceptado;

**Un ejemplo:** una bicicleta que se dice que es apta para el ciclismo en las montañas en el momento de su venta debe ser realmente adecuada para tal fin.

<sup>10</sup> Véanse los anexos 1 y 2 para más detalles sobre los países que aplican una mayor duración de la garantía legal.



- sean aptos para los fines para los que se utilizan normalmente mercancías del mismo tipo;  
**Un ejemplo:** un teléfono móvil que se puede utilizar para hacer llamadas telefónicas.
- demostrar la calidad y el rendimiento normales en bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta cualquier declaración pública sobre las características específicas de los bienes realizadas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.  
**Un ejemplo:** la etiqueta que indica el nivel de consumo de energía de una nevera debe corresponder a su nivel real de consumo de



## Nuevas normas a partir del 1 de enero de 2022.



A partir del 1 de enero de 2022, con las nuevas Directivas, los criterios subjetivos y objetivos para evaluar la conformidad de los bienes, los contenidos digitales y los servicios deberán considerarse en pie de igualdad.

### a) Criterios subjetivos.

Para ser conformes con el contrato, los contenidos digitales, los servicios digitales o los bienes, en particular:

- (1) **ser de la descripción**, cantidad y calidad, y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y otras características, según lo requiera el contrato.
- 2) **ser aptos para cualquier fin particular para el que el consumidor lo requiera** y que el consumidor le haya dado a conocer a más tardar en el momento de la celebración del contrato y respecto del cual haya dado su aceptación;
- (3) ser suministrado con todos los accesorios, instrucciones, incluyendo en la instalación, y la asistencia al cliente **según lo requerido por el contrato**; y
- (4) **se actualizará según lo acordado en el contrato por el contrato.**

### B) Criterios objetivos

Además, los contenidos, servicios o productos digitales deberán cumplir la siguiente lista de criterios «*objetivos*» que deben considerarse conformes:

- 1) **ser aptos para los fines** para los que normalmente se utilizarían los contenidos digitales, los servicios digitales o el bien del mismo tipo;

2) **ser de la cantidad y poseer las cualidades y características de rendimiento, incluso en relación con la funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad**, normal para los contenidos digitales o servicios digitales de los mismos. Para evaluar estas cualidades, se tendrá en cuenta la naturaleza de los contenidos/servicios digitales y las declaraciones públicas (por ejemplo, publicidad, etiquetado) por usted o su proveedor/productor. Si usted está suministrando bienes a los consumidores, deben ser de calidad y corresponder a la descripción o muestra que usted proporcionó al consumidor antes de la celebración del contrato con él/ella;

3) el producto, los servicios y los bienes digitales se suministrarán con todos los accesorios e instrucciones que el consumidor pueda **esperar razonablemente** recibir;

4) los contenidos, servicios o bienes digitales vendidos a los consumidores **deberán cumplir con cualquier muestra, versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital**, que usted puso a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato.

**Deberá garantizar que los consumidores estén informados y reciban actualizaciones (incluidas las actualizaciones de seguridad)** necesarias para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales.

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

La garantía comercial es una garantía adicional, que va más allá y no afecta a la garantía legal del vendedor. Puede ser proporcionado por el vendedor o el productor. Puede cubrir un período más largo que la garantía legal, cubrir defectos distintos de los existentes

en el momento de la entrega de la mercancía o proporcionar otros beneficios. Se puede proporcionar de forma gratuita o a cambio de una tarifa.

Los productores pueden ofrecer garantías comerciales que permitan al consumidor tener la buena reparación en una serie de tiendas con licencia en todo el mundo y no solo en la tienda del vendedor. Por ejemplo, un ordenador portátil podría beneficiarse de una garantía comercial de este tipo que permite que el consumidor lo repare en varios comercios de forma gratuita.

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

No, no puede presentar la garantía legal como garantía comercial. Si desea ofrecer una garantía comercial, debe ofrecer más de lo que ya está cubierto por la garantía legal.

Por lo tanto, cuando usted ofrece una garantía comercial al consumidor, es muy importante que informe también al consumidor sobre la existencia de la garantía legal. Tenga en cuenta que la ley exige informar al consumidor de la existencia de una garantía legal (Directiva sobre los derechos de los consumidores 2011/83/UE).

Si presenta la garantía legal como característica distintiva de su oferta particular, o si hace que el consumidor pague por ella, puede ser considerado responsable de participar en prácticas comerciales desleales y ser sancionado.

## ¿Existe también una garantía legal para los bienes de segunda mano?

Sí, la hay. Las normas sobre garantía legal también se aplican a la venta de bienes de segunda mano. Sin embargo, los Estados miembros tienen derecho a

adoptar normas para los bienes de segunda mano que permitan al vendedor y al consumidor acordar un período de tiempo más corto que el de tres años para la responsabilidad del vendedor. No obstante, este período no puede ser inferior a un año. 🇪🇸. En España el art. 120 TRLGDCU establece que *“En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.”*

Solo cuando la legislación nacional prevea tal posibilidad, podrá acordar con los consumidores un plazo más breve para la garantía legal de los productos de segunda mano, por ejemplo, un automóvil usado.

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

En caso de falta de conformidad, la Directiva 1999/44/CE prevé las siguientes vías de recurso en una orden determinada («jerarquía» de recursos):

1. **reparación o reemplazo** como remedios de nivel 1<sup>st</sup>
2. **rescisión del contrato o descuento** como remedios de nivel 2<sup>nd</sup>.

En primer lugar, el consumidor puede requerir reparación o sustitución del bien no conforme. Los consumidores podrán elegir entre ambos, a menos que la reparación o sustitución sea imposible o desproporcionada en relación con la otra solución. Por ejemplo, el consumidor puede pedir que su cámara rota se repare o se sustituya por otra. Sin embargo, el comerciante solo podría realizar la reparación si la sustitución no es proporcionada con la reparación, por ejemplo, si la reparación se refiere únicamente a

cambiar un pequeño componente de la cámara sin inconvenientes significativos para el consumidor.

En segundo lugar:

- si el consumidor no tiene derecho a la reparación ni a la sustitución, o
- si el vendedor no ha completado el recurso en un plazo razonable, o
- si el vendedor no ha completado la reparación sin inconvenientes significativos para el consumidor.

A continuación, el consumidor puede exigir la rescisión del contrato o un descuento del precio pagado por el producto adquirido.

En la legislación española se establece en el TRLGDCU, en los artículos 117 a 119 quater.



Por ejemplo, si el vendedor ofrece reparar un automóvil roto solo en unos pocos meses, el consumidor puede exigir la rescisión del contrato y devolver el automóvil

roto. O, si el coche todavía puede ser utilizado, el consumidor podría optar por exigir una suma de dinero (una parte del precio del coche) como reducción de precio mientras se mantiene el coche.

Tenga en cuenta que, si bien la mayoría de los Estados miembros siguen esta jerarquía de soluciones, en algunos países (Croacia, Grecia, Lituania, Portugal y Eslovenia), los consumidores disfrutan de una libre elección de soluciones. Por lo tanto, no se aplicará la jerarquía explicada anteriormente (véase para más información el anexo I).

Irlanda ofrece un derecho a corto plazo para rechazar las mercancías y tratar el contrato como final.

## ¿Existe algún límite a la libre elección de soluciones 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 rescisión del contrato y la reducción del precio es limitado.

*En primer lugar*, el consumidor puede elegir, de forma gratuita, entre la reparación y la sustitución, a menos que su elección sea imposible o desproporcionada en comparación con la solución alternativa. Este será el caso si la elección del consumidor impone costes irrazonables al vendedor, teniendo en cuenta:

- 1) el valor del bien si era conforme con el contrato. Por ejemplo, si el valor de esa mercancía es menor que los costes de reparación;
- 2) la importancia de la falta de conformidad en cada caso concreto;

- 3) si la falta de conformidad puede ser determinada por la vía alternativa sin inconvenientes significativos para el consumidor.

Por ejemplo, cuando el precio de la reparación de un bien excede el costo de reemplazarlo, la reparación probablemente no sea el remedio correcto. Sin embargo, el vendedor debe demostrar siempre la existencia de una carga desproporcionada, razón por la cual es necesaria una evaluación caso por caso.

A *continuación*, si la reparación o el reemplazo no puede hacerse sin mayores inconvenientes para los consumidores o si el defecto no puede ser corregido en un plazo razonable, sus consumidores pueden reclamar el reembolso del producto defectuoso o una reducción de precio.

Un consumidor no puede elegir libremente entre rescindir el contrato y recibir una reducción de precio cuando el defecto de los bienes adquiridos sea solo menor. En ese caso, el consumidor solo puede exigir una reducción de precios. Si un defecto se considera menor debe decidirse caso por caso.

Un ejemplo: un coche que tiene una luz que no funciona correctamente. Tal defecto es menor en comparación con el valor de todo el automóvil. En este caso, no se permitirá la rescisión del contrato teniendo en cuenta el carácter menor del defecto del producto.

Como se ha mencionado anteriormente, no todos los Estados miembros siguen una jerarquía de soluciones (véase el anexo I).

## Nuevas normas a partir del 1 de enero de 2022.



Las nuevas Directivas introducirán **una jerarquía estricta y totalmente armonizada de soluciones** para los consumidores en caso de no conformidad de un bien, de un contenido o de servicios digitales.

Por consiguiente, los Estados miembros que no dispongan de una jerarquía de recursos tendrán que adaptar su legislación nacional.

Para ustedes, esto significa que las normas de recurso serán las mismas en todos los países de la Unión Europea.

## ¿Puedo pedir alguna compensación al consumidor?

La reparación y sustitución en caso de falta de conformidad se realizará siempre de forma gratuita para el consumidor. Esto significa que no puede exigirse ninguna compensación al consumidor para subsanar la falta de conformidad de los bienes. El vendedor no está autorizado a solicitar ningún pago por la sustitución o reparación, por ejemplo para:

- gastos de franqueo para devolver el bien;
- costes laborales;
- costos de los materiales utilizados para la reparación de bienes.

## ¿Cómo llevar a cabo la reparación o sustitución?

La reparación o sustitución de bienes que no se ajusten siempre debe realizarse en un plazo razonable, de forma gratuita y sin inconvenientes significativos para el consumidor.

En la práctica, puede suceder que el comerciante insista en reparar los bienes como la única solución disponible y afirma que su sustitución no es posible porque se quedó sin esos bienes o no puede adquirirlos más. En estos casos, corresponde al vendedor demostrar que la sustitución no es posible en cuyo caso pueden ofrecerse otras soluciones al consumidor (reducción de precios o rescisión del contrato).

## Después de la rescisión del contrato, ¿puede usted, como vendedor, exigir alguna compensación por el uso de los bienes?

El vendedor no puede exigir una indemnización por el uso de un bien defectuoso que fue reemplazado por uno nuevo (como debe hacerse de forma gratuita). En caso de resolución del contrato, el reembolso pagadero al consumidor podrá reducirse en función de las normas de la legislación nacional aplicable.

Tenga en cuenta que si usted es responsable ante el consumidor debido a una falta de conformidad resultante de un acto u omisión de un vendedor anterior en la cadena o del productor, tiene derecho a interponer recursos contra la persona o personas responsables en la cadena contractual (derecho a la reparación). Las particularidades se establecen en la legislación nacional. En España el art. 125.2 TRLGDCU establece “*Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.*”

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

En algunos casos, la alegación de un consumidor no puede justificarse.

En primer lugar, cuando el consumidor tenía conocimiento o no era posible que no tuviera conocimiento de la falta de conformidad del producto. Por ejemplo, el consumidor que sabe que está comprando una camiseta con algunos defectos, por ejemplo, un pequeño agujero en la espalda, no puede afirmar más tarde que el bien era defectuoso.

Del mismo modo, cuando un consumidor compra un libro en la tienda en una sección claramente marcada como «libros dañados – precio medio», está claro que el libro puede tener algunos defectos. Si resulta que faltan algunas páginas en el libro, el vendedor no puede ser considerado responsable.

Además, el vendedor tampoco será responsable de los bienes que se hayan vuelto no conformes como consecuencia del material suministrado al vendedor por el consumidor. Este sería el caso, por ejemplo, de un sastre que cose un traje con el material proporcionado por el consumidor. Si el traje se desgarró después de algunos días sin una razón que no sea la mala calidad del material, el sastre no será responsable de eso.

En tales casos, el consumidor no puede reclamar derechos vinculados a bienes no conformes.

Sin embargo, si el vendedor alega que sus productos son conformes, será responsable de la falta de conformidad, independientemente de que el consumidor haya podido notar fácilmente el defecto. Por ejemplo, un comerciante vende un coche nuevo que no funciona bien, pero afirma que es porque nadie lo ha estado conduciendo todavía. Cuando, después de algún tiempo de conducir el coche, el comprador ve que

el coche todavía no funciona bien, entonces la responsabilidad está en el comerciante.

Por otra parte, el vendedor no será responsable de la falta de conformidad en comparación con las declaraciones hechas por otros comerciantes sobre las características de las mercancías si no tenía conocimiento o no podía tener conocimiento de tales declaraciones. Por ejemplo, si un consumidor entra en una tienda donde el vendedor le dice que un tipo particular de zapatos son impermeables, y entonces este consumidor va a otra tienda y compra los mismos zapatos, aunque el vendedor de esa tienda nunca afirmó que son impermeables; por lo tanto, el consumidor no puede alegar que existe una falta de conformidad.

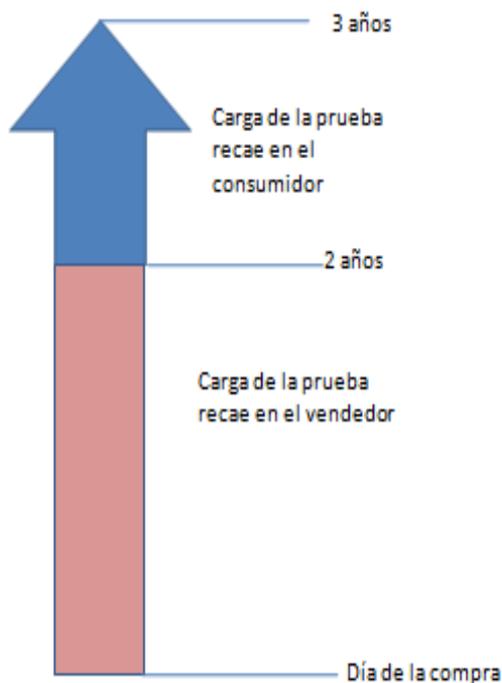
Lo mismo sucede cuando el comerciante puede demostrar que había corregido tales declaraciones antes de la celebración de un contrato. Por ejemplo, para utilizar el ejemplo anterior, el vendedor podría informar al consumidor de que, a pesar de ser anunciado como impermeable por el fabricante, este tipo de zapatos no es realmente impermeable, lo que garantiza que el consumidor sea consciente de ello. El vendedor queda entonces exento de esta responsabilidad, pero todavía necesita probar que ha habido una corrección de la declaración.

## ¿Quién debe demostrar 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 tres 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 dos años, se presumirá que el producto no es conforme debido a una causa que ya existía en el

momento de la entrega del producto, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. 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. 121 TRLGDCU

Sin embargo, una vez transcurridos los dos primeros años, 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.



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

6 meses 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 redirigir la reclamación de un consumidor al importador, distribuidor o productor?

No, no puedes. Si vendió bienes al consumidor que resultaron no ser conformes con el contrato de venta, usted, como vendedor, deberá ocuparse de esa cuestión de conformidad con las normas nacionales aplicables en materia de ventas de consumo.

El vendedor es responsable de la falta de conformidad independientemente de la culpa o negligencia. La responsabilidad del vendedor por los bienes que no son conformes no puede quedar exenta por el hecho de que otra persona es responsable de la falta de conformidad, como el productor o el importador.

## ¿Puedo ser compensado por la otra persona de la cadena de suministro responsable de la falta de conformidad?

Sí, puedes. Una vez que usted, como vendedor, ha subsanado la falta de conformidad, tiene derecho a solicitar una indemnización a la persona en la cadena de suministro responsable de la falta de conformidad. La Directiva de la UE sobre ventas y garantías otorga al vendedor el derecho a solicitar una indemnización al productor, intermediario o vendedor anterior.

Por ejemplo, cuando usted es responsable ante el consumidor porque las zapatillas que vende en su tienda son defectuosas como resultado del mal material que el fabricante había utilizado, usted tiene derecho a solicitar una indemnización al fabricante.

Del mismo modo, en el caso de las mercaderías que se tornaron disconformes durante su importación, el importador podría ser responsable ante el vendedor de una indemnización.

**Las condiciones y la forma de hacer valer estos derechos del vendedor se definen en la legislación nacional de los Estados miembros y en el contrato celebrado con el proveedor.**

### Nuestros consejos

Para estar en el lado seguro, le recomendamos que aclare con sus propios proveedores cuál es su política de devolución de productos no conformes y que esté de acuerdo en que en el contrato que celebre con su proveedor. Sin embargo, estos contratos son raramente negociables y, en la práctica, a menudo no tendrá otra opción que aceptar las condiciones de los proveedores.

## ¿Qué sucede en caso de que el producto no solo no se ajuste, sino que también sea peligroso?

Este módulo se refiere únicamente a las normas sobre derechos y garantías de los consumidores en el caso de productos que no se ajustan, por ejemplo, a una chaqueta que se desgasta solo una semana después de su compra. Sin embargo, tenga en cuenta que existen normas específicas que tratan de los productos que resultan ser peligrosos, por ejemplo, un hierro que se incendia mientras se plancha una camisa sin ninguna razón externa.

En tales casos, para otorgar daños por lesiones personales o daños a otros artículos distintos del producto que no sean conformes, se aplica otro conjunto de normas que se refieren a la responsabilidad del producto y la seguridad del producto. A nivel europeo, los actos legislativos más importantes se establecen en la Directiva 85/374/CEE relativa a la responsabilidad por los productos defectuosos y el conjunto de normas generales y sectoriales específicas en materia de seguridad de los productos.

En algunos casos, con arreglo a algunas legislaciones nacionales de los Estados miembros de la UE, incluso el vendedor puede ser responsable conjuntamente con el productor o importador de los productos peligrosos, por lo que preste atención a este conjunto de normas.



## ¿Cuáles son las consecuencias de una violación de las normas sobre derechos y garantías de los consumidores?

Cuando un vendedor no cumpla las normas sobre derechos y garantías de los consumidores definidas en

la Directiva 99/44/CE y sus legislaciones nacionales de transposición, podrá ser objeto de sanciones.

La Directiva no establece una distinción entre la intención o no de una infracción de sus disposiciones.

Cuando el consumidor decida reclamar las vías de recurso por falta de conformidad, el vendedor debe respetar la elección del consumidor de conformidad con los requisitos legales y ayudarlo a subsanar la falta de conformidad. El vendedor no está autorizado a crear ningún tipo de obstáculos que hagan más difícil de lo necesario el cumplimiento de los derechos del consumidor a que los bienes sean reparados o sustituidos.

Por ejemplo, el vendedor no puede pedir al consumidor que regrese una semana más tarde a la tienda para reemplazar su portátil porque no está dispuesto a tramitar la reclamación ese día.

## ¿Qué sucede con las ventas transfronterizas?

Dado que el nivel de protección de los consumidores puede variar entre los Estados miembros, existen normas específicas de la UE que determinan la legislación aplicable en caso de venta transfronteriza.

En la práctica, siempre debe comprobar la situación jurídica del país de que se trate cuando se dirige a consumidores de otro país (por ejemplo, mediante publicidad dirigida a estos consumidores o sitios web adaptados al idioma).

Por ejemplo, el período de garantía legal, durante el cual el vendedor es responsable de los defectos de los nuevos bienes vendidos, puede ser superior a los dos años previstos en la Directiva de compraventa de la UE. Si la mayoría de los Estados miembros de la UE han decidido mantener el período de dos años, algunos de

ellos (Irlanda, Finlandia, los Países Bajos y Suecia, según se describe en el anexo 1) tienen períodos más largos. Del mismo modo, los Estados miembros pueden prever un orden diferente de las vías de recurso de que dispone el consumidor. Por ejemplo, algunos Estados miembros han decidido que el consumidor tiene libre elección de soluciones y, por lo tanto, puede solicitar inmediatamente la resolución del contrato si el producto no es conforme, sin tener que pedir primero la sustitución y reparación y solo después de la resolución del contrato<sup>11</sup>.

Paralelamente a la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, que regula el régimen de garantía que los vendedores han de reconocer a los consumidores, se ha aprobado la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales, cuyo objetivo es proteger a los consumidores estableciendo normas comunes a contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, en particular sobre su conformidad con el contrato, medidas en caso de falta de dicha conformidad y sobre la modificación de los contenidos o servicios digitales

## Tratamiento específico de las ventas que usted dirige a consumidores residentes en otros Estados miembros.

Si dirige sus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes de los suyos, la legislación del país en el que vive el consumidor se aplica normalmente a su contrato con el consumidor extranjero<sup>12</sup>. Puede elegir una ley diferente como ley

<sup>11</sup> Croacia, Grecia, Lituania, Portugal, Eslovenia – Para más detalles, véase el anexo 1.

<sup>12</sup> En particular, el denominado Reglamento (CE) n.º 593/2008 relativo a la «Roma I».

aplicable, pero esta elección no puede privar a su consumidor extranjero de la protección concedida por las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

Por lo tanto, si su sitio web está dirigido a consumidores de otro Estado miembro y, de manera más general, cada vez que anuncia u ofrece sus bienes o servicios en otros Estados miembros, debe respetar el nivel de protección de la legislación en materia de consumo de los países a los que se dirige.

## ¿En qué condiciones se puede considerar que se dirige a los consumidores de otros Estados miembros?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si sus actividades comerciales o profesionales están «dirigidas» en un Estado miembro concreto. Tales criterios implican, por ejemplo, el uso de lenguas o monedas distintas de las utilizadas generalmente en el Estado miembro del lugar de establecimiento de su empresa, la mención de números de teléfono con un código internacional, la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto del del Estado miembro en el que esté establecida su sociedad<sup>13</sup>.

Sin embargo, si no dirige sus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se le acerca por iniciativa propia, se aplica su legislación nacional.

## ¿Qué significa esto para ti en la práctica?

### ¿Qué ley será aplicable a sus contratos transfronterizos?

A primera vista, puede parecer complejo para un pequeño comerciante cumplir con la legislación del país de sus diferentes consumidores, en diferentes países. Podría impedir que algunos comerciantes ofrezcan sus bienes o servicios a través de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE armoniza una parte importante de la legislación en materia de protección de los consumidores. Esto significa que, en principio, se aplican las mismas normas en toda la UE.
2. Incluso si, en algunos aspectos, quedan diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se le permita que sus contratos con los consumidores estén diseñados con arreglo a su propia legislación: como se ha explicado anteriormente, puede estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo tendrá que respetar la legislación obligatoria en materia de consumo del Estado miembro en el que vive el consumidor.
3. En la práctica, la legislación obligatoria en materia de consumo de otro Estado miembro solo será pertinente si sus normas son más protectoras que las de su ordenamiento jurídico o la legislación que usted ha acordado con el consumidor. Este podría ser el caso, por ejemplo, cuando el período de

<sup>13</sup> Para más información, véanse los asuntos acumulados C 585/08 y C 144/09 Peter Pammer y Hotel Alpenhof GesmbH, el Tribunal de Justicia.

garantía legal de la legislación del consumidor sea más largo que el previsto en su propia legislación.

4. Con la ayuda de los módulos de formación sobre la legislación del consumidor, podrá saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en qué otro Estado miembro al que está considerando dirigir sus actividades comerciales.
5. La cuestión de la ley aplicable a menudo solo será pertinente si existe un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos se pueden resolver amistosamente o mediante el uso de su servicio de quejas interna.

## Cuando usted tiene una disputa en un contrato transfronterizo de este tipo, ¿qué tribunal es competente?

Si usted ofrece sus productos o servicios a los consumidores de otro país de la UE y sucede que tiene

un litigio con un consumidor en ese país de la UE, tenga en cuenta que el tribunal competente para resolver dicho litigio siempre será el del país en el que vive el consumidor. No puede demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y si estipula tal opción en sus términos y condiciones, correría el riesgo de una multa severa. El consumidor, por el contrario, tiene la opción de demandarlo también ante su tribunal de origen. En el caso de los asuntos transfronterizos, con el fin de facilitar la resolución de litigios, la UE ha creado una plataforma de RLL que permite establecer contactos entre los sistemas de RAL de diferentes Estados<sup>14</sup>miembros.

**Ejemplo:** si usted es un comerciante francés con sede en Lille que vende sus productos a consumidores en Bélgica, no puede establecer en sus términos y condiciones que,

no puede establecer en sus términos y condiciones que, en caso de litigio, los únicos tribunales competentes para resolver el litigio son los tribunales del norte de Francia.

---

<sup>14</sup> Véase el módulo 5

## La Directiva sobre el suministro de contenidos y servicios digitales de un vistazo

### Nuevas normas a partir del 1 de enero de 2022



#### 1) El alcance:

Los contenidos y servicios digitales incluyen una amplia gama de productos como videos, archivos de música, software, eventos en vivo, aplicaciones de chat, redes sociales, etc.

Las nuevas normas protegerán a **los consumidores en caso de que los contenidos y servicios digitales sean defectuosos** o, de otro modo, no correspondan a lo acordado en el contrato, por ejemplo:

- música descargada, una aplicación móvil para una plataforma de streaming que no funciona en el teléfono móvil de consumo,
- un software repentinamente deja de funcionar, etc.

**En tales casos, el consumidor tendrá derecho a las siguientes vías de recurso:**

- pídele que solucione el problema,
- si el problema persiste, obtener de usted una reducción de precio, o rescindir el contrato y obtener un reembolso.

**Hasta ahora, esta protección solo existía para los bienes materiales a escala de la UE a través de la**

Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta de bienes de consumo y las garantías conexas.

Además, actualmente, en muchos casos, los consumidores no pagan por acceder a numerosos contenidos o servicios digitales, sino que proporcionan sus datos personales (por ejemplo, la creación de una cuenta en las redes sociales). Con las nuevas normas, los consumidores tendrán derecho a una reparación en caso de contenidos o servicios digitales defectuosos, **incluso cuando no hayan pagado un precio, sino que hayan facilitado sus datos personales.**

#### 2) Las mismas normas en toda la UE:

Las Directivas armonizarán plenamente:

- los criterios de conformidad,
- las vías de recurso en caso de no conformidad,
- las normas relativas a la responsabilidad de los comerciantes,
- las normas sobre la carga de la prueba y las obligaciones respectivas de las partes en caso de incumplimiento, y
- modificación de contenidos o servicios digitales.

**Otros elementos se regularán a nivel nacional.**

Para más información, consulte la legislación nacional pertinente por la que se transponen las Directivas. Puede encontrarlas en el sitio web de la Comisión Europea.

# Anexos

## ANEXO 1: Transposición nacional de las ventas de consumo y Directiva sobre garantías

El sombreado verde designa a los Estados miembros que van más allá de las normas mínimas de la Directiva 1999/44/CE

| Disposiciones clave de la Directiva CSG |                                      |   |   |   |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| Estados miembros                        | Duración de la garantía legal (años) | Obligación de notificación a los consumidores <sup>15</sup> | Inversión del período de carga de la prueba | Jerarquía de recursos                               |
| Austria                                 | 2                                    | No  | 6 meses                                     | Sí  |
| Bélgica                                 | 2                                    | Sí <sup>16</sup>  | 6 meses                                     | Sí  |
| Nombre y Apellidos                      | 2                                    | Sí <sup>17</sup>  | 6 meses                                     | Sí  |
| Croacia                                 | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Libre elección                                      |
| Chipre                                  | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí  |
| Nombre y Apellidos                      | 2                                    | Sí <sup>18</sup>  | 6 meses                                     | Sí  |
| Dinamarca                               | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí <sup>19</sup>                                    |
| Añadir al carrito                       | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí <sup>20</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>21</sup> |
| Italia                                  | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí  |
| Letonia                                 | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí <sup>22</sup>                                    |
| Lituania                                | 2                                    | Sí <sup>23</sup>  | 6 meses                                     | Libre elección                                      |
| Luxemburgo                              | 2                                    | Sí <sup>24</sup>  | 6 meses                                     | Sí <sup>25</sup>                                    |

<sup>15</sup> Por razones de simplicidad, la falta de obligación de notificación se incluye en esta categoría, aunque en sentido estricto la Directiva no prevé una obligación de notificación, sino que permite a los Estados miembros incluir una obligación de notificación.

<sup>16</sup> El comerciante y el consumidor podrán convenir en que el consumidor debe notificar la falta de conformidad en un plazo de dos meses a partir de su conocimiento. 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>17</sup> Véase el artículo 126 de la Ley de protección del consumidor. Sin embargo, la existencia de esta norma no se notificó formalmente a la Comisión Europea.

<sup>18</sup> La ley checa indica que «el consumidor tiene que ponerse en contacto con el comerciante sin demora indebida después de descubrir el defecto». Ley No 89/2012 Coll., el nuevo Código Civil («Nový občanský zákoník», y NCC).

<sup>19</sup> En Dinamarca, el consumidor puede solicitar un reembolso si el defecto es significativo, pero no si el vendedor ofrece reparar o sustituir el producto – véase el artículo 78 de la Ley de compraventa de bienes (Købelov).

<sup>20</sup> Las normas estonias se basan en la idea de una libre elección del recurso, dando, no obstante, al vendedor la posibilidad de hacer frente a la falta mediante reparación o sustitución.

<sup>21</sup> S.I. N.º 11/2003 – Reglamento de las Comunidades Europeas (determinados aspectos de la venta de bienes de consumo y garantías asociadas), de 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>22</sup> Desde un cambio legislativo en 2015.

<sup>23</sup> El consumidor debe notificarlo en un plazo razonable, de conformidad con el artículo 6.327 del Código Civil n.º VIII-1864, de 18 de julio de 2000.

<sup>24</sup> El consumidor tiene que informar al vendedor de cualquier falta de conformidad del producto dentro de un «período razonable», pero dado que este período no está definido, significa efectivamente dos años después de la entrega. Con arreglo al artículo L. 212-6, apartado 2, existe un segundo plazo de dos años para interponer una acción de ejecución de una garantía; se produce a partir del momento en que el consumidor notificó al comerciante el incumplimiento de los bienes.

<sup>25</sup> Los recursos deben ser realizados en el plazo de un mes por el vendedor. Si este no es el caso, el consumidor puede solicitar un reemplazo y recibir un reembolso completo del precio del producto o conservar el producto y obtener un reembolso parcial. Sin embargo, el consumidor puede obtener nuevas reducciones de precios por daños y perjuicios si el consumidor puede aportar la prueba de que la falta de conformidad del bien defectuoso crea costes adicionales o es peligroso para la salud.

| Disposiciones clave de la Directiva CSG |                                      |   |   |                       |
|---|--------------------------------------|---|---|-----------------------|
| Estados miembros                        | Duración de la garantía legal (años) | Obligación de notificación a los consumidores <sup>15</sup> | Inversión del período de carga de la prueba | Jerarquía de recursos |
| Malta                                   | 2                                    | Sí  | 6 meses                                     | Sí                    |
| Polonia                                 | 2                                    | No  | 1 año                                       | Sí <sup>26</sup>      |
| Añadir al carrito                       | 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                    |
| Los Países Bajos                        | Sin límite de tiempo fijo            | Sí  | 6 meses                                     | Sí                    |

\*La responsabilidad del vendedor en estos Estados miembros solo está limitada por el período de prescripción.

<sup>26</sup> Las normas polacas aplicables desde diciembre de 2014 se basan en la idea de una libre elección del recurso, dando, no obstante, al vendedor la posibilidad de hacer frente a la falta mediante reparación o sustitución.

## Anexo 2 — Elementos de la legislación nacional que van más allá de la Directiva 1999/44/CE sobre las ventas y garantías de los consumidores (véase de nuevo el sombreado verde).

| Estados miembros   | Tipo de garantía y duración de la garantía legal (años) | Suspensión de la garantía legal durante la reparación/sustitución | Plazo exacto en el que reparar o sustituir las mercancías | Piezas de repuesto —obligación de mantener piezas de repuesto | Piezas de repuesto —obligación de informar a los consumidores |
|--------------------|---|---|---|---|---|
| Austria            | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período   | Plazo razonable   | No  | No (invertida) <sup>27</sup>                                  |
| Bélgica            | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | Plazo razonable   | No  | No  |
| Nombre y Apellidos | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | En el plazo de un mes                                     | No  | No  |
| Croacia            | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período   | Plazo razonable   | No  | No  |
| Chipre             | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | Plazo razonable   | No  | No  |
| Nombre y Apellidos | Uniforme (2 años)                                       | No  | 30 días   | No  | No  |
| Dinamarca          | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>28</sup>                                       | Plazo razonable   | No  | No  |
| Añadir al carrito  | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período   | Plazo razonable <sup>29</sup>                             | No  | No  |
| Añadir al carrito  | 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 período   | Plazo razonable   | Sí  | No  |
| Hungría            | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>30</sup>                                       | 15 días   | No  | No  |
| Irlanda            | Plazo de prescripción (6 años)                          | Sí  | Plazo razonable   | No  | No  |

<sup>27</sup>En Austria, el vendedor informará al comprador de que no hay piezas de recambio cuando ello sea importante (cuando un consumidor pueda utilizar esa información para elegir un producto que tenga piezas de recambio disponibles).

<sup>28</sup>Dos años para el reemplazo, tres años para la reparación.

<sup>29</sup>En Estonia debe responder a una pregunta o reclamación de un consumidor en un plazo de quince días, pero no hay plazo para la propia reparación.

<sup>30</sup>Suspensión de la garantía legal de reparación, un nuevo período de sustitución.

| Estados miembros  | Tipo de garantía y duración de la garantía legal (años) | Suspensión de la garantía legal durante la reparación/sustitución | Plazo exacto en el que Reparar o reemplazar las mercancías | Piezas de repuesto —obligación de mantener de piezas de repuesto | Piezas de repuesto —obligación de informar a los consumidores |
|-------------------|---|---|--|--|---|
| Italia            | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | Plazo razonable  | No   | Parcialmente  |
| Letonia           | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | Plazo razonable <sup>31</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 período <sup>32</sup>                                       | Plazo razonable  | No   | No  |
| Añadir al carrito | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>33</sup>                                       | 30 días  | Sí   | No  |
| Rumanía           | Uniforme (2 años)                                       | Sí  | 15 días  | Sí (fabricantes)   | No  |
| Eslovaquia        | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>34</sup>                                       | 30 días  | No   | No  |
| Eslovenia         | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>35</sup>                                       | 8 días   | Sí   | Sí  |
| España            | Uniforme (2 años)                                       | Nuevo período <sup>36</sup>                                       | Plazo razonable  | Sí   | No  |
| Suecia            | Uniforme (3 años)                                       | No  | Plazo razonable  | Sí (determinados casos) <sup>37</sup>                            | No  |
| Los Países Bajos  | Diferenciado  | Sí  | Plazo razonable  | No   | No  |

<sup>31</sup> Si bien en general se considera que el plazo razonable es de 30 días, no existe, por tanto, un plazo legal exacto.

<sup>32</sup> Solo para reemplazo, no para reparación.

<sup>33</sup> Solo para reemplazo, no para reparación.

<sup>34</sup> Solo para reemplazo, no para reparación.

<sup>35</sup> Solo para la sustitución o los componentes principales del producto.

<sup>36</sup> Suspensión de la garantía legal de reparación, un nuevo período de sustitución.

<sup>37</sup> Si la falta de piezas de repuesto o consumibles obstaculiza el uso de los bienes y el consumidor, en el momento de la compra, tenía buenas razones para creer que el producto sería utilizable, el producto se considerará defectuoso con arreglo a las normas sobre defectos fácticos de los bienes que figuran en la Ley de Ventas de Consumidores (1990:932).



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

