

Módulo 3

Derechos y garantías del consumidor



AVISO:

La información y puntos de vista expuestos en esta publicación son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Comisión Europea. La Comisión Europea no garantiza la exactitud de los datos incluidos en esta publicación. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona que actúe en nombre de la Comisión Europea pueden ser responsables del uso que se pueda hacer de la información contenida.

Este documento no es jurídicamente vinculante, ni constituye una interpretación formal de la legislación de la UE o nacional, ni puede proporcionar asesoramiento jurídico completo o integral. No pretende sustituir el asesoramiento legal profesional sobre cuestiones concretas.

Los lectores también deben recordar que la legislación de la UE y la nacional se actualizan continuamente: cualquier versión en papel de los módulos debe comprobarse con posibles actualizaciones en la web www.consumerlawready.eu.

Cualquier término específico de género utilizado pretende ser inclusivo para todos los géneros.

Julio de 2025

Índice

Introducción	6
¿Son diferentes las normas sobre derechos y garantías del consumidor en los diferentes Estados miembros de la UE?	9
¿Puedo excluir la aplicación de las normas sobre derechos y garantías del consumidor?	9
¿Cuál es el ámbito de aplicación de las normas de garantías?	10
¿También están cubiertos los servicios al consumidor?	10
¿Cuáles son las diferentes garantías para los bienes, contenidos digitales o servicios vendidos al consumidor?	11
¿Cuáles son las principales características de la garantía legal?	11
¿Cuándo se consideran no conformes los bienes de consumo, servicios digitales o contenidos?	11
¿Cuáles son las principales características de la garantía comercial?	13
¿Puedo presentar la garantía legal como una garantía comercial?	14
¿Existe también una garantía legal para los productos de segunda mano?	15
¿Cuáles son los derechos de los consumidores en caso de falta de conformidad?	15
¿Existe algún límite a la libre elección de las alternativas por parte del consumidor dentro de la jerarquía?	16
¿Puedo pedir algún pago al cliente?	17
¿Cómo realizar una reparación o sustitución?	18
Tras la finalización del contrato, ¿puedes como vendedor exigir alguna compensación por el uso de los bienes que ha hecho el comprador?	18
¿En qué casos no será responsable el vendedor por la falta de conformidad?	18
¿Quién debería demostrar la falta de conformidad?	19
¿Cómo vendedor, puedo redirigir la queja de un consumidor al importador, distribuidor o fabricante?	20
¿Puedes pedir responsabilidades a la otra persona de la cadena de suministro que es realmente responsable de la falta de conformidad?	21
¿Qué ocurre si el producto no solo es defectuoso, sino que además es peligroso?	21

¿Cuáles son las consecuencias del incumplimiento de las normas sobre derechos y garantías del consumidor?	22
¿Qué ocurre con las ventas transfronterizas?	22
Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros.	22
¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembros?	23
¿Qué significa esto para ti en la práctica?	23
La Directiva para la prestación de contenidos digitales y servicios digitales de un vistazo	25

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

Consumidor

"La garantía legal obliga a los fabricantes a alcanzar cierto grado de calidad y, por tanto, crea una competencia más leal"

Empresario

"A los consumidores les gusta la existencia de la garantía comercial y a menudo eligen mis productos por ello"

Empresario

Introducción

Querido empresario,

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

El proyecto Consumer Law Ready es un proyecto a nivel europeo gestionado por EUROCHAMBRES (la Asociación de Cámaras de Comercio e Industria Europeas), en un consorcio con BEUC (la Organización Europea del Consumidor) y SMEunited (la Asociación de Artesanía y PYMES en Europa). Está financiado por la Unión Europea con el apoyo de la Comisión Europea.

El objetivo del proyecto es ayudarte a cumplir con los requisitos de la legislación de consumo de la UE.

El derecho de la protección del consumidor de la UE consiste en diferentes disposiciones legislativas adoptadas por la Unión Europea durante los últimos 25 años y transpuestas por cada Estado miembro de la UE en su respectiva legislación nacional. En 2024, la Comisión concluyó el Informe de Comprobación de Equidad Digital y Aptitud (lanzado en 2022)¹ que tenía como objetivo evaluar si las normas actuales de protección al consumidor son adecuadas para garantizar un alto nivel de protección al consumidor en el entorno digital. El Informe mostró que estas normas siguen siendo tanto relevantes como necesarias para garantizar un alto nivel de protección al consumidor y un funcionamiento eficaz del Mercado Único Digital. Al mismo tiempo, identificó varias prácticas dañinas y en evolución a las que se enfrentan los consumidores en línea y señala áreas de mejora que deben abordarse en el futuro. El proyecto Consumer Law Ready tiene como objetivo mejorar el conocimiento de los empresarios, en particular de las pymes, sobre los derechos del consumidor y sus correspondientes obligaciones legales.

El Manual consta de siete módulos. Cada uno trata un tema concreto del derecho de consumo de la UE:

- El Módulo 1 trata sobre las normas sobre los requisitos de información precontractual
- El Módulo 2 presenta las normas sobre el derecho del consumidor a desistir de contratos a distancia y fuera de establecimiento mercantil.
- El Módulo 3 se centra en las soluciones que los comerciantes deben ofrecer cuando no cumplen con el contrato.
- El Módulo 4 se centra en las prácticas comerciales desleales y las cláusulas abusivas.
- El Módulo 5 introduce los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (ADR).
- El Módulo 6 explica los derechos y obligaciones en los market places (o plataformas de venta online).
- El Módulo 7 trata sobre la seguridad de productos (2026).

Este Manual es solo uno de los materiales de aprendizaje creados dentro del proyecto Consumer Law Ready. La web consumerlawready.eu contiene otras herramientas de aprendizaje, como vídeos, cuestionarios y un examen online a través del cual puedes obtener un certificado. También puedes conectar con expertos y otras pymes a través de un foro.

El Módulo 3 del Manual trata sobre los derechos y garantías del consumidor cuando los bienes o contenidos y servicios digitales comprados no cumplen con el contrato. Describe qué información, cómo y cuándo debes proporcionar, y te da consejos para facilitarte el cumplimiento de la ley.

El Módulo se basa en las reglas establecidas por la [Directiva \(UE\) 2019/771](#)¹ sobre ciertos aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes ("Directiva de Nuevas Ventas de Bienes") y la [Directiva \(UE\) 2019/770](#)² sobre ciertos aspectos relativos a contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales, que ahora cubre los derechos de garantía para contenidos digitales y servicios digitales ("Directiva sobre Contenidos Digitales"). Las dos directivas sustituyeron, desde enero de 2022, a la Directiva de la UE 99/44/CE sobre la venta de bienes de consumo y garantías asociadas.

El módulo, también te informa de las modificaciones introducidas por la [Directiva \(UE\) 2024/825](#) de 28 de febrero de 2024 en lo relativo al empoderamiento de los consumidores para la transición verde mediante una mejor protección frente a prácticas desleales y mediante una mejor información ("Directiva ECGT por sus siglas en inglés")³, y la [Directiva \(UE\) 2024/1799](#) sobre normas comunes que promueven la reparación de bienes ("Directiva sobre el Derecho a la Reparación")⁴ aunque no están en vigor. Para anticipar los cambios legislativos que se producirán, este módulo ya se refiere a aquellas cosas que te afectarán dentro de poco. Estos nuevos cambios se presentan en este módulo en recuadros separados con el título "Nuevas reglas a partir de 2026".

Los consumidores ahora tienen la posibilidad de que estos derechos se hagan valer en procedimientos colectivos con la [Directiva \(UE\) 2020/1828](#)⁵ sobre acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores ('RAD'), aunque a fecha de la presente, esta Directiva no se ha transpuesto en España.⁶

La [Base de Datos de Derecho del Consumidor](#)⁷ y el [Portal de Negocios de Tu Europa](#)⁸ pueden ayudarte a encontrar la información relevante o puedes contactar con tu organización empresarial si quieres más ayuda.

¹ Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 sobre ciertos aspectos relativos a contratos de compraventa de bienes, modificando el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, y derogando 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).

² Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 sobre ciertos aspectos relativos a contratos de suministro de contenidos digitales y servicios digitales (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

³ Los Estados miembros deben adoptar medidas de transposición antes del 27 de marzo de 2026 y aplicarlas a partir del 27 de septiembre de 2026.

⁴ Los Estados miembros deben adoptar medidas de transposición antes del 31 de julio de 2026 y aplicarlas a partir del 31 de julio de 2026.

⁵ Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 sobre acciones representativas para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y derogación de la Directiva 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Véase el Módulo 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

Esperamos que la información proporcionada en el Manual te resulte útil.

¿Son diferentes las normas sobre derechos y garantías del consumidor en los diferentes Estados miembros de la UE?

La respuesta a esta pregunta es: sí, lo son, al menos hasta cierto punto. El objetivo de la Nueva Directiva sobre Ventas de Bienes y la Directiva de Contenido Digital es establecer un nivel común de protección al consumidor en toda la UE, pero también permitir que los Estados miembros de la UE establezcan estándares más altos, si lo consideran, en disposiciones específicas. Por favor, consulta el ANEXO 1 para obtener una visión general de la situación en cada Estado miembro en lo que respecta al periodo de garantía legal, la inversión de la carga de la prueba y otros conceptos que se abordan en el presente módulo.

Desde aquí anunciamos que en este manual hablaremos de una garantía legal de al menos dos años que es lo que fija la Directiva, pero en el caso español, concretamente se ha establecido lo que sigue:

Que en el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b).

El artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b) dicen que en el caso de contratos de compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales, el empresario velará por que se comuniquen y suministren al consumidor o usuario las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad,

que sean necesarias para mantener la conformidad, durante cualquiera de los siguientes períodos:

- a) Aquel que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar habida cuenta del tipo y la finalidad de los bienes con elementos digitales o de los contenidos o servicios digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando el contrato establezca un único acto de suministro o una serie de actos de suministro separados, en su caso.
- b) Aquel en el que deba suministrarse el contenido o servicio digital con arreglo al contrato de compraventa de bienes con elementos digitales o al contrato de suministro, cuando este prevea un plazo de suministro continuo durante un período de tiempo. No obstante, cuando el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales prevea un plazo de suministro continuo igual o inferior a tres años, el período de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega del bien). 

¿Puedo excluir la aplicación de las normas sobre derechos y garantías del consumidor?

No, no puedes excluir la aplicación de las normas sobre derechos y garantías del consumidor.

Las normas sobre derechos y garantías del consumidor en el caso de productos, contenidos digitales o servicios que no cumplan con el contrato son vinculantes y su aplicación nunca podrá ser excluida por las partes. Esto se aplica en particular a la garantía legal que nunca podrá ser excluida ni limitada. Solo en el caso de bienes de segunda mano, y solo si lo permite la legislación nacional del Estado miembro correspondiente (hasta el momento, Austria, Bélgica, República de Chipre, República Checa, Alemania, Hungría, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España), el vendedor y el consumidor pueden acordar

un plazo más corto para el periodo legal de garantía, pero nunca inferior a 1 año. 

Una cláusula en un contrato de consumo que pretenda limitar o excluir completamente la garantía legal no es legal.

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

Las normas sobre garantías cubren cualquier bien mueble, tangible, vendido a consumidores, con la excepción de:

- Bienes vendidos por autoridad legal en ejecución de una sentencia.
- Agua y gas vendidos sin un volumen limitado o cantidad fija como podría suceder con una bombona de butano.
- Electricidad.

Además, la legislación nacional de un Estado miembro puede excluir la aplicación de las normas sobre garantía a bienes de segunda mano vendidos en subasta pública a la que el consumidor puede asistir en persona: Finlandia, Francia, Alemania y Hungría han utilizado esta opción. España ha introducido una exclusión más limitada, refiriéndose únicamente a las "subastas administrativas". Dinamarca, Italia y Suecia no han utilizado esta opción, limitando la responsabilidad del vendedor por dichos bienes vendidos en cualquier tipo de subasta pública. 

Recuerda que, desde enero de 2022 con la entrada en vigor de la Directiva (UE) 2019/770 sobre ciertos aspectos relativos a los contratos de suministro de contenidos y servicios **digitales, se aplican derechos y normas similares para contenidos y servicios digitales.**

¿También están cubiertos los servicios al consumidor?

No, no lo están. Los servicios al consumidor, por ejemplo, servicios de fontanería o jardinería, están fuera del alcance de esta Directiva. Es decir, aplican a la compra de bienes, pero no a la contratación de servicios.

Sin embargo, ten en cuenta que cualquier falta de conformidad derivada 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 fueron 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 propio consumidor y la instalación incorrecta se debe a un error en las instrucciones de instalación. Además de estos casos, las leyes nacionales de los Estados miembros definen los derechos en caso de servicios que no sean conformes con el contrato. Por eso, si prestas servicios, te recomendamos que te familiarices con las normas nacionales pertinentes. 

Desde enero de 2022, los servicios digitales (por ejemplo, tiendas de música online) y los contenidos digitales (por ejemplo, una aplicación móvil) también están cubiertos por normas sobre derechos y garantías del consumidor (por ejemplo, periodo mínimo de garantía legal).

¿Cuáles son las diferentes garantías para los bienes, contenidos digitales o servicios vendidos al consumidor?

En lo que respecta a la venta de bienes de consumo, contenidos digitales y servicios, una de las cuestiones fundamentales a analizar es la garantía legal de conformidad, es decir, la responsabilidad del vendedor por los defectos de los bienes, contenidos digitales o servicios. Según la legislación de la UE, existe una clara distinción entre la garantía legal y la garantía comercial.

La garantía legal es obligatoria. Cubre un periodo mínimo de dos años para nuevos bienes, servicios digitales y contenidos⁹, y protege a los consumidores contra defectos que ya existían en el momento de la entrega del bien y que se hacen evidentes más adelante. La garantía legal no puede ser excluida contractualmente y es válida en todos los países de la UE.

La garantía comercial es una garantía adicional a la garantía legal que puede otorgarse, si quiere, por el vendedor o el fabricante, ya sea de forma gratuita o a cambio de una tarifa. También puede cubrir defectos distintos a los existentes en el momento de la entrega del bien y durante un periodo más largo que la garantía legal.

¿Cuáles son las principales características de la garantía legal?

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

comprar y se mantiene durante dos años (o, dependiendo del Estado miembro de la UE, durante un periodo más largo como en Irlanda, Finlandia, Países Bajos y Suecia, como se describe en el anexo 1).

Por ejemplo, si un secador deja de funcionar tras solo unos meses desde que se compró y esto se debe a una falta de conformidad en el momento de la entrega, no a un mal uso, el vendedor debe repararlo, sustituirlo, conceder al consumidor una reducción adecuada del precio o este, puede resolver el contrato con la devolución del dinero.

¿Cuándo se consideran no conformes los bienes de consumo, servicios digitales o contenidos?

La "Nueva Directiva de Ventas de Bienes" explica qué bienes se consideran conformes al contrato. Se presume que los bienes de consumo cumplen con el contrato de compraventa si:

- Coinciden con la descripción dada por el vendedor y poseen las cualidades de los bienes que el vendedor ha ofrecido al consumidor como muestra o modelo;
Un ejemplo: los zapatos descritos y mostrados al consumidor como impermeables deberían serlo,

⁹ Consulta los Anexos 1 y 2 para más detalles sobre los países que aplican una mayor duración de la garantía legal.

efectivamente.



Como vendedor, debes asegurarte de que la descripción de los productos que vendes sea siempre correcta. De lo contrario, el comprador puede considerarte responsable.

- Son aptos para cualquier propósito particular para el que el consumidor los requiera y que haya comunicado al vendedor en el momento de la firma del contrato y que el vendedor haya aceptado;
Un ejemplo: una bicicleta que se ha dicho apta para ir por la montaña en el momento de su venta debe serlo realmente.



- Son aptos para los fines para los que normalmente se utilizan bienes del mismo tipo;
Un ejemplo: un teléfono móvil que puede usarse para hacer llamadas.

- Presentan la calidad y el rendimiento habituales en bienes del mismo tipo, que el consumidor puede esperar razonablemente según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta además las declaraciones públicas sobre sus características específicas realizadas por el vendedor, el fabricante o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

Un ejemplo: la etiqueta que indica el nivel de consumo energético de un frigorífico debe corresponder a su nivel real de consumo.



Desde enero de 2022, con las dos nuevas directivas que ya hemos mencionado, deben tenerse en cuenta unos **critérios subjetivos** y otros **objetivos** para evaluar la conformidad de los bienes, contenidos digitales y servicios.

a) *Criterios subjetivos.*

Para estar en conformidad con el contrato, el contenido digital, el servicio digital o los bienes deberán:

- (1) **Coincidir con la descripción**, cantidad y calidad; poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y otras características requeridas por el contrato.

- (2) **Ser aptos para cualquier propósito concreto para el que el comprador los requiera** y que le haya hecho saber al vendedor sin que este se haya negado
- (3) Suministrarse con todos los accesorios, instrucciones e información de servicio de atención al cliente, **según lo requiera el contrato**; y
- (4) **Mantenerse actualizados según lo acordado en el contrato.**

b) Criterios objetivos

Además, los contenidos digitales, servicios digitales o bienes deberán cumplir la siguiente lista de criterios "*objetivos*" para ser considerados conformes:

- (1) **Ser aptos para los fines** para los que normalmente se utilizarían otros contenidos digitales, servicios digitales o bienes del mismo tipo;
- (2) Ser de la cantidad prevista y reunir las cualidades y demás características —como durabilidad, funcionalidad, compatibilidad, accesibilidad, continuidad y seguridad— que son habituales en bienes, contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor puede esperar razonablemente. Para valorar estas cualidades, se tendrán en cuenta las declaraciones públicas (por ejemplo, en la publicidad o el etiquetado) realizadas por el vendedor, el proveedor o el fabricante.
- (3) Se suministrarán con cualquier accesorio e instrucciones que el comprador pueda **razonablemente esperar** recibir;
- (4) Deberán **cumplir con cualquier muestra, versión de prueba o vista previa del**

contenido digital o servicio digital que se hayan puesto a disposición del comprador, antes de formalizar el contrato.

Tendrás que asegurarte de que los consumidores estén informados y se les proporcionen las actualizaciones necesarias (incluidas las de seguridad) para mantener la compatibilidad con los elementos digitales, el contenido digital o el producto.

¿Cuáles son las principales características de la garantía comercial?

La garantía comercial es una garantía opcional (solo se ofrece por el vendedor o fabricante si quieren) y adicional a la legal, que va más allá de lo establecido por esta y que no la elimina puesto que la legal siempre se tiene que mantener. Puede cubrir un periodo más largo que la garantía legal (de 2 años), cubrir defectos distintos a los existentes en el momento de la entrega del bien y/o proporcionar otros beneficios. Se puede ofrecer de forma gratuita o a cambio de una tarifa.

Los fabricantes pueden ofrecer una garantía comercial que permita al consumidor reparar el producto en varias tiendas autorizadas en todo el mundo y no solo en la tienda del vendedor. Por ejemplo, un ordenador portátil podría beneficiarse de una garantía comercial que permita al consumidor esa reparación en diferentes tiendas de forma gratuita.

Los fabricantes también pueden ofrecer una garantía comercial de durabilidad en sus productos, que es un

tipo particular de garantía comercial. Si lo hacen, los consumidores pueden pedirles directamente que reparen o sustituyan un producto defectuoso de forma gratuita, dentro de un plazo razonable y sin molestias significativas para ellos. En la garantía comercial, hay que estar a las normas que se faciliten en un documento.

¿Puedo presentar la garantía legal como una garantía comercial?

No, no puedes presentar la garantía legal como una garantía comercial. La ley garantiza la garantía legal a todos los consumidores que compren un bien a un vendedor. Una garantía comercial es algo que puedes ofrecer a los consumidores, por lo tanto, es un gesto voluntario y comercial.

Por lo tanto, cuando ofreces una garantía comercial al consumidor, es muy importante que también le informes de la existencia de la garantía legal. Por favor, ten en cuenta que informar al consumidor de la existencia de una garantía legal obligatorio por ley (Directiva de Derechos del Consumidor 2011/83/UE).

Si presentas la garantía legal como una característica distintiva de tu oferta particular, o si haces que el consumidor pague por ella, puedes ser considerado responsable de incurrir en una práctica comercial desleal y ser sancionado.

Nuevas reglas desde septiembre de 2026

Aviso armonizado y etiqueta armonizada:

La [Directiva \(UE\) 2024/825](#) introducirá nuevos requisitos de información precontractual para los

empresarios, especialmente en lo relativo a la garantía legal de conformidad y la garantía comercial de durabilidad del producto¹⁰.

Concretamente, en la fase precontractual, tanto para la venta a distancia, como fuera de establecimiento mercantil y en la propia tienda física del vendedor, tendrás que proporcionar a los consumidores lo que sigue:

- Un recordatorio de la existencia de la garantía legal y sus principales elementos mediante un **aviso armonizado de la UE** y,

- cuando corresponda, la existencia de una **garantía comercial de durabilidad por parte del fabricante mediante una etiqueta armonizada de la UE** (véase el recuadro de más abajo).

El aviso armonizado **de la UE** será un aviso obligatorio que debe mostrarse de manera destacada en todas las tiendas que vendan bienes de consumo, con el fin de recordar a los consumidores la existencia y los elementos principales de la garantía legal, incluyendo su duración mínima de dos años según lo previsto en la Directiva (UE) 2019/771, así como una referencia general a la posibilidad de que la duración de la garantía legal de puede ser más larga según la legislación nacional.

La etiqueta armonizada **de la UE** será una nueva etiqueta a nivel de 'producto' que se proporcionará de forma destacada en estos (por ejemplo, en el embalaje), o junto a ellos (por ejemplo, en las estanterías, o al lado de la imagen del bien en el caso de la venta online), para permitir que los consumidores puedan identificar fácilmente que ese bien en particular se beneficia de una garantía comercial de durabilidad ofrecida por el fabricante sin coste adicional, cubriendo todo el bien y con una duración superior a dos años. Además, la

¹⁰ Según el nuevo apartado (14a) del artículo 2 CRD, una "garantía comercial de durabilidad" significa la garantía comercial de durabilidad del productor según el artículo 17 de la Directiva (UE) 2019/771, bajo la cual el productor es directamente responsable ante el consumidor

durante todo el periodo de la garantía comercial de durabilidad para la reparación o sustitución de los bienes, conforme al artículo 14 de la Directiva (UE) 2019/771, siempre que los bienes no mantengan su durabilidad.

etiqueta armonizada incluirá un recordatorio de la existencia de la garantía legal (de dos años) para evitar confusiones entre los consumidores. Aunque es opcional que los fabricantes ofrezcan tales garantías comerciales, la exhibición de la etiqueta es obligatoria cuando lo haga.

Tanto la etiqueta armonizada como el aviso armonizado están siendo desarrollados actualmente por la Comisión Europea y deberían estar listos para septiembre de 2025. El objetivo principal de la etiqueta armonizada es ayudar a los consumidores a tomar decisiones mejor informadas y estimular la demanda y la oferta de bienes de consumo con una vida útil más larga. El objetivo principal del aviso armonizado es recordar y sensibilizar a los consumidores acerca de sus derechos de garantía legal.

¿Existe también una garantía legal para los productos 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 bienes de segunda mano que permitan al vendedor y al consumidor acordar un plazo más corto que el periodo de dos años siempre que no sea inferior a un año. Aquí está la lista de Estados miembros donde compradores y vendedores tienen la opción de acordar un periodo de garantía más corto para productos de segunda mano: Austria, Bélgica, República de Chipre, República Checa, Alemania, Hungría, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia y España. 🇪🇺

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

En caso de falta de conformidad de los bienes, la Nueva Directiva sobre Ventas de Bienes prevé las siguientes alternativas en un orden determinado ('jerarquía' de recursos):

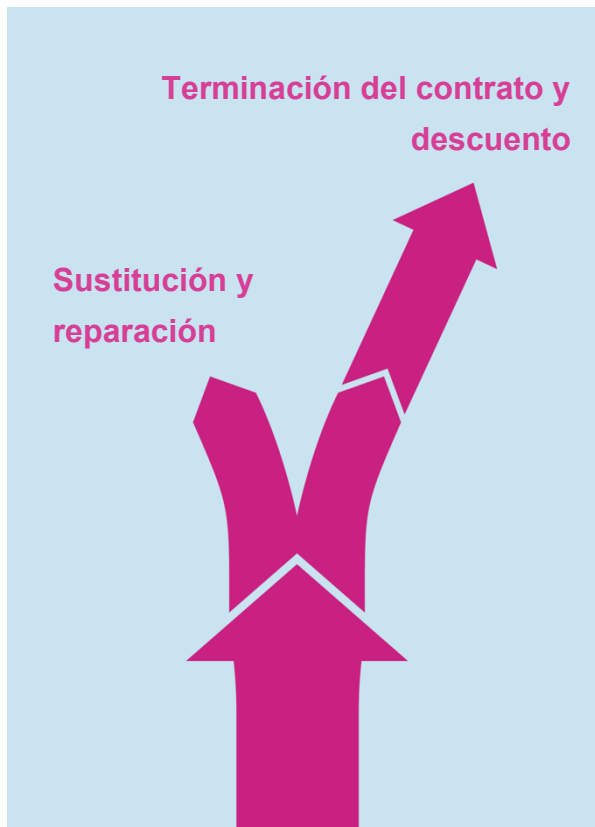
1. **Reparación o sustitución** como alternativas de primer nivel
2. **Resolución del contrato o rebaja del precio del producto** como alternativas de segundo nivel.

En primer lugar, el consumidor puede pedir la reparación o sustitución del bien no conforme. Los consumidores pueden elegir entre ambos, a menos que una de ellas sea imposible o desproporcionada en relación con la otra alternativa. Por ejemplo, el consumidor puede pedir que reparen su cámara rota o que la sustituyan por otra. Sin embargo, el vendedor puede reparar el bien si la sustitución resulta desproporcionadamente cara, como podría pasar si la reparación solo consiste en cambiar un pequeño componente de la cámara sin molestias significativas para el comprador.

En segundo lugar:

- Si el consumidor no tiene derecho ni a reparación ni a la sustitución, o
- si el vendedor no ha dado la solución en un plazo razonable, o
- si el vendedor no ha podido dar la solución sin molestias significativas para el consumidor.

Entonces, el consumidor puede exigir la resolución del contrato o una reducción en el precio pagado por el producto.



Por ejemplo, si el consumidor debe esperar unos meses a que el vendedor repare un coche averiado, entonces puede resolver el contrato, recibir el reembolso de lo que pagó por este y devolver el coche roto. O, si el coche aún puede usarse, pero tiene algún desperfecto, el consumidor podría optar por exigir una suma de dinero (parte del precio del coche) como reducción de precio.

Ten en cuenta que, desde 2022 y tras la entrada en vigor de las nuevas Directivas, existe **ahora una jerarquía estricta y totalmente armonizada de alternativas** para los consumidores en caso de no conformidad de un bien, contenido digital o servicio digital.

En consecuencia, los Estados miembros que no tenían jerarquía de recursos (como Portugal) tuvieron que adaptar su legislación nacional.

Para ti, esto significa que las normas sobre alternativas serán las mismas en todos los países de la Unión Europea.

Irlanda ofrece un derecho a corto plazo para rechazar los bienes y dar el contrato finalizado.

¿Existe algún límite a la libre elección de las alternativas por parte del consumidor dentro de la jerarquía?

El derecho de los compradores a elegir en la primera fase entre reparación y sustitución y, en la segunda fase, entre la resolución del contrato y la rebaja del precio está limitado.

Primero, el consumidor puede elegir, de forma gratuita, entre reparación y la sustitución, a menos que su elección sea imposible o desproporcionada en comparación con el remedio alternativo. Esto ocurrirá si la elección del consumidor impone costes desproporcionados al vendedor, teniendo en cuenta:

- 1) El valor del bien si fuera conforme al contrato.
Por ejemplo, si el valor de ese bien es menor que los costes de reparación;
- 2) La importancia de la falta de conformidad en cada caso particular;
- 3) Si la falta de conformidad puede corregirse a través de la otra alternativa sin molestias significativas para el consumidor.

Por ejemplo, cuando el precio de reparar un bien supera el coste de sustituirlo, probablemente la reparación no sea la solución adecuada. Sin embargo, la existencia de una carga desproporcionada siempre debe ser demostrada por el vendedor, por lo que es necesaria una evaluación caso por caso.

Entonces, si la reparación o el reemplazo no pueden realizarse sin una gran molestia para los consumidores, o si el defecto no puede corregirse en un plazo razonable, los consumidores pueden reclamar el reembolso del producto defectuoso o una reducción del precio.

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

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

Nuevas normas a partir de julio de 2026.

Con la nueva [Directiva \(UE\) 2024/1799](#) sobre normas comunes que promueven la reparación de bienes ("Directiva sobre el Derecho a la Reparación"), cuando aparece un defecto en un bien **dentro del periodo de la garantía legal**, los consumidores se benefician de una garantía legal prolongada de un año si deciden que sus productos sean reparados. Según esta Directiva, como vendedor, tendrás la obligación de informar a los consumidores sobre la elección entre las diferentes alternativas que les asisten y la prolongación del periodo legal de garantía si optan por realizar la reparación. El objetivo es promover la reparación de productos en la Unión Europea disminuyendo así la generación de residuos.

Para los defectos que no están cubiertos por la garantía legal (porque no se debieron a la disconformidad de los bienes con el contrato de compraventa, o que aparecieron después de que la garantía legal expirara), la Directiva sobre el Derecho a la Reparación ha

impuesto una nueva obligación de reparación. Como resultado, los consumidores podrán solicitar a los fabricantes una reparación más fácil y económica de los defectos para productos que deben ser técnicamente reparables (como tablets, smartphones, pero también lavadoras, lavavajillas, etc.). Los fabricantes también estarán obligados a publicar información sobre sus servicios de reparación, incluyendo los precios indicativos de las reparaciones más comunes.

Las nuevas normas también contemplan la creación de una **plataforma europea de reparación**, que permitirá a los consumidores encontrar más fácilmente un reparador adecuado. Esta plataforma estará a disposición de reparadores, muchos de los cuales son pymes, para que anuncien sus servicios.

Los reparadores pueden proporcionar a los consumidores un **formulario europeo de información de reparación** (cuya plantilla puedes encontrar en el anexo de la Directiva sobre el Derecho a la Reparación). Si se utiliza, este formulario deberá ser proporcionado a los consumidores antes de que se suscriba el contrato para la prestación de servicios de reparación. El objetivo de este formulario es proporcionar un marco para los presupuestos de reparación en cuanto al precio y las condiciones de esta. Cuando sea aplicable, el formulario será válido durante un periodo de 30 días para que los consumidores puedan comparar diferentes presupuestos.

¿Puedo pedir algún pago al cliente?

La reparación y sustitución en caso de falta de conformidad siempre deben hacerse de forma gratuita para el consumidor. Esto significa que no se le puede exigir ninguna compensación. El vendedor no puede pedir ningún pago por la sustitución o reparación, por ejemplo por:

- Los gastos de envío por devolver el producto;

- Mano de obra.
- Precio de las piezas o materiales usados para la reparación.

¿Cómo realizar una reparación o sustitución?

La reparación o sustitución de bienes que no cumplen debe hacerse siempre en un plazo razonable, de forma gratuita y sin molestias significativas para el consumidor.

En la práctica, puede ocurrir que el vendedor insista en reparar los bienes como único recurso disponible y afirme que su sustitución no es posible porque se le acabaron esos bienes o ya no puede conseguirlos. En estos casos, corresponde al vendedor demostrar que la sustitución no es posible, en cuyo caso se pueden ofrecer otras soluciones al consumidor (reducción del precio o resolución del contrato).

Tras la finalización del contrato, ¿puedes como vendedor exigir alguna compensación por el uso de los bienes que ha hecho el comprador?

El vendedor no puede exigir compensación por el uso de un bien defectuoso que fue sustituido por uno nuevo (ya que debe hacerse de forma gratuita). En caso de resolución de contrato, el reembolso de lo pagado al consumidor puede reducirse según las normas de la legislación nacional aplicable.

Por favor, ten en cuenta que, si eres responsable ante el consumidor por una falta de conformidad que resulta de un acto u omisión de un empresario anterior en la cadena (proveedor o fabricante), tienes derecho a reclamar contra la(s) persona(s) responsable(s) en la cadena contractual (derecho de repetición). Las

especificidades están establecidas por la ley nacional.



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

En ciertos casos, la reclamación de un consumidor no estaría justificada.

Primero, cuando el consumidor era consciente 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 alegar después que el bien estaba defectuoso.

Del mismo modo, cuando un consumidor compra un libro en la tienda en una sección claramente marcada como 'libros dañados – mitad de precio', 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 resultado del material proporcionado al vendedor por el consumidor. Ese sería el caso, por ejemplo, de un sastre que cose un traje con el material proporcionado por el consumidor. Si el traje se rompe después de varios días sin otra razón que la mala calidad del material, el sastre no se hará responsable de ello.

En tales casos, el consumidor no puede reclamar conforme a la garantía.

Sin embargo, si el vendedor afirma que sus productos son conformes, será responsable de la falta de conformidad independientemente de si el consumidor pudiera haber detectado fácilmente el defecto. Por ejemplo, un empresario vende un coche nuevo que no funciona bien, pero afirma que es porque nadie lo ha

conducido aún. Cuando, tras un tiempo conduciendo el coche, el comprador ve que el coche sigue sin funcionar bien, entonces la responsabilidad recae en el vendedor.

Por otro lado, el vendedor no será responsable por la falta de conformidad en relación con las declaraciones hechas por otros empresarios sobre las características de los bienes que vende si no era consciente o no podía estar al tanto de dichas declaraciones. Por ejemplo, si un consumidor entra en una tienda donde el vendedor le dice que un tipo concreto de zapatillas son impermeables, y luego ese consumidor va a otra tienda y compra las mismas, aunque el vendedor nunca haya afirmado que son impermeables; entonces el consumidor no puede alegar que hay falta de conformidad.

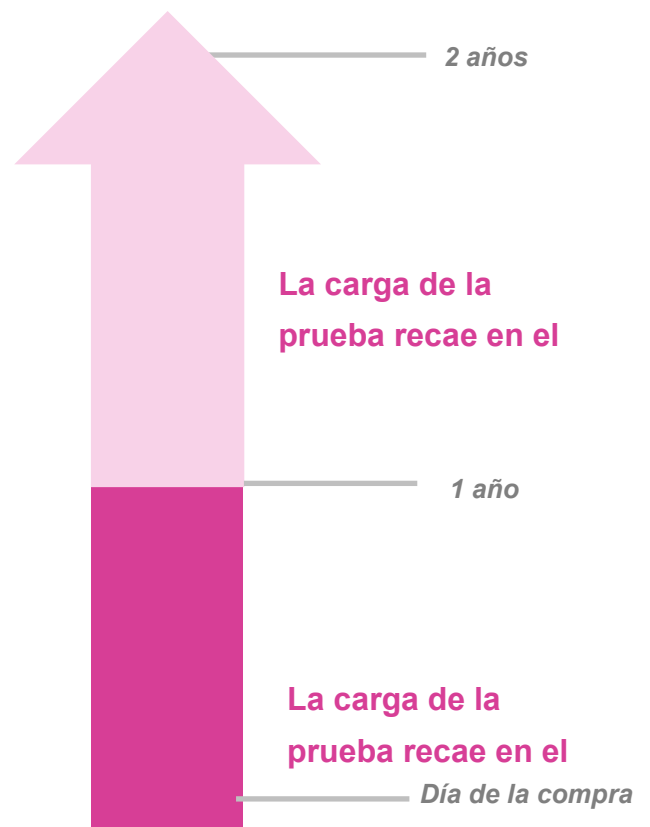
Lo mismo ocurre cuando el vendedor puede demostrar que había corregido dichas afirmaciones antes de la conclusión de un contrato. Por ejemplo, usando el ejemplo anterior, si el vendedor informa al consumidor de que, a pesar de que el fabricante anuncia que son impermeables, este tipo de zapatillas en realidad no lo son, asegurándose así que el consumidor sea consciente de ello. El vendedor queda entonces exento de esta responsabilidad, pero debe demostrar que ha habido una corrección de la declaración comunicada a su cliente.

¿Quién debería demostrar la falta de conformidad?

La responsabilidad del vendedor por el defecto de un producto nuevo dura al menos dos años, comenzando a contar el plazo desde el momento de la entrega del bien al consumidor. El vendedor solo es responsable por los defectos que ya existían en el momento de la entrega y que se hicieron evidentes más tarde. Por lo tanto, la cuestión de cuándo ocurrió el defecto es muy importante en la práctica. Durante el primer año, se presume que la falta de conformidad ya existía en el

momento de la entrega. Si, por ejemplo, un horno deja de funcionar seis semanas después de su entrega en el domicilio del consumidor, se presume que el defecto existía en el momento de la entrega. 🚩

Sin embargo, tras el término del primer año, la carga de la prueba pasa al consumidor. Esto significa que debe demostrar que el defecto del producto adquirido existía en el momento de la entrega 🚩. Aunque esta es la situación legal, los vendedores pueden decidir encargarse del examen de los productos incluso después del primer año para ayudar a los consumidores a identificar la causa del defecto.



La garantía legal no cubre defectos que no existían en el momento de la entrega pero que ocurrieron posteriormente. Por ejemplo, el vendedor no es responsable de un teléfono móvil que no funciona

porque cayó al agua. Sin embargo, a partir del 31 de julio de 2026, en tales casos, los consumidores tendrán derecho a solicitar al fabricante que repare dichos productos mediante el pago, siempre que se mencionen en el Anexo II de la Directiva sobre el Derecho a la Reparación.

Para tratar este tipo de casos, el consejo es tener siempre una estrategia y mecanismos para verificar quién es realmente responsable de la falta de conformidad. Por ejemplo, si tu tienda vende teléfonos móviles, una buena idea sería tener una buena cooperación con el fabricante, que pueda verificar por qué el teléfono móvil que el consumidor ha traído no funciona, es decir, si está relacionado con algún problema de fabricación o porque el consumidor lo ha dejado caer al suelo o al agua.

Desde enero de 2022, la Nueva Directiva sobre Ventas de Bienes **amplió el periodo de carga de la prueba descrito a favor del consumidor** (inversión de la carga de la prueba) a **1 año** ya que antes era de 6 meses.

Esto significa que todos los Estados miembros debían introducir una inversión de la carga de la prueba por un periodo de 1 año. Sin embargo, la directiva a otorgado a los Estados miembros la posibilidad de ir más allá y establecer un periodo de 2 años.

Además, existen **nuevas normas sobre la carga de la prueba para contenidos y servicios digitales**, introducidas por la "Directiva de Contenidos Digitales". Las normas pueden variar según el tipo de contenido o servicio digital que ofrezcas a los consumidores:

- Si tu contrato con el consumidor **se refiere a un único acto de suministro o a una serie de actos individuales de suministro**, la carga de la prueba respecto a si el contenido digital o servicio digital suministrado era conforme en el momento de la entrega recae en ti por una falta de conformidad, que se hace evidente en un plazo de un año desde el momento en que se

suministró el contenido digital o el servicio digital.

- Cuando el contrato prevé un suministro continuo durante un determinado periodo (por ejemplo, 4 años), la carga de la prueba respecto a si el contenido digital o el servicio digital era conforme recae **en ti dentro del tiempo en que el contenido digital o el servicio digital se prestará**.

Sin embargo, la carga de la prueba puede pasar al consumidor en determinadas circunstancias:

- Si puedes demostrar que el entorno digital del consumidor no es compatible con los requisitos técnicos del contenido/servicio digital que proporcionas y le has informado de estos requisitos de forma clara antes de la firma del contrato, la carga de la prueba pasa al consumidor.
- Si el consumidor no coopera proporcionando información técnica para ayudar a determinar la causa y el momento de la falta de conformidad a pesar de que le informaste de dicho requisito de forma clara y comprensible antes de la firma del contrato, es él quien debe demostrar que el problema existía en el momento de la entrega.

¿Cómo vendedor, puedo redirigir la queja de un consumidor al importador, distribuidor o fabricante?

No, no puedes. Si vendiste bienes al consumidor que resultaron no ser conformes con el contrato de venta, tú como vendedor debes responder conforme a las normas nacionales aplicables.

El vendedor es responsable por la falta de conformidad, independientemente de la culpa o

negligencia. La responsabilidad del vendedor por bienes que no cumplen no puede ser excluida con el argumento de que otra persona es responsable de la falta de conformidad, como el fabricante o el importador.

¿Puedes pedir responsabilidades a la otra persona de la cadena de suministro que es realmente responsable de la falta de conformidad?

Sí, puedes. Una vez que tú, como vendedor, has remediado la falta de conformidad, tienes derecho a solicitar una compensación a la persona de la cadena de suministro responsable de dicha inconformidad (importador, distribuidor o fabricante).

Por ejemplo, si eres responsable ante el consumidor porque las zapatillas de correr que vendes en tu tienda están defectuosas debido al material de mala calidad que utilizó el fabricante, tienes derecho a solicitarle una compensación.

De manera similar, para bienes que se volvieron no conformes durante su importación, el importador podría ser responsable ante el vendedor.

Las condiciones y la forma de hacer valer estos derechos del vendedor están definidas por las leyes nacionales de los Estados miembros y por el contrato celebrado con el proveedor, el importador, distribuidor o fabricante.

Nuestro consejo

Para estar seguros, recomendamos que aclares con tus

propios proveedores cuál es su política de devoluciones para productos defectuosos y que lo acuerdes en el contrato que firmes con él. Sin embargo, estos contratos rara vez son negociables y, en la práctica, a menudo no tendrás otra opción que aceptar las condiciones que te impongan los proveedores.

¿Qué ocurre si el producto no solo es defectuoso, sino que además es peligroso?

Este Módulo trata únicamente las normas sobre derechos y garantías del consumidor en caso de productos que no cumplan con lo anunciado, por ejemplo, una chaqueta que se desgasta solo una semana después de haber sido comprada. Sin embargo, ten en cuenta que existen normas específicas que regulan productos que resultan peligrosos, por ejemplo, una plancha que se incendia mientras planchas una camisa sin motivo externo.

En tales casos, para conceder una compensación por daños, por lesiones personales o por daños a otros artículos distintos al producto que no cumplan, se aplica otro conjunto de normas que tratan sobre la responsabilidad y la seguridad de los productos. A nivel europeo, las leyes más importantes están previstas en la Directiva (UE) 2024/2853 sobre responsabilidad por productos defectuosos¹¹ y el conjunto de normas generales y sectoriales sobre seguridad de los productos.

En ciertos casos, bajo algunas legislaciones nacionales de los Estados miembros de la UE, incluso el vendedor puede ser responsable solidariamente con el productor

¹¹ Ten en cuenta que la Directiva de Responsabilidad por Productos ha sido revisada recientemente y que la nueva Directiva de Responsabilidad por Productos (Directiva (UE) 2024/2853) se aplicará a los productos puestos en el mercado a partir del 9 de

diciembre de 2026. La anterior Directiva de Responsabilidad por Productos (Directiva 85/374/CEE) seguirá aplicándose respecto a los productos puestos en el mercado o puestos en servicio antes de esa fecha.

o importador de los productos peligrosos, por lo que por favor presta atención a este conjunto de normas. 

¿Cuáles son las consecuencias del incumplimiento de las normas sobre derechos y garantías del consumidor?

Cuando un vendedor no cumple con las normas sobre derechos y garantías del consumidor definidas por las Nuevas Ventas de Bienes y las Directivas de Contenido Digital y sus legislaciones nacionales de transposición, puede enfrentarse a sanciones.

Las Directivas no distinguen si se pretendía o no infringir sus disposiciones.

Cuando el consumidor decide reclamar las soluciones alternativas por la falta de conformidad, el vendedor debe respetar la elección del consumidor conforme a los requisitos legales y ayudarle a remediar la falta de conformidad. El vendedor no puede poner ningún tipo de obstáculo que dificulte más de lo necesario la aplicación del derecho del consumidor a reparar o sustituir los bienes.

Por ejemplo, el vendedor no puede pedir al consumidor que vuelva una semana después a la tienda para cambiar su portátil porque no está dispuesto a atender la queja ese mismo día.

¿Qué ocurre con las ventas transfronterizas?

Dado que el nivel de protección al consumidor puede variar entre los Estados miembros, existen normas específicas de la UE que determinan la ley aplicable si vendes en otros países.

En la práctica, siempre deberías comprobar la situación legal del país correspondiente cuando te dirijas a consumidores en otro país (por ejemplo, mediante publicidad dirigida a estos consumidores o páginas web adaptadas al idioma de ese país).

Por ejemplo, el periodo legal de garantía, durante el cual el vendedor es responsable de los defectos de los productos nuevos vendidos, puede ser mayor que los dos años previstos por la Nueva Directiva de Ventas de Mercancías. Si bien la mayoría de los Estados miembros de la UE han decidido mantener el periodo de dos años, algunos de ellos (Irlanda, Finlandia, Países Bajos, Suecia como se describe en el Anexo 1) tienen periodos más largos.

Tratamiento específico de las ventas que diriges a consumidores residentes en otros Estados miembros.

Si diriges tus actividades comerciales a consumidores en países de la UE diferentes al tuyo, la ley del país en el que reside el consumidor normalmente se aplica a tu contrato con éste¹². Puedes elegir una ley diferente como aplicable, pero esa elección no puede privar a tu cliente extranjero de la protección que otorgan las disposiciones obligatorias de su país de residencia.

Por lo tanto, si tu página web está dirigida a consumidores de otro Estado miembro, y más generalmente, siempre que anuncies u ofrezcas tus bienes o servicios en otros Estados miembros, debes respetar el estándar de protección de la ley de consumo de esos países a los que te diriges.

¹² Destaca el llamado Reglamento "Roma I" 593/2008.

¿En qué casos se puede considerar que un empresario se dirige a consumidores de otros Estados miembros?

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha establecido una serie de criterios no exhaustivos para determinar si las actividades comerciales o profesionales están 'dirigidas' a un Estado miembro concreto. Estos criterios incluyen, por ejemplo, el uso de idiomas o monedas distintos a los que generalmente se emplean en el Estado miembro donde se estableció la empresa, la mención de números de teléfono con código internacional, el uso de un dominio de internet distinto al del Estado miembro en el que está establecida la empresa³⁷.

Sin embargo, si no diriges tus actividades a otros países de la UE y un consumidor de otro Estado miembro de la UE se acerca a ti por iniciativa propia, entonces se aplica la legislación nacional de tu país.

¿Qué significa esto para ti en la práctica?

¿Qué ley será aplicable a tus contratos transfronterizos?

A primera vista, puede parecer complejo para un pequeño empresario cumplir con la ley del país de sus diferentes consumidores, en distintos países. Esto podría impedir que algunos empresarios ofrezcan sus bienes o servicios al otro lado de la frontera. Sin embargo, en la práctica:

1. La legislación de la UE proporciona, como describimos en los módulos Consumer Law Ready, una cantidad importante de disposiciones armonizadas de

protección al consumidor. Estas normas se aplican en toda la UE.

2. Aunque, en algunos aspectos hay diferencias entre los Estados miembros, esto no significa que no se permita que tus contratos con los consumidores se diseñen bajo tu propia legislación: como se explicó anteriormente, puedes estar de acuerdo con el consumidor en que debe aplicarse otra ley, en cuyo caso solo debes respetar la ley obligatoria de consumo del Estado donde reside el consumidor.
3. En la práctica, la legislación de consumo de otro Estado miembro solo será relevante si sus normas son más protectoras que las de tu sistema legal o la ley que hayas acordado con el consumidor. Esto puede ocurrir cuando, por ejemplo, el periodo de garantía legal de la ley del país de residencia del consumidor es más largo que el de tu propia ley.
4. Además, gracias a los módulos de formación Consumer Law Ready, podrás saber de antemano qué requisitos adicionales pueden aplicarse en cada otro Estado miembro al que estés considerando dirigir tus actividades empresariales.
5. La cuestión de la ley aplicable suele ser relevante solo si hay un desacuerdo con el consumidor. Muchos malentendidos pueden resolverse de forma amistosa o utilizando el servicio interno de reclamaciones.

Cuando tienes una disputa en un contrato transfronterizo, ¿qué tribunal es competente?

Si con tus ofertas diriges tus actividades a consumidores de otros países de la UE y tienes una disputa con uno de tus consumidores de otro país

de la UE, ten en cuenta que el tribunal competente para resolver dicha disputa siempre será, según la legislación de la UE, el del país en el que reside el consumidor. No puedes demandar al consumidor ante un tribunal de otro país y, si estipulas tal opción en tus términos y condiciones, correrías el riesgo de una multa severa. El consumidor, en cambio, también tiene la opción de demandarte ante los tribunales de tu país.

Ejemplo: si eres un empresario francés con sede en Lille que vendes tus productos a consumidores belgas, no puedes establecer en tus términos y condiciones que, en caso de disputa, los únicos tribunales competentes para resolverla son los tribunales de Lille.

La Directiva para la prestación de contenidos digitales y servicios digitales de un vistazo

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 entró en vigor en enero de 2022. A continuación, puedes encontrar los elementos principales que introdujo:

1) El alcance

Los contenidos y servicios digitales incluyen una amplia gama de productos como vídeos, archivos musicales, software, eventos en directo, aplicaciones de chat, redes sociales, etc.

Las nuevas normas protegen a los consumidores en caso de **que los contenidos y servicios digitales** sean defectuosos o, de que de otra manera, 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,
- un software deja de funcionar de repente
- etc.

En tales casos, el consumidor tendrá derecho a:

- Pedir que se solucione el problema,
- Si el problema persiste:
 - o Obtener una reducción de precio, o,
 - o Resolver el contrato y obtener un reembolso de lo pagado.

Hasta enero de 2022, esta protección solo existía para bienes tangibles a nivel de la UE mediante la Directiva 1999/44/CE sobre ciertos aspectos de la venta de bienes de consumo y garantías asociadas, que ya fue derogada

Además, en muchos casos, los consumidores no pagan para acceder a numerosos contenidos o servicios digitales, sino que proporciona sus datos personales (por ejemplo, la creación de una cuenta en redes sociales). Con las nuevas normas de esta directiva, los consumidores ahora tienen derecho a una solución en caso de que el contenido o servicio digital sea defectuoso, incluso cuando no pagaron un precio, pero proporcionaron sus datos personales.

2) Las mismas normas en toda la UE

La Directiva armonizó plenamente:

- Los criterios de conformidad,
- los remedios en caso de disconformidad,
- 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 disconformidad,
- y,
- la modificación del contenido digital o servicio digital.

Otros elementos están regulados a nivel nacional. Para más información, consulta la legislación nacional relevante que transpone las Directivas. Puedes encontrarlos en la página web de la Comisión Europea

Anexos

ANEXO 1: Transposición nacional de la Directiva de Ventas y Garantías al Consumidor

El sombreado verde indica que los Estados miembros van más allá de los estándares mínimos 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 ¹³	Inversión del periodo de carga de prueba	Jerarquía de remedios
Austria	2	No	1 año	Sí
Bélgica	2	Sí ¹⁴	1 año	Sí
Bulgaria	2	Sí ¹⁵	1 año	Sí
Croacia	2	Sí	1 año	Libre elección
Chipre	2	Sí	1 año	Sí
República Checa	2	Sí ¹⁶	1 año	Sí
Dinamarca	2	Sí	1 año	Sí ¹⁷
Estonia	2	Sí	1 año	Sí ¹⁸
Francia	2	No	2 años	Sí
Alemania	2	No	1 año	Sí
Grecia	2	No	1 año	Libre elección
Hungría	2	Sí	1 año	Sí
Irlanda	6*	No	1 año	Sí + derecho a rechazar a corto plazo ¹⁹
Italia	2	Sí	1 año	Sí
Letonia	2	Sí	1 año	Sí ²⁰
Lituania	2	Sí ²¹	1 año	Libre elección
Luxemburgo	2	Sí ²²	1 año	Sí ²³
Malta	2	Sí	1 año	Sí

¹³ Por cuestiones de simplicidad, la falta de una obligación de notificación se incluye en esta categoría, aunque estrictamente hablando la Directiva no prevé una obligación de notificación y permite que los Estados miembros incluyan una obligación de notificación.

¹⁴ El comerciante y el consumidor pueden acordar que la falta de conformidad debe ser notificada por el consumidor en un plazo de dos meses desde que se entere. 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

¹⁵ Véase el artículo 126 de la Ley de Protección al Consumidor. Sin embargo, la existencia de esa norma no fue notificada formalmente a la Comisión Europea.

¹⁶ La ley checa indica que "el consumidor debe contactar con el comerciante sin demora indebida tras el descubrimiento del defecto". Ley n° 89/2012 Coll., el Nuevo Código Civil ("Nový občanský zákoník" y NCC).

¹⁷ En Dinamarca, el consumidor puede reclamar un reembolso si el defecto es significativo, pero no si el vendedor ofrece reparar o reemplazar el producto – véase el artículo 78 de la Ley de Venta de Bienes (Købelov).

¹⁸ Las normas estonias se basan en la idea de una libre elección de remedio, lo que permite, sin embargo, al vendedor la posibilidad de resolver el fallo mediante la reparación o el reemplazo.

¹⁹ Reglamento S.I. n° 11/2003 - Comunidades Europeas (Ciertos aspectos de la venta de bienes de consumo y garantías asociadas) 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²⁰ Desde un cambio legislativo en 2015.

²¹ El consumidor debe notificar en un plazo razonable, según el artículo 6.327 del Código Civil n° VIII-1864 del 18 de julio de 2000.

²² El consumidor debe informar al vendedor de cualquier inconformidad del producto dentro de un "periodo razonable", pero dado que este periodo no está definido, en la práctica significa dos años después de la entrega. Bajo Art. L. 212-6, subpárrafo 2 existe un segundo plazo de dos años para interponer una acción para hacer cumplir una garantía; Va desde que el consumidor informó al comerciante del incumplimiento de los productos.

²³ Las soluciones deben realizarse en un plazo de un mes por parte del vendedor. Si no es así, el consumidor puede solicitar un reemplazo y recibir el reembolso completo del precio del producto o quedarse con el producto y obtener un reembolso parcial. Sin embargo, el consumidor puede obtener nuevas reducciones de precio por daños y perjuicios si puede demostrar que la inconformidad del bien defectuoso generó costes adicionales o fue peligrosa para la salud.

Disposiciones clave de la Directiva CSG				
Estados miembros	Duración de la garantía legal (años)	Obligación de notificación a los consumidores ¹³	Inversión del periodo de carga de prueba	Jerarquía de remedios de
Polonia	2	No	1 año	Sí ²⁴
Portugal	2	Sí	2 años	Libre elección
Rumanía	2	Sí	1 año	Sí
Eslovaquia	2	Sí	1 año	Sí
Eslovenia	2	Sí	1 año	Libre elección
España	3	Sí	1 año	Sí
Suecia	3	Sí	1 año	Sí
Los Países Bajos	No hay límite de tiempo fijo	Sí	1 año	Sí

¹³La responsabilidad del vendedor en estos Estados miembros solo está limitada por el periodo de prescripción.

²⁴ Las normas polacas vigentes desde diciembre de 2014 se basan en la idea de una libre elección de remedio, dando al vendedor la posibilidad de resolver el fallo mediante reparación o sustitución.

ANEXO 2 - Elementos de la legislación nacional que van más allá de la Directiva de Ventas y Garantías al Consumidor 1999/44/CE (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 para reparar o reemplazar los bienes	Repuestos - obligación de mantener piezas de repuesto	Repuestos - obligación de informar a los consumidores
Austria	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable	No	No (invertido) ²⁵
Bélgica	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	No
Bulgaria	Uniforme (2 años)	Sí	En menos de 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 ²⁶	Plazo razonable	No	No
Estonia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo	Plazo razonable ²⁷	No	No
Finlandia	Diferenciados	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 ²⁸	15 días	No	No
Irlanda	Plazo de prescripción (6 años)	Sí	Plazo razonable	No	No

²⁵ En Austria, el vendedor debe informar al comprador de que no hay repuestos cuando esto sea importante (cuando el consumidor podría usar esa información para elegir un producto que sí tenga repuestos disponibles).

²⁶ Dos años para reemplazo, tres años para reparación.

²⁷ En Estonia, la necesidad de responder a una pregunta o queja de un consumidor en un plazo de 15 días, pero no hay fecha límite para la solución en sí.

²⁸ Suspensión de la garantía legal de reparación, un nuevo periodo 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 los bienes	Repuestos -obligación de mantenimiento de repuestos	Repuestos -obligación de informar Consumidores
Italia	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable	No	Parcialmente
Letonia	Uniforme (2 años)	Sí	Plazo razonable ²⁹	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 ³⁰	Plazo razonable	No	No
Portugal	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo ³¹	30 días	Sí	No
Rumanía	Uniforme (2 años)	Sí	15 días	Sí (fabricantes)	No
Eslovaquia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo ³²	30 días	No	No
Eslovenia	Uniforme (2 años)	Nuevo periodo ³³	8 días	Sí	Sí
España	Uniforme (3 años)	Nuevo periodo ³⁴	Plazo razonable	Sí	No
Suecia	Uniforme (3 años)	No	Plazo razonable	Sí (en ciertos casos) ³⁵	No
Los Países Bajos	Diferenciados	Sí	Plazo razonable	No	No

²⁹ Aunque el plazo razonable generalmente se considera de 30 días, por lo tanto no existe un plazo legal exacto.

³⁰ Solo para reemplazo, no para reparación.

³¹ Solo para reemplazo, no para reparación.

³² Solo para reemplazo, no para reparación.

³³ Solo para reemplazo o componentes principales del producto.

³⁴ Suspensión de la garantía legal de reparación, un nuevo periodo de sustitución.

³⁵ Si la falta de repuestos o consumibles dificulta 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 según las normas sobre defectos fácticos de los bienes encontrados en la Ley de Ventas al Consumidor (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu