

---

# Modificación del régimen de garantías y servicios posventa en la contratación con consumidores

Legal Flash de Derecho de Consumo

28 de mayo de 2021



---

El [\*Real Decreto 7/2021\*](#), de 27 de abril de 2021, ha transpuesto dos directivas de la Unión Europea en materia de contratación con consumidores: (i) la Directiva (UE) 2019/770, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales; y (ii) la Directiva (UE) 2019/771, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.

Ambas regulaciones comparten algunas previsiones y persiguen objetivos comunes: armonizar determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales suscritos con consumidores, con el fin de lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de este tipo de transacciones.

La trasposición de las dos Directivas al derecho español supone la introducción de modificaciones relevantes en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), especialmente en su regulación sobre garantías y servicios posventa en este tipo de contratos.

En este legal flash destacamos las modificaciones generales más relevantes de esta reforma del TRLGDCU y su impacto en la contratación con consumidores.



---

# Principales modificaciones del régimen de garantías y servicios posventa en la contratación con consumidores

En los siguientes apartados abordamos resumidamente las principales novedades introducidas por el Real Decreto-ley 7/2021 en el régimen del TRLGDCU sobre garantías y servicios posventa en la contratación con consumidores:

### > **Ampliación del ámbito de aplicación del régimen de garantías y servicios posventa: los contratos de compraventa de bienes con elementos digitales y los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales**

Hasta la reforma operada por el Real Decreto-ley 7/2021, el régimen de garantías y servicios posventa del TRLGDCU era únicamente aplicable a los contratos suscritos entre empresarios y consumidores para la compraventa de bienes físicos. La reforma amplía el ámbito de aplicación de ese régimen y lo extiende también: (i) a los **contratos de compraventa de bienes con elementos digitales**; y (ii) a los **contratos de suministro de contenidos y servicios digitales**.

- (i) Los **bienes con elementos digitales** son objetos muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales, o que están interconectados con esos contenidos y servicios digitales de tal modo que su ausencia impediría que esos bienes desempeñasen su función.
- (ii) Por su parte, los **contratos de suministro de contenidos y servicios digitales** son aquellos en los que el empresario suministra contenidos o servicios digitales al consumidor y el consumidor paga un precio o facilita datos personales como contraprestación.

### > **Modificaciones en el régimen de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales: nuevos criterios para determinar la falta de conformidad de esos bienes o servicios con el contrato celebrado**

El régimen de garantías y servicios posventa previsto en el TRLGDCU opera en los casos en que el objeto de contratación no es conforme con el contrato celebrado. En este contexto, el Real Decreto-ley 7/2021 **modifica los requisitos que deben reunir los bienes y los contenidos o servicios digitales para que se entiendan conformes con el contrato celebrado con un consumidor**.

En adelante, para que el objeto contratado por un consumidor se considere conforme con el contrato deberán reunirse ocho requisitos de conformidad, que se dividen y agrupan tras la reforma en torno a dos nuevas perspectivas: una subjetiva y otra objetiva.



### (i) Requisitos subjetivos de conformidad

Para ser conformes con el contrato desde una perspectiva subjetiva, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán:

- **Ajustarse a la descripción**, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y **demás características que se establezcan en el contrato**.
- **Ser aptos para los fines específicos** para los que el consumidor los necesite y que haya puesto en conocimiento del empresario, siempre que el empresario los haya aceptado antes de la contratación.
- **Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios e instrucciones**, también en materia de instalación o integración y asistencia al consumidor, según disponga el contrato.
- **Ser suministrados con actualizaciones**, en el caso de los bienes, **o ser actualizados**, en el caso de contenidos o servicios digitales, según lo establecido en el contrato.

### (ii) Requisitos objetivos para la conformidad

Para ser conformes con el contrato desde una perspectiva objetiva, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán, además:

- **Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen** los bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta las normas técnicas o los códigos de conducta de la industria del sector.
- **Poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo** del bien o ser conformes con la **versión de prueba o vista previa** del contenido o servicio digital que el empresario haya puesto a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato.
- Entregarse o suministrarse junto con **los accesorios y, en particular, el embalaje y las instrucciones** que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir.
- Presentar la **cantidad y poseer las cualidades y características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital** y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes, contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar.



### > **Nuevas consecuencias derivadas de la falta de conformidad del objeto de un contrato de consumo: el derecho del consumidor a suspender el pago del precio**

Como ocurría antes de la reforma, ante una falta de conformidad del objeto del contrato el consumidor seguirá disponiendo de los remedios reconocidos desde hace años en el TRLGDCU, y que conforman el régimen de la garantía legal. No obstante, el nuevo texto del TRLGDCU **introduce consecuencias adicionales que pueden derivarse de la falta de conformidad del objeto contratado por el consumidor:**

- (i) El TRLGDCU reconoce expresamente y por primera vez el **derecho del consumidor a suspender el pago** de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital en caso de que se produzca una falta de conformidad, y ello hasta que esa falta de conformidad sea subsanada por el empresario.
- (ii) Cuando una **vulneración de derechos de terceros** (en particular, de derechos de propiedad intelectual) impida o limite la utilización de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, **el consumidor podrá exigir al empresario la subsanación** de esa falta de conformidad, **la reducción del precio o la resolución** del contrato.

### > **Modificaciones sobre la regulación de los remedios que conforman la garantía legal: los mismos remedios, pero con nuevas condiciones**

La reforma del TRLGDCU no altera, en general, el listado de remedios de los que dispone un consumidor como parte de la garantía legal, en caso de que se produzca una falta de conformidad del objeto del contrato. En esos casos, el consumidor seguirá disponiendo de los mismos remedios que el TRLGDCU reconocía hasta ahora, agrupados en torno a dos niveles: por un lado y con carácter primario, los remedios de puesta en conformidad (la reparación o la sustitución del objeto del contrato); por otro lado, y como remedios de segundo nivel, la reducción del precio o la resolución del contrato.

Aunque el listado de remedios que conforman la garantía legal y su prelación no sufren alteraciones tras la reforma, **la nueva regulación del TRLGDCU amplía los supuestos en los que el consumidor**, ante la falta de conformidad del objeto del contrato y al margen de los remedios de reparación y sustitución, **podrá exigir directamente la reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato:**

- (i) Con la nueva redacción del TRLGDCU, el consumidor **podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato en cualquiera de los siguientes supuestos**, que son adicionales a los regulados hasta ahora:
  - Cuando aparezca **otra falta de conformidad** después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad (i.e., después de que el empresario haya intentado reparar o sustituir el objeto del contrato);



- Cuando la **falta de conformidad sea de tal gravedad** que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato; o
  - Cuando el empresario **haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no reparará o sustituirá** los bienes o los contenidos o servicios digitales en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.
- (ii) Como ya sucedía antes de la reforma, el consumidor no podrá optar por la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. Sin embargo, la reforma del TRLGDCU añade una excepción a esa norma general: en los supuestos en que el consumidor **haya facilitado datos personales** como contraprestación del contrato, el consumidor **podrá exigir su resolución**, y ello aunque la falta de conformidad sea de escasa importancia.
- (iii) Además, la reforma del TRLGDCU configura **nuevas obligaciones para empresarios y consumidores en caso de resolución** de los contratos de compraventa de bienes y de suministro de contenidos o servicios digitales.
- > **Nuevos plazos aplicables al régimen de garantía legal y servicios posventa: plazos más amplios en beneficio de los consumidores**

Uno de los aspectos más relevantes de la reforma del TRLGDCU reside en la **modificación de los distintos plazos aplicables a diferentes aspectos de la garantía legal y los servicios posventa**. En la siguiente tabla comparativa damos cuenta de esas modificaciones para cada uno de los plazos aplicables relevantes:



Tipo	Plazo anterior	Nuevo plazo (RD 7/2021)
Plazo de garantía legal.	<b>2 años</b>	<b>Para los bienes</b> , 3 años desde la entrega; <b>Para los contenidos o servicios digitales</b> , 2 años desde el suministro
Plazo de presunción de preexistencia de la falta de conformidad, salvo prueba en contrario del empresario.	<b>6 meses</b>	<b>Para los bienes</b> , 2 años desde la entrega; <b>Para los contenidos o servicios digitales</b> , 1 año desde el suministro
Plazo de prescripción legal para ejercitar acciones relativas a la falta de conformidad de bienes y de servicios o contenidos digitales.	<b>3 años</b> desde la entrega del producto	<b>5 años</b> desde la manifestación de la falta de conformidad
Plazo de prescripción de la acción o derecho para la recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación	<b>3 años</b>	<b>1 año</b> desde el momento de la entrega del producto para su reparación
Plazo en el que el productor deberá garantizar la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos.	<b>5 años</b>	<b>10 años</b> a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse
Plazo para el reembolso por parte del empresario tras la reducción del precio o a la resolución del contrato.	-	<b>14 días</b> a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor

## > **Modificaciones en relación con la garantía comercial: la importancia de la publicidad y su vinculación para el empresario**

La reforma no solo introduce modificaciones importantes en el régimen de garantía legal, sino también una **nueva regulación de la garantía comercial que pueda conceder el empresario a los consumidores**. En particular, la nueva regulación del TRLGDCU introduce un mayor grado de vinculación entre las condiciones contractuales aplicables a esa garantía comercial y las condiciones anunciadas al respecto en la publicidad que pueda haber realizado el empresario, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido con el mismo alcance de difusión.



### > **Entrada en vigor**

La reforma del TRLGDCU entrará en vigor el 1 de enero de 2022. Los artículos 126 y 126 bis, sobre el régimen de modificación de los contenidos o servicios digitales y sobre la resolución del contrato por modificaciones de los contenidos y servicios digitales, se aplicarán únicamente a los contratos celebrados a partir de esa fecha.

Conviene advertir que el legislador no ha sido claro al establecer el alcance temporal de la reforma: la D.F. 8ª del RDL 1/2007 podría haber dejado abierta la puerta a una aplicación retroactiva de la reforma a contratos con consumidores celebrados antes del 1 de enero de 2022, pese a que esta posibilidad es contraria a lo dispuesto en la Directiva 2019/771 que traspone.

---

## ¿Y ahora, qué? Próximos pasos

- > Si desea más información a la contenida en el documento respecto al nuevo régimen de garantías y servicios posventa del TRLGDCU y su impacto en las relaciones con consumidores puede dirigirse a su contacto habitual en Cuatrecasas.
- > El cumplimiento normativo en materia de contratación con consumidores es una cuestión esencial en el día a día de las empresas, especialmente en aquellas que comercializan productos o servicios dedicados al comercio minorista. Por ello, el conocimiento de las novedades legislativas y su adaptación en las relaciones con los consumidores supondrá ventajas competitivas estratégicas en el mercado.
- > La reforma del TRLGDCU introduce muchas cuestiones adicionales a las resumidas en este documento, y plantea incógnitas que será necesario resolver de forma efectiva para evitar o mitigar riesgos futuros en la contratación con consumidores. Ello es así particularmente en aquellas cuestiones referidas a la entrada en vigor de la reforma y su posible afectación a los contratos celebrados con consumidores antes del 1 de enero de 2022.
- > Nuestro equipo de abogados especializado en cuestiones de consumo y nuevas tecnologías asesora a sus clientes para garantizar el pleno entendimiento de las actualizaciones y su afectación en las relaciones con consumidores, para adaptar los términos y condiciones en las contrataciones habituales que realizan con consumidores, y para evitar posibles sanciones derivadas del incumplimiento del régimen legal aplicable
- > Acompañamos a nuestros clientes en todas las fases de la contratación con consumidores en su vertiente jurídica, ayudándoles a diseñar, adaptar e integrar las condiciones y los términos contractuales más adecuados a sus intereses conforme a la normativa, incluyendo una adecuada planificación y formación frente a posibles riesgos e incumplimientos.



## Contactos



**Albert Agustinoy Guilayn**

Socio

[albert.agustinoy@cuatrecasas.com](mailto:albert.agustinoy@cuatrecasas.com)



**Omar Puertas**

Socio

[omar.puertas@cuatrecasas.com](mailto:omar.puertas@cuatrecasas.com)



**Juan Antonio Ruiz Garcia**

Socio

[jantonio.ruiz@cuatrecasas.com](mailto:jantonio.ruiz@cuatrecasas.com)



**Pablo Ramírez Silva**

Asociado Sénior

[pablo.ramirez@cuatrecasas.com](mailto:pablo.ramirez@cuatrecasas.com)

©2021 CUATRECASAS

Todos los derechos reservados.

Este documento es una recopilación de información jurídica elaborado por Cuatrecasas. La información o comentarios que se incluyen en el mismo no constituyen asesoramiento jurídico alguno.

Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento son titularidad de Cuatrecasas. Queda prohibida la reproducción en cualquier medio, la distribución, la cesión y cualquier otro tipo de utilización de este documento, ya sea en su totalidad, ya sea en forma extractada, sin la previa autorización de Cuatrecasas

