

GARANTÍA

En los contratos de venta de bienes de consumo y suministro de contenidos o servicios digitales, el empresario está obligado a entregar a la persona consumidora productos que sean conformes al contrato, respondiendo de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital.

No serán conformes al contrato, los bienes y contenidos o servicios digitales que no se ajusten a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características establecidas en el contrato.

Tampoco los que no sean aptos para los fines a los que normalmente se destinen o para el uso específico requerido por el consumidor, ni los bienes que no sean entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones o actualizaciones en su caso.

También será una falta de conformidad la derivada de una incorrecta instalación del bien o la integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales cuando se incluya en el contrato o cuando la realice el consumidor y se deba a deficiencias en las instrucciones.

De igual modo, no serán conformes los bienes y contenidos o servicios digitales que no presenten la cantidad y cualidades, durabilidad, accesibilidad, continuidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar.

Están incluidos en el ámbito de aplicación de las garantías de consumo:

- Los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse.
- Los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyéndose todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan solo como portadores de contenidos digitales. También será de aplicación a los contratos en que el empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales y el consumidor se compromete a facilitar datos personales, salvo que sean tratados exclusivamente para suministrar los contenidos o servicios digitales objeto del contrato.

No están incluidos en el ámbito de aplicación de las garantías de consumo:

- Los animales vivos.
- Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que las personas consumidoras y usuarias puedan asistir personalmente.
- La prestación de servicios distintos de los servicios digitales, independientemente de que la empresa haya utilizado formas o medios digitales para obtener el resultado del servicio o para entregarlo o transmitirlo a la persona consumidora o usuaria.

- Los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por lo general a cambio de una remuneración a través de redes de comunicaciones electrónicas, con la excepción de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas o ejerzan control editorial sobre ellos.
- Los servicios de juego.
- Los servicios financieros.
- El programa (software) ofrecido por el empresario bajo una licencia libre y de código abierto, cuando la persona consumidora o usuaria no pague ningún precio y los datos personales facilitados por la persona consumidora o usuaria sean tratados exclusivamente por la empresa con el fin de mejorar la seguridad, compatibilidad o interoperabilidad de ese programa (software) concreto.
- El suministro de los contenidos digitales cuando estos se pongan a disposición del público en general por un medio distinto de la transmisión de señales como parte de una actuación o acontecimiento, como las proyecciones cinematográficas digitales.
- El contenido digital proporcionado de conformidad con la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector por organismos del sector público de cualquier miembro de la Unión Europea.

DERECHOS DE LA PERSONA CONSUMIDORA

El consumidor tiene derecho a exigir un documento acreditativo de la garantía. El documento acreditativo es el tique o factura de compra, no el resguardo de pago efectuado mediante tarjeta de crédito o de débito.

Salvo que las partes acuerden otra cosa, los contenidos o servicios digitales se suministrarán con la versión más reciente disponible en el momento de la celebración del contrato.

Podrá elegir entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de las dos opciones resulte imposible o desproporcionada para el vendedor. En los productos de segunda mano no se puede exigir la sustitución.

Tanto la reparación como la sustitución serán totalmente gratuitas, se incluyen los gastos de transporte y la mano de obra, y se deben realizar dentro de un tiempo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario subsane la falta de conformidad.

El consumidor podrá elegir entre la reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando no pueda exigir la reparación o sustitución o cuando éstas no se hayan llevado a cabo en un plazo razonable o le hayan causado inconvenientes. También cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o resolución del contrato, o que el empresario haya declarado que no pondrá los bienes o contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

También cuando aparezca otra falta de conformidad después del intento del empresario de reparar o sustituir el objeto del contrato. La resolución del contrato no procederá cuando el defecto sea de escasa importancia.

Todo reembolso que deba realizar el empresario al consumidor debido a la reducción del precio o resolución del contrato se hará en un plazo no superior a 14 días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su derecho o desde que el empresario reciba el bien o, en su caso, una prueba aportada por el consumidor de que lo ha devuelto.

El empresario no podrá imponer al consumidor ningún cargo por el reembolso.

Con carácter general la responsabilidad es del vendedor, sin embargo, se permite reclamar también al fabricante o importador cuando no sea posible reclamar directamente al mismo.

El empresario deberá entregar al consumidor o usuario justificación documental sobre la puesta a disposición del bien o contenido o servicio digital, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad, así como justificación documental de la entrega al consumidor del bien ya conforme indicando la fecha de entrega y descripción de la medida correctora efectuada.

PLAZOS

Para los productos comprados antes del 1 de enero 2022:

El vendedor responderá de la falta de conformidad durante el plazo de 2 años desde la entrega del bien. Durante los seis primeros meses se presumirá que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el bien. Pasado este plazo el consumidor deberá demostrar que el defecto era de origen y no se ha debido a un mal uso.

En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega del bien.

El consumidor debe comunicar el defecto en el plazo de dos meses desde que lo detectó.

En el supuesto de sustitución de un bien, no comenzará un nuevo plazo de garantía, se aplicará el plazo de garantía inicial.

La reparación suspende el plazo de garantía durante el tiempo en que el bien esté a disposición del vendedor para su reparación.

El consumidor tiene derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un plazo mínimo de 5 años en los productos de naturaleza duradera.

Para los productos y servicios o contenidos digitales comprados o contratados a partir del 1 de enero 2022:

La empresa vendedora de productos nuevos responderá de la falta de conformidad durante el plazo de 3 años posteriores a la entrega del bien o suministro. Los defectos que aparezcan durante los 2 primeros años en productos nuevos (o 1 año en productos de segunda mano) se presumirá que existían en el momento de la entrega, salvo que la empresa pueda demostrar que el defecto ha sido provocado por un mal uso. Pasado este plazo el consumidor deberá demostrar que el defecto era de origen y no se ha debido a un mal uso.

Los servicios digitales (como suscripciones a servicios de reproducción de contenidos audiovisuales por internet, servicios de almacenamiento en la nube, etc.) y los contenidos digitales (por ejemplo, archivos de música, videojuegos, etc. descargados digitalmente), tienen una garantía legal de 2 años desde la fecha del suministro.

En los productos de segunda mano, la empresa y el consumidor podrán pactar un plazo menor de garantía, que no podrá ser inferior a 1 año.

En el supuesto de sustitución de un bien, no comenzará un nuevo plazo de garantía, se aplicará el plazo de garantía inicial.

La reparación suspende el plazo de garantía durante el tiempo en que el bien esté a disposición del vendedor para su reparación.

La empresa vendedora responde durante 1 año de mal funcionamiento de un producto reparado o sustituido en garantía, siempre que la causa de la falta de conformidad sea la misma que la causa inicial.

El consumidor tiene derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un plazo mínimo de 10 años en los productos de naturaleza duradera.

GARANTÍA COMERCIAL

La garantía comercial puede ofrecerse con carácter voluntario por la empresa. Se trata de una garantía adicional a la legal y sólo cubre los aspectos indicados en el documento de garantía. La garantía es vinculante para el garante en las condiciones establecidas en el contrato y en la publicidad asociada.

NORMATIVA

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 y otras leyes complementarias.