

Entran en vigor los cambios de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias

Las modificaciones de la norma, aprobada por real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, están vigentes desde el 1 de enero

El 1 de enero pasado entraron en vigor los cambios de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, derivados, en parte, de las transposiciones de directivas comunitarias sobre la materia. Las modificaciones persiguen dar mayor protección al consumidor; por ello se recoge de forma más detallada los requisitos que deben cumplir los bienes objeto del contrato para ser conformes con el mismo. Es importante ser rigurosos en el cumplimiento de estos requisitos, puesto que determinan los límites para la exigencia de responsabilidad. Concretamente, los bienes objeto del contrato deberán:

- a. 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.
- b. Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
- c. Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.
- d. Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes

Además, deberán:

- a. Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector.
- b. Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.
- c. Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir.

- d. Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras 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 que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado. El empresario no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra alguno de los siguientes hechos: 1.º Que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión. 2.º Que, en el momento de la celebración del contrato, la declaración pública había sido corregida del mismo o similar modo en el que había sido realizada. 3.º Que la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien.
- 1) Se especifica y facilita la forma en la que los consumidores y usuarios pueden manifestar su falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien; bastará una simple declaración para exigir al empresario la subsanación, la reducción del precio. Además, en su caso, también podrá pedir, si procede, una indemnización por los daños y perjuicios soportados. Para la resolución del contrato se requiere que en la declaración se indique específicamente la voluntad de resolver.
 - 2) Se reconoce expresamente el derecho del consumidor a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones contenidas en esta ley.
 - 3) Modificaciones en el régimen jurídico de la reparación o sustitución del producto. Se añade el matiz de que el plazo razonable para realizar las medidas correctoras para la puesta en conformidad empezará a computarse desde que el empresario haya sido informado por el consumidor de su disconformidad. En el caso de que la reparación o sustitución requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados antes de manifestar la falta de conformidad, la obligación de repararlos o sustituirlos incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación por cuenta del empresario.
 - 4) Matiza igualmente los supuestos en los que el consumidor puede exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, de forma que se añaden a los supuestos ya contemplados en la ley, los siguientes:
 - i. Cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes en conformidad,
 - ii. cuando el empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no podrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y
 - iii. cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.

- 5) Se detalla y especifica el régimen jurídico aplicable en caso de resolución del contrato. Así, se añade que en los supuestos en los que la resolución del contrato, la falta de conformidad sólo se refiera a una parte de los bienes entregados, el consumidor podrá resolver el contrato sólo respecto a esos bienes, pero también podrá resolverlo si no se puede razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes. Se especifican las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa, de modo que: a) el empresario reembolsará al consumidor el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor de que los ha devuelto, b) el consumidor restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.
- 6) Todo reembolso que tenga que efectuar el empresario al consumidor (ya sea por reducción del precio o la resolución del contrato) se ejecutará sin demora indebida y en cualquier caso en un plazo de 14 días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor de reclamar su correspondiente derecho. En el caso de resolución de un contrato de compraventa de bienes este plazo empezará a contar a partir de que se reciban los bienes devueltos, aunque vale cualquier prueba aportada por el consumidor de que los ha devuelto. Los reembolsos se efectuarán utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la adquisición, salvo que se hubiera pactado expresamente por las partes otro modo, siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor. No se podrá imponer al consumidor ningún cargo por el reembolso.
- 7) El periodo de garantía de los bienes se amplía a tres años (antes eran 2 años). Se mantiene la previsión para los bienes de segunda mano, de que se pueda pactar un plazo de garantía menor, pero en ningún caso puede ser inferior a un año desde la entrega.
- 8) Se crea un nuevo artículo los plazos para la carga de prueba en favor del consumidor, de modo que durante los dos años (antes eran 6 meses) siguientes a la entrega del bien se presupone, salvo prueba en contrario, que las faltas de conformidad manifestadas en este periodo ya existían cuando el bien se entregó. Excepto cuando para los bienes concretos entregados los desperfectos sean incompatibles con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad. Para los bienes de segunda mano se especifica que las partes podrán pactar un plazo de presunción menor, aunque no podrá ser inferior a un año.
- 9) El periodo de garantía de los productos reparados se amplía a un año (antes eran 6 meses), presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen a los inicialmente manifestados.
- 10) 11) Se añade la obligación de entregar al consumidor, en caso de falta de conformidad, además de la documentación ya indicada, justificación documental de la entrega al consumidor del bien ya conforme, en la que conste la fecha de esta entrega y descripción de la medida correctora efectuada. De este modo, por ejemplo, si un consumidor manifiesta una falta de conformidad con el producto vendido y se procede a su reparación, se le deberá entregar documento en el que conste la fecha de entrega para la reparación y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho (dónde está y en qué consiste la avería). Además una vez

reparado, se le entregará documento en el que conste la fecha de la entrega y la descripción de los trabajos efectuados para la reparación.

- 11) Amplía el plazo de prescripción de la acción para reclamar a cinco años (antes eran 3).
- 12) Modifica y amplía el régimen de la garantía comercial. Quedando del siguiente modo: la garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. En caso de que el productor ofrezca al consumidor una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor durante todo el período de garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al consumidor condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad. La declaración de garantía comercial incluirá como mínimo lo siguiente: a) declaración precisa de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Además, se deberá detallar que la gratuidad englobará los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales; b) el nombre y la dirección del garante; c) el procedimiento que debe seguir el consumidor para conseguir la aplicación de la garantía comercial; d) la designación de los bienes a los que se aplica la garantía comercial, e) las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial. El incumplimiento de estas disposiciones no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.
- 13) Se amplía el plazo de los servicios de reparación y posventa a 10 años (antes eran 5) a partir de la fecha en la que el bien deje de fabricarse, esto implica que durante este tiempo se tienen que tener piezas de repuesto del producto, etc. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.
- 14) Se reduce el plazo para el ejercicio de la acción de recuperación de los productos entregados por el consumidor al empresario para su reparación, prescribiendo un año después del momento de la entrega (antes eran 3).

Ramón Madrid · Economista

Socio BNFIX GLOBAL