

# La garantía de los productos de consumo

La garantía de los productos de consumo es un derecho reconocido por la ley a las personas consumidoras y usuarias frente a las faltas de conformidad de los productos de consumo contratados con una empresa o persona que los venda o comercialice.

## **Etiquetas:** garantías

### ÍNDICE DE CONTENIDOS.

- ¿Qué es la garantía de consumo?
- Falta de conformidad con el contrato de los bienes y contenidos o servicios digitales
- ¿A qué se aplica el régimen jurídico sobre la garantía de consumo?
- ¿Qué ha de existir para que se aplique el régimen de la garantía de consumo?
- Responsabilidad de la empresa y derechos de las personas consumidoras y usuarias en los casos de faltas de conformidad con los contratos
- La garantía legal en la compraventa de bienes o en el suministro de contenidos o servicios digitales
- Las garantías comerciales y los servicios posventa
- Garantías de consumo para productos o servicios adquiridos antes del 1 de enero de 2022

## >> ¿Qué es la garantía de consumo?

Las empresas vendedoras deben entregar a las personas consumidoras **bienes y productos de consumo que sean conformes con lo que estas han contratado**. Precisamente la **garantía** de los bienes de consumo es la **herramienta** con que cuentan las personas consumidoras **para hacer frente a las faltas de**

**conformidad** que se presenten en las operaciones de compra de bienes y productos de consumo por parte de las personas consumidoras.

El **régimen de garantías y servicios de posventa** queda regulado en el **Título IV del Libro Segundo** del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. De acuerdo con este, los bienes, los contenidos o servicios digitales que una empresa entregue o suministre a una persona consumidora o usuaria **se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan una serie de requisitos subjetivos y objetivos** que sean aplicables, siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente.

[Volver al principio](#)

## >> **Falta de conformidad con el contrato de los bienes y contenidos o servicios digitales.**

### » **Requisitos subjetivos de conformidad con el contrato.**

Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando seas aplicables, los **siguientes requisitos**:

- Han de 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.
- Han de ser aptos para los fines específicos para los que la persona consumidora o usuaria los necesite y que este haya puesto en conocimiento de la empresa, como muy tarde, en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales dicha empresa haya expresado su aceptación.
- Han de ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia a la persona consumidora o usuaria en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.
- Ha de ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.

### » **Requisitos objetivos de conformidad con el contrato.**

1) Además de cumplir con los requisitos subjetivos anteriores para la conformidad, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir todos los **siguientes requisitos**:

- Han de ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, 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.
- Cuando sea de aplicación, han de 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 la empresa hubiese puesto a disposición de la persona consumidora o usuaria antes de la celebración del contrato.
- Cuando sea de aplicación, han de entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que la persona consumidora y usuaria pueda razonablemente esperar recibir.
- Han de 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 y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que la persona consumidora o usuaria pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por la empresa, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido la entidad productora, especialmente en la publicidad o el etiquetado. La empresa no quedará obligada por tales declaraciones públicas, si demuestra alguno de los siguientes hechos:

- 1 | Que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión.
- 2 | 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 | Que la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien o el contenido o servicio digital.

2) En el caso de **contratos de compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales**, la empresa velará por que se comuniquen y suministren a la persona consumidora o usuaria las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad, durante cualquiera de los siguientes períodos:

- Aquel que la persona consumidora o usuaria 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.**
- 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 3 años, el período de responsabilidad será de 3 años a partir del momento de la entrega del bien.**

3) En caso de que la persona consumidora o usuaria **no instale en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas**, la empresa no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- La empresa hubiese informado a la persona consumidora o usuaria acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación; y
- El hecho de que la persona consumidora o usuaria no instalase la actualización o no lo hiciese correctamente no se debiera a deficiencias en las instrucciones facilitadas.

4) Cuando el contrato prevea el **suministro continuo de contenidos o servicios digitales a lo largo de un período**, estos serán conformes durante todo ese período.

5) No habrá lugar a **responsabilidad por faltas de conformidad** cuando, en el momento de la celebración del contrato, la **persona consumidora o usuaria hubiese sido informada de manera específica de que una determinada característica de los bienes o de los contenidos o servicios digitales se apartaba de los requisitos objetivos**, y la persona consumidora o usuaria hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

6) Salvo que las partes lo hayan acordado de otro modo, los contenidos o servicios digitales se **suministrarán de conformidad con la versión más reciente disponible** en el momento de la celebración del contrato.

» **Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de contenidos o servicios digitales.**

Se considerará que **existe falta de conformidad resultante de una instalación incorrecta de un bien o de una integración incorrecta de un contenido o servicio digital**, cuando se dé alguna de las siguientes condiciones:

- La instalación o integración incorrecta **haya sido realizada por la empresa o bajo su responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.**
- En el contrato esté previsto que la instalación o la integración la realice la **persona consumidora o usuaria**, haya sido realizada por esta y la instalación o la integración incorrecta se deba a **deficiencias en las instrucciones de instalación o integración proporcionadas por la empresa** o, en el caso de bienes con elementos digitales, proporcionadas por dicha empresa.

[Volver al principio](#)

## >> ¿A qué se aplica el régimen jurídico sobre la garantía de consumo?

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**. Por ejemplo: electrodomésticos, ropa, calzado, vehículos, muebles, cortinas, etc.
- 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

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.

Se entiende por **subasta pública**, el método de venta en el que la empresa ofrece bienes o servicios a las personas consumidoras que asisten o se les da la posibilidad de asistir a la subasta en persona, aunque sea por medios telemáticos, mediante un procedimiento de puja transparente y competitivo dirigido por una persona subastadora y en el que la persona adjudicataria está obligada a comprar los bienes o los servicios.

- 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, y que incluyen:

- 1 El servicio de acceso a internet, entendido según la definición del **punto 2) del párrafo segundo del artículo 2 del Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015**, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta.
- 2 El servicio de comunicaciones interpersonales, excepto los servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración.
- 3 Los servicios consistentes, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales, como son los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina y para la radiodifusión.

- Los **contenidos o servicios digitales relacionados con la salud prescritos o suministrados por un profesional sanitario a pacientes** para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.
- Los **servicios de juego que impliquen apuestas de valor pecuniario en juegos de azar**, incluidos aquellos con un elemento de destreza, como las loterías, los juegos de casino, los juegos de póquer y las apuestas, por medios electrónicos o cualquier otra tecnología destinada a facilitar la comunicación y a petición individual del receptor de dichos servicios.
- 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 Estado miembro de la Unión Europea.

[Volver al principio](#)

## >> ¿Qué ha de existir para que se aplique el régimen de la garantía de consumo?

Para que puede ser de aplicación el régimen de garantías y, por lo tanto, puedan reclamarse los derechos inherentes a las garantías de los bienes y productos de consumo:

- Por un lado, debe existir una **persona física o jurídica que intervenga de modo ajeno a su actividad profesional o empresarial**, es decir con consideración de persona consumidora final.
- Por otro lado, debe participar una **entidad o empresa que se dedique a la compraventa o suministro de productos considerados de consumo**.

Por lo tanto, cuando la **relación** que se establece sea **entre particulares o entre empresas no se aplicará el régimen de las garantías**.

[Volver al principio](#)

## >> Responsabilidad de la empresa y derechos de las personas consumidoras y usuarias en los casos de faltas de

## conformidad con los contratos.

La empresa responderá ante la persona consumidora o usuaria de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo dicha persona consumidora **exigir mediante una simple declaración a la empresa la subsanación de dicha falta de conformidad**. Se podrá, además, y si procede, exigir indemnización por daños y perjuicios.

De igual forma, la persona consumidora o usuaria tendrá **derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido** hasta que la empresa cumpla con sus obligaciones.

Las **formas de poner el bien conforme con lo contratado** son: la reparación, la sustitución, la reducción del precio o la resolución del contrato.

### » Medidas correctoras de reparación y sustitución.

Estas dos opciones se caracterizan por una serie de aspectos:

- Si un **bien no fuera conforme con el contrato**, para ponerlo conforme, la **persona consumidora tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución**, salvo que:
  - 1 | Una de estas dos opciones resultara imposible o que, en comparación con la otra medida, suponga costes desproporcionados para la empresa.
  - 2 | La medida correctora alternativa se pudiera proporcionar sin mayores inconvenientes para la persona consumidora.
- Si los contenidos o servicios digitales no fueran conformes con el contrato, la persona consumidora tendrá derecho a exigir que sean puestos en conformidad.
- La **empresa podrá negarse a poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad** cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:
  - 1 | El valor que tendrían los bienes o contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad.
  - 2 | La relevancia de la falta de conformidad.

Las medidas de **reparación o sustitución** presentan las **siguientes reglas**:



- 1 | Serán **gratuitas para la persona consumidora**. Esta gratuidad comprende los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad, **especialmente los gastos de envío, el transporte, la mano de obra o materiales**.
  - 2 | Deberán **llevarse a cabo en un plazo razonable** a partir del momento en que la empresa haya sido informada por la persona consumidora de la falta de conformidad.
  - 3 | Deberán realizarse **sin mayores inconvenientes para la persona consumidora o usuaria** habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para la persona consumidora.
- Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, **la persona consumidora o usuaria lo pondrá a disposición de la empresa y esta, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para la persona consumidora o usuaria** dependiendo del tipo de bien.
  - Cuando una **reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente** con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse la falta de conformidad o, cuando se sustituyan, 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 de la empresa**.
  - La **persona consumidora o usuaria no será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución**.

#### » **La reducción del precio y la resolución del contrato.**

La persona consumidora o usuaria **podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato**, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Con relación a **bienes y contenidos o servicios digitales, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada**.
- La empresa **no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado o no lo haya hecho en un plazo razonable** siempre que la persona consumidora o usuaria hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
- La empresa **no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad**.

- **Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de la empresa de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad.**
- **La falta de conformidad sea de tal gravedad** que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- **La empresa haya declarado**, o así se desprenda claramente de las circunstancias, **que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes** para el consumidor o usuario.

#### Con respecto a la **reducción del precio**:

- **Será proporcional a la diferencia existente entre:**
  - 1 | El valor que el bien o el contenido o servicio digital hubiera tenido en el momento de la entrega o suministro de haber sido conforme con el contrato.
  - 2 | Y el valor que el bien o el contenido o servicio digital efectivamente entregado o suministrado tenga en el momento de dicha entrega o suministro.
- Cuando el contrato estipule que los **contenidos o servicios digitales se suministren durante un período de tiempo a cambio del pago de un precio**, la reducción en precio se aplicará al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes.

#### En cuanto a la **resolución del contrato**:

- La persona consumidora o usuaria ejercerá el **derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa a la empresa** indicando su voluntad de resolver el contrato.
- La resolución **no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia**, salvo en los supuestos en que la persona consumidora o usuaria haya facilitado datos personales como contraprestación, correspondiendo la carga de la prueba a la empresa.
- Cuando la **falta de conformidad se refiera sólo a algunos de los bienes entregados en virtud del mismo contrato y haya motivos para su resolución**, la persona consumidora o usuaria podrá **resolver el contrato solo respecto de dichos bienes** y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que la persona consumidora o usuaria acepte conservar únicamente los bienes conformes.

○ **Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:**

- 1 | La **empresa reembolsará** a la persona consumidora o usuaria **el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por la persona consumidora o usuaria de que los ha devuelto.**
- 2 | La **persona consumidora o usuaria restituirá a la empresa, a expensas de esta última, los bienes.**

○ **Las obligaciones y derechos de la empresa en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán los siguientes:**

- 1 | La **empresa reembolsará** a la persona consumidora o usuaria **todos los importes pagados con arreglo al contrato.** No obstante, en los casos en los que el contrato establezca el suministro de los contenidos o servicios digitales a cambio del pago de un precio y durante un período de tiempo determinado, y los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período anterior a la resolución del contrato, la empresa reembolsará a la persona consumidora o usuaria únicamente la parte proporcional del precio pagado correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes, así como toda parte del precio pagado por la persona consumidora o usuaria como pago a cuenta de cualquier período restante del contrato en caso de que este no hubiese sido resuelto.
- 2 | En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, la empresa cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al **Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos**, así como a la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.**
- 3 | En general, la **empresa se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por la persona consumidora o usuaria** al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por la empresa.
- 4 | La **persona consumidora o usuaria tendrá derecho a recuperar los contenidos digitales que haya creado al utilizar los contenidos o servicios digitales sin cargo alguno**, sin impedimentos por parte de la empresa, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.
- 5 | La **empresa podrá impedir a la persona consumidora o usuaria cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales**, en particular, haciendo que estos no sean accesibles para el consumidor o usuario o inhabilitándole la cuenta de usuario.

○ **Las obligaciones de la persona consumidora o usuaria en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán las siguientes:**

- 1 | Tras la resolución del contrato, la **persona consumidora o usuaria se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.**
- 2 | Cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un soporte material, la persona consumidora o usuaria, a solicitud y a expensas de la empresa, **devolverá el soporte material a esta última sin demora indebida.** Si la empresa decide solicitar la devolución del soporte material, dicha solicitud se realizará en el plazo de **14 días a partir de la fecha en que se**

hubiese informado a la empresa de la decisión de la persona consumidora o usuaria de resolver el contrato.

- 3 A la persona consumidora o usuaria **no se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato** durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.
- El ejercicio por la persona consumidora o usuaria de su derecho a retirar su consentimiento u oponerse al tratamiento de datos personales **permitirá que la empresa resuelva el contrato siempre y cuando el suministro de los contenidos o servicios digitales sea continuo o consista en una serie de actos individuales y se encuentre pendiente de ejecutar en todo o en parte. En ningún caso el ejercicio de estos derechos por la persona consumidora supondrá el pago de penalización alguna a su cargo.**

### » Plazos y formas de reembolso por la empresa en los supuestos de reducción del precio o resolución del contrato.

Cualquier reembolso que la empresa deba realizar a la persona consumidora o usuaria en los casos de reducción del precio o resolución del contrato se deberá ejecutar:

- Sin demora indebida.
- Y, en todo caso, en un **plazo de 14 días** a partir de la fecha en que la empresa haya sido informada de la decisión de la persona consumidora o usuaria de reclamar su correspondiente derecho.

En el caso de que se trate de la **resolución de un contrato de compraventa de bienes**, el plazo de reembolso empezará a contar a partir de la recepción de los bienes o, en su caso, de una prueba aportada por la persona consumidora de que los ha devuelto.

La empresa efectuará el **reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por la persona consumidora para adquirir el bien o los contenidos o servicios digitales**, salvo que hubiera un acuerdo entre las partes de otra forma, y siempre que no suponga coste adicional para la persona consumidora.

La empresa no podrá imponer a la persona consumidora **ningún cargo por el reembolso.**

[Volver al principio](#)

## >> La garantía legal en la compraventa de bienes o en el suministro de contenidos o servicios digitales.

Se trata de la garantía que la ley otorga como derecho inapelable cuando se da una relación de consumo, y que incluye a la compraventa de bienes y el suministro de contenidos y servicios digitales.

La acción para reclamar el cumplimiento de los derechos prescribe a los 5 años desde que se manifestara la falta de conformidad.

### » Plazos de los que se dispone para aplicar la garantía legal.

Se trata de los plazos legales de los que se dispone para que la persona consumidora o usuaria manifieste a la empresa las faltas de conformidad con el contrato existentes. Se cuenta con lo siguiente:

- En los supuestos 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**, la empresa será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y que se manifiesten en un plazo de:
  - 1 | 3 años desde la entrega en el caso de **bienes**.
  - 2 | 2 años en el caso de **contenidos o servicios digitales**.
  
- En los **bienes de segunda mano**, la empresa y la persona consumidora **podrán pactar un plazo inferior** al indicado anteriormente, que **no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega**. En este sentido, pueden darse una serie de opciones:
  - 1 | **No se ha pactado ningún plazo de garantía:** se aplicará el plazo general de los 3 años de garantía.
  - 2 | **Se ha pactado un plazo de garantía inferior a 1 año:** el pacto se considera nulo y se aplicará el plazo general de 3 años de garantía.
  - 3 | **Se ha pactado un plazo de garantía no inferior a 1 año, e inferior a 3 años:** se aplicará entonces el plazo de garantía pactado.

En el caso de **contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales**, si el contrato prevé el **suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un periodo de tiempo determinado**:

- La **empresa** será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del **plazo durante el que deban suministrarse tales contenidos o servicios** de acuerdo con el contrato.
- No obstante, si el **contrato de compraventa de bienes con elementos digitales** establece el **suministro continuo** de los contenidos o servicios digitales durante un **periodo inferior a 3 años**, el **plazo de responsabilidad será de 3 años a partir del momento de la entrega**.

» **Aspectos importantes en materia de carga de la prueba a efectos probar que las faltas de conformidad ya existían en el momento de la entrega o el suministro.**

### **1) Entregas de bienes o suministros de contenidos o servicios digitales en un acto único o en una serie de actos individuales.**

- Las faltas de conformidad que se manifiesten en los **2 años siguientes a la entrega del bien o en 1 año siguiente al suministro del contenido o servicio digital**, se presumirá que ya existían cuando dicho bien se entregó o dichos contenidos o servicios digitales se suministraron. Se trataría, por lo tanto, de un defecto en origen o de fábrica.
- Lo anterior se aplicaría, salvo en los casos de los bienes cuando la presunción indicada sea incompatible con su naturaleza o la índoles de la falta de conformidad.

En estos supuestos, se tiene:

- El **periodo de responsabilidad para responder de las faltas de conformidad en las entregas de bienes o en el suministro de contenidos o servicios digitales en acto único o una serie de actos individuales**, que será de 3 años y 2 años respectivamente.
- El **periodo de presunción en los que podrá entenderse que el defecto surgido es de origen**, en cuyo caso son los 2 años siguientes a la entrega del bien o 1 año siguiente al suministro del contenido o servicio digital.

### **2) Bienes de segunda mano.**

La empresa y la persona consumidora **podrán pactar un plazo de presunción inferior al indicado anteriormente de 2 años**, pero **no podrá ser inferior al periodo de responsabilidad inicialmente pactado**. Por lo tanto, en este caso se tiene:

- El **periodo de responsabilidad inicialmente pactado para responder de las faltas de conformidad** en los bienes de segunda mano, que las partes podrán pactar que sea inferior a los 3 años de garantía legal de los bienes, aunque nunca inferior a 1 año.
- El **periodo de presunción en los que podrá entenderse que el defecto surgido es de origen o de fábrica**, en cuyo caso se podrá pactar por las partes que sea inferior a 2 años, pero sin ser inferior al periodo de responsabilidad pactado inicialmente.

### **3) Contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios durante un periodo de tiempo determinado.**

La carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales son conformes dentro del plazo durante el que deben suministrarse los mismos de acuerdo con el contrato, recaerá sobre la empresa cuando la falta de conformidad se manifieste en tal periodo de tiempo.

Lo indicado en los anteriores **apartados 1) y 3) no será aplicable cuando la empresa:**

- Demuestre que el entorno digital de la persona consumidora no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales objeto del contrato.
- Y haya informado a la persona consumidora sobre dichos requisitos técnicos de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato.

En definitiva:

- **Dentro de los plazos de presunción**, se entenderá que el defecto o falta de conformidad ya existía cuando el producto fue entregado (defecto de origen o de fábrica del producto), siendo la empresa la que deba demostrar que el defecto o falta de conformidad no es de origen sino que se debe, por ejemplo, a un mal uso o mantenimiento dado por la persona consumidora.
- **Fuera de los plazos de presunción**, la persona consumidora debe seguir dirigiéndose a la empresa para conseguir solucionar la falta de conformidad del bien, pero en este caso la presunción de que el defecto viene de fábrica no existe.

» **La suspensión de los plazos de garantía y de presunción al aplicar las medidas correctoras de reparación o sustitución.**

Las **medidas correctoras de reparación o sustitución** que se aplican para poner conformes con el contrato un determinado bien o contenido o servicio digital, **suspenden los plazos de:**

- **Responsabilidad inicial** (entrega de bienes o suministro de contenidos o servicios digitales) **o, en su caso, inicialmente pactada** (bienes de segunda mano), **para responder de las faltas de conformidad.**
- **Presunción** en los que podrá entenderse **que el defecto surgido es de origen o de fábrica.**

**El periodo de suspensión:**

- **Comenzará** en el momento en que la persona consumidora o usuaria ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición de la empresa para su reparación o sustitución.
- **Finalizará** en el momento en que se produzca la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital, ya conforme, a la persona consumidora o usuaria.

**Durante el año posterior** a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme:

- La empresa responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta para reparación o sustitución.
- Se presumirá que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

La **reparación suspende el cómputo de los plazos de garantía.** El periodo de suspensión empieza desde que la persona consumidora pone el producto a disposición de la empresa y termina con la entrega a la persona consumidora del producto ya reparado (**el plazo de garantía comienza de nuevo a correr cuando se entregue a la persona consumidora el producto reparado**).

La **sustitución suspende los plazos de garantía establecidos,** desde el ejercicio del derecho hasta la entrega del nuevo producto (**el plazo de garantía volverá a activarse cuando se proceda a la sustitución y efectiva entrega del producto sustituto a la persona consumidora**).



## » Documentación justificativa de la entrega de bienes o suministro de contenidos o servicios digitales.

Salvo prueba en contrario, **la entrega o el suministro** se entenderán realizadas en el **día que figure en la factura o tique de compra**, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior. Será este **momento a partir del que empieza a correr el plazo de la garantía**.

La **empresa deberá entregar a la persona consumidora o usuaria** que ejercite el derecho de poner conforme con el contrato el bien o el contenido o servicio digital:

- Una **justificación documental sobre la puesta a disposición** de los mismos por parte de la persona consumidora o usuaria en la que conste:
  - 1 | La fecha de entrega.
  - 2 | La falta de conformidad observada.
  
- Una **justificación documental de la entrega a la persona consumidora del bien o del suministro del contenido o servicio digital ya conforme**, en la que conste:
  - 1 | La fecha de esta entrega.
  - 2 | La descripción de la medida correctora efectuada.

Se trata, en resumen, de **3 tipos de justificación documental que ha de efectuar la empresa** a la persona consumidora:

- La referente a **cuando se realiza la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital** (factura, tique de compra o, en su caso, albarán).
- En el caso de que exista alguna falta de conformidad del producto ya adquirido, la referente a la **puesta a disposición de los bienes, contenidos o servicios digitales para que la empresa efectúe las medidas correctoras**.
- Por último, **cuando el producto ya haya sido corregido en su falta de conformidad** y se efectúa la entrega o el suministro a la persona consumidora.

## » ¿Ante quién debe ejercerse los derechos que conforman la garantía legal?

La falta de conformidad durante el plazo legal de garantía de los bienes, así como de los contenidos o servicios digitales debe ponerse **en conocimiento de la empresa responsable de la entrega o suministro de los mismos a la persona consumidora.**

Cuando a la persona consumidora o usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse a la empresa (por ejemplo, en casos de cierre de establecimiento donde se efectuó la adquisición), podrá **reclamar directamente a la entidad productora en los mismos plazos y condiciones que para la empresa,** con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.

La **entidad productora responde de la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales,** de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las oportunas normas reguladoras.

Quien haya respondido ante la persona consumidora por las faltas de conformidad **dispondrá del plazo de 1 año para exigir la responsabilidad a la entidad que se considere responsable** de dichas faltas de conformidad. Este **plazo se computará a partir del momento en que se hubiera ejecutado la oportuna medida correctora.**

[Volver al principio](#)

## >> **Las garantías comerciales y los servicios posventa.**

### » **Garantías comerciales.**

Se entiende por **garantía comercial** como todo **compromiso voluntario, adicional a la garantía legal, asumido por una empresa o una entidad productora frente a la persona consumidora o usuaria,** de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento relacionado con el bien o el contenido o servicio digital, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad de los mismos, y que son **enunciados en la declaración de garantía o en la publicidad, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.**

Los aspectos básicos de las garantías comerciales son los siguientes:

- Serán **vinculantes para la entidad garante** en las condiciones establecidas:

- 1 | En la **declaración de la garantía comercial**.
  - 2 | En la **publicidad asociada** disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración.
- La entidad productora que ofrezca a la persona consumidora o usuaria una garantía comercial de durabilidad con respecto a ciertos bienes por un periodo de tiempo determinado será **responsable directamente frente a la persona consumidora**, durante dicho periodo, de la reparación o sustitución, **pudiendo ofrecerse a la persona consumidora en la declaración de garantía unas condiciones más favorables**.
  - Si las **condiciones establecidas en el documento de garantía comercial fueran menos favorables para la persona consumidora o usuaria que las enunciadas en la publicidad asociada**:
    - 1 | La garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial.
    - 2 | A menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.
  - La **declaración de garantía comercial se entregará** a la persona consumidora o usuaria en soporte duradero **a más tardar en el momento de entrega de los bienes** y estará **redactada, al menos, en castellano, de manera clara y comprensible**. La mencionada declaración de garantía comercial **incluirá, al menos, lo siguiente**:
    - 1 | Una **declaración precisa** de que la persona consumidora o usuaria tiene **derecho a medidas correctoras por parte de la empresa, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad** de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha **gratuidad comprenderá los gastos necesarios** en que se incurre para que los bienes o los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad, especialmente los **gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales**.
    - 2 | El nombre y la dirección de la entidad garante.
    - 3 | El **procedimiento** que debe seguir la persona consumidora o usuaria **para conseguir la aplicación de la garantía comercial**.
    - 4 | La **designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial**.
    - 5 | Las **condiciones de la garantía comercial**, entre otras, su **plazo de duración y alcance territorial**.

### » Reparación y servicios posventa.

La entidad productora garantizará, en todo caso, la **existencia de un adecuado servicio técnico**, así como de **repuestos** durante el **plazo mínimo de 10 años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse**.

Está prohibido subir los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

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.

[Volver al principio](#)

## >> **Garantías de consumo para productos o servicios adquiridos antes del 1 de enero de 2022.**

Para **productos o servicios adquiridos con anterioridad al 1 de enero de 2022**, habría que atender a las siguientes disposiciones en materia de garantías:

- La entidad vendedora responde de las faltas de conformidad de los **productos nuevos** durante los **2 años** posteriores a la compra o fecha de entrega del mismo (plazo legal de garantías de 2 años para productos nuevos). Para **productos de segunda mano**, podrá ser inferior, siendo, **al menos de 1 año** (plazo de garantías de productos de segunda mano, al menos de 1 año), y si no se pactara nada se considera que son 2 años.
- En ambos casos, **productos nuevos y productos de segunda mano**, si la **falta de conformidad surge en los primeros 6 meses, se presume que esta ya existía en el momento de la entrega del producto** (es decir, que el defecto era de origen). A partir de tales 6 meses y hasta los 2 años, la empresa podrá demandar que la persona usuaria demuestre que el defecto es de origen. Esto, normalmente, se efectúa a través del oportuno peritaje a costa de la persona usuaria.
- La empresa vendedora deberá responder, en general, del cumplimiento de la garantía (es a este a la que se deberá exigir su cumplimiento). La entidad fabricante solo responderá cuando a la persona consumidora y usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la entidad vendedora.
- La **garantía legal** debe cubrir las **piezas necesarias para reparar el producto, los gastos de envío y/o desplazamiento, así como la mano de obra.**
- Los derechos que asisten a la persona usuaria en virtud del régimen legal de garantías de consumo son: **reparación - sustitución; rebaja del precio -**

## resolución del contrato.

### o Con respecto a la **reparación - sustitución**:

- 1 | La persona consumidora podrá optar entre exigir la reparación o sustitución, salvo que una de ellas resultara imposible o desproporcionada con respecto a la otra.
- 2 | Ambas serán **gratuitas**, incluso los gastos adicionales como los gastos de envío, transportes, mano de obra, etc.
- 3 | Deberán hacerse **en un plazo razonable**.
- 4 | **Mientras dure la reparación, se suspende el plazo de garantía hasta la entrega del producto reparado.** Si la reparación no solucionara el problema se podrá exigir la sustitución, salvo que esta resultara desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- 5 | **En los casos de sustitución, se suspenderán los plazos de garantía legal hasta la efectiva sustitución y entrega del producto.** Si la sustitución no solucionara el problema se podrá exigir la reparación, salvo que esta resultara desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Cuando se entrega el producto sustituto no existe un nuevo plazo de garantía, sino que se activa el restante que quedara por disfrutar.
- 6 | No se podrá solicitar sustitución para productos no sustituibles por otros (por ejemplo, una obra de arte o un traje hecho a medida) y para productos de segunda mano.

### o Con respecto a la **rebaja del precio - resolución del contrato**:

- 1 | Procederán a elección de la persona consumidora, cuando la reparación - sustitución no fueran factibles, o estas no se lleven en plazo razonable.
- 2 | La rebaja del precio será proporcional a la diferencia entre el valor del bien en condiciones normales y el valor del bien con la falta de conformidad o defecto.
- 3 | La resolución del contrato no procederá en los casos de faltas de conformidad de escasa importancia.

[Volver al principio](#)

Si necesita información en materia de consumo no dude en contactar con nosotros. Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es), así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los **Servicios Provinciales de Consumo**, presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.