

NUEVA LEY GENERAL DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

**REAL DECRETO-LEY 7/2021, DE 27 DE ABRIL, DE
TRANSPOSICIÓN DE DIRECTIVAS DE LA UNIÓN EUROPEA.**



¿QUÉ SE HA REFORMADO?

Se ha llevado a cabo la introducción en nuestro derecho interno de distintas normas de ámbito europeo. En concreto se dan cambios en materia de competencia, prevención de blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, y sobre defensa de los consumidores.

PROPÓSITOS DE LA REFORMA

- Armonizar a nivel interno normativa europea.
- Actualización de la ley al introducir conceptos y términos vinculados a la digitalización y sostenibilidad.
- Promover patrones de consumo sostenibles que propicien una economía circular y desplazar el sistema de “usar-consumir-tirar”. Se fomenta así la cultura de la reparación y la reutilización.
- Exigir una mayor durabilidad de los bienes de consumo y atacar la obsolescencia programada.
- Refuerzo de las garantías de los bienes y servicios.



NORMA DE REFERENCIA Y SU REFORMA

La ley de consumidores y usuarios 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.

- 1) Fase previa a la contratación.
- 2) Fase intermedia: plazo de ejecución del contrato.
- 3) Fase posterior a la contratación.

FASE PREVIA A LA SUSCRIPCIÓN DE UN CONTRATO

Requisitos

Para que el contrato sea adecuado al bien o servicio se deben cumplir una serie de requisitos como son:

- 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 ordinarios pero también para fines específicos si se han pactado en el contrato.
- c) Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación y con actualizaciones necesarias.

¿Qué son los productos con contenidos digitales?

Son aquellos productos físicos que incorporan “dentro de ellos” contenidos o servicios digitales (no físicos) de tal modo que la ausencia de ese contenido digital impide la funcionalidad del bien o del producto.





ATENCIÓN: Se deben dar instrucciones necesarias para la instalación y actualizaciones que permitan y mantengan la operatividad del bien.

ATENCIÓN: 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

FASE INTERMEDIA: PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Entrega de bienes y suministro de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material.

- El empresario debe entregar los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario:
- Bienes comunes: sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.
- Contenidos o servicios digitales: sin demora indebida tras la celebración del contrato.

ATENCIÓN: Si se acordó expresamente una fecha concreta, si no se cumple el consumidor tendrá derecho a dar por finalizado el contrato.

ATENCIÓN: Si no se acordó una fecha concreta debe dejarse pasar el plazo máximo de 30 días, no se podrá resolver el contrato si no se reclama de nuevo, dando un plazo adicional por parte del consumidor y que deberá ser razonable o consensuado por las partes tras la reclamación.

FASE POSTERIOR A LA CONTRATACIÓN: LA GARANTÍA LEGAL

La falta de conformidad (defectos) en un contrato con consumidores o usuarios.

El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad por medio de la **reparación o la sustitución, y si es de gravedad o no se hace en plazo razonable, la reducción del precio o la resolución del contrato**. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago* de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas en el presente título.



Duración de la garantía legal mínima por existir incorformidad.

Productos nuevos:

- Una de las modificaciones más relevantes vienen referidas al plazo por el cual todo empresario debe hacerse responsable de los defectos o faltas de conformidad de los bienes que suministre.
- Pasa de un plazo de garantía obligatoria de 2 años a ser de 3 años.
- Inicio del cómputo: desde la entrega del bien.

Bienes de segunda mano:

- El plazo será de 3 años si bien podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a 1 año.
- Inicio del cómputo: desde la entrega del bien.

Productos con elementos digitales.

Plazo de garantía de 2 años.

Instalación en bienes o servicios digitales.

Cuando se da un defecto en el bien o servicio como consecuencia de una mala instalación, esto afectará al conjunto del contrato cuando se de alguna de las siguientes condiciones:

a) Que la instalación incorrecta haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.

b) Que aún estando prevista que la instalación la debe realizar el consumidor, el error sea consecuencia de deficiencias en las instrucciones de instalación proporcionadas por el empresario.

LA GARANTÍA LEGAL

Presunciones durante el plazo de garantía legal.

Otro cambio relevante se produce en cuanto a las presunciones de estos defectos. En el caso de que un consumidor ponga de manifiesto un defecto tras la entrega de un bien, se presume que son de origen y responsabilidad de la empresa.

- Bienes no digitales: 2 años
- Bienes digitales: 1 año

Una vez pasados estos plazos de presunción, al consumidor se le podría exigir que acreditase que el defecto no lo ha provocado por ejemplo, un mal uso. Este cambio es también notable ya que hasta ahora esa presunción se extendía durante seis meses.

¿Qué hacer en caso de disconformidad?

- Reparación o sustitución.
- Descuento y rescisión de contrato.

NOVA LLEI GENERAL DE DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS

**REIAL DECRET LLEI 7/2021, DE 27 D'ABRIL, DE
TRANSPOSICIÓ DE DIRECTIVES DE LA UNIÓ EUROPEA.**



QUÈ S'HA REFORMAT?

S'ha dut a terme la introducció en el nostre dret intern de diferents normes d'àmbit europeu. En concret es donen canvis en matèria de competència, prevenció de blanqueig de capitals, entitats de crèdit, telecomunicacions, mesures tributàries, i sobre defensa dels consumidors.

PROPÒSITS DE LA REFORMA

- Harmonitzar a nivell intern normativa europea.
- Actualització de la llei en introduir conceptes i termes vinculats a la digitalització i sostenibilitat.
- Promoure patrons de consum sostenibles que propicien una economia circular i desplaçar el sistema d'usar-consumir-tirar. Es fomenta així la cultura de la reparació i la reutilització.
- Exigir una major durabilitat dels béns de consum i atacar l'obsolescència programada.
- Reforç de les garanties dels béns i serveis.



NORMA DE REFERÈNCIA I LA SEUA REFORMA

La llei de consumidors i usuaris Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

- 1) Fase prèvia a la contractació.
- 2) Fase intermèdia: ermini d'execució del contracte.
- 3) Fase posterior a la contractació.

FASE PRÈVIA A LA SUBSCRIPCIÓ D'UN CONTRACT

Requisits

Perquè el contracte siga adequat al bé o servei s'han de complir una sèrie de requisits com són:

- a) Ajustar-se a la descripció, tipus de bé, quantitat i qualitat i posseir la funcionalitat, compatibilitat, interoperabilitat i altres característiques que s'establisquen en el contracte.
- b) Ser aptes per als fins ordinaris però també per a fins específics si s'han pactat en el contracte.
- c) Ser entregats o subministrats juntament amb tots els accessoris, instruccions, també en matèria d'instal·lació i amb actualitzacions necessàries.

Què son los productes amb continguts digitals?

Són aquells productes físics que incorporen "dins d'ells" continguts o serveis digitals (no físics) de tal manera que l'absència d'aqueix contingut digital impedeix la funcionalitat del bé o del producte.





ATENCIÓ: S'han de donar instruccions necessàries per a la instal·lació i actualitzacions que permeten i mantinguen l'operativitat del bé.

ATENCIÓ: Llevat que les parts ho hagen acordat d'una altra manera, els continguts o serveis digitals se subministraran de conformitat amb la versió més recent disponible en el moment de la celebració del contracte.

FASE INTERMÈDIA: TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Lliurament de béns i subministrament de continguts o serveis digitals que no es presten en suport material.

- L'empresari ha d'entregar els béns mitjançant la transmissió de la seua possessió material o control al consumidor o usuari.
- Béns comuns: sense cap demora indeguda i en un termini màxim de 30 dies naturals a partir de la celebració del contracte.
- Continguts o serveis digitals: sense demora indeguda després de la celebració del contracte.

ATENCIÓ: Si es va acordar expressament una data concreta, si no es compleix el consumidor tindrà dret a donar per finalitzat el contracte.

ATENCIÓ: Si no es va acordar una data concreta ha de deixar-se passar el termini màxim de 30 dies, no es podrà resoldre el contracte si no es reclama de nou, donant un termini adicional per part del consumidor i que haurà de ser raonable o consensuat per les parts després de la reclamació.

FASE POSTERIOR A LA CONTRACTACIÓ: LA GARANTIA LEGAL

La falta de conformitat (defectes) en un contracte amb consumidors o usuaris..

L'empresari respondrà davant el consumidor o usuari de qualsevol falta de conformitat que existisca en el moment del lliurament del bé, contingut o servei digital, podent el consumidor o usuari, mitjançant una simple declaració, exigir a l'empresari l'esmena d'aquesta falta de conformitat per mitjà de la **reparació o la substitució, i si és de gravetat o no es fa en termini raonable, la reducció del preu o la resolució del contracte**. En qualsevol d'aquests supòsits el consumidor o usuari podrà exigir, a més, la indemnització de danys i perjudicis, si escau.

El consumidor o usuari tindrà dret a suspendre el pagament de qualsevol part pendent del preu del bé o del contingut o servei digital adquirit fins que l'empresari complisca amb les obligacions establides en el present títol.



Duració de la garantia legal mínima per existir inconformitat.

Productes nous:

- Una de les modificacions més rellevants venen referides al termini pel qual tot empresari ha de fer-se responsable dels defectes o faltes de conformitat dels béns que subministre.
- Passa d'un termini de garantia obligatòria de 2 anys a ser de 3 anys.
- Inici del còmput: des del lliurament del bé.

Béns de segona mà:

- El termini serà de 3 anys si bé podran pactar un termini menor a l'indicat en el paràgraf anterior, que no podrà ser inferior a 1 any.
- Inici del còmput: des del lliurament del bé.

Productes en béns eo serveis digitals.

Termini de garantia de 2 anys.

Instal·lació en béns o serveis digitals.

Quan es dona un defecte en el bé o servei a conseqüència d'una mala instal·lació, això afectarà el conjunt del contracte quan es done alguna de les següents condicions:

a) Que la instal·lació incorrecta haja sigut realitzada per l'empresari o sota la seua responsabilitat i, en el supòsit de tractar-se d'una compravenda de béns, la seua instal·lació estiga inclosa en el contracte.

b) Que encara estant prevista que la instal·lació l'ha de realitzar el consumidor, l'error siga conseqüència de deficiències en les instruccions d'instal·lació proporcionades per l'empresari.

LA GARANTIA LEGAL

Presumpcions durant el termini de garantia legal.

Un altre canvi rellevant es produeix quant a les presumpcions d'aquests defectes. En el cas que un consumidor pose de manifest un defecte després del lliurament d'un bé, es presumeix que són d'origen i responsabilitat de l'empresa.

- Béns no digitals: 2 anys
- Béns digitals: 1 any

Una vegada passats aquests terminis de presumpció, al consumidor se li podria exigir que acreditara que el defecte no l'ha provocat per exemple, un mal ús. Aquest canvi és també notable ja que fins ara aqueixa presumpció s'estenia durant sis mesos.

Què fer en cas de disconformitat?

- Reparació o substitució.
- Descompte i rescissió de contracte.

facua.org/cvalenciana