



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

Real Decreto Ley 7/2021. Nuevo régimen de garantías de los bienes de consumo y regulación de los suministros de contenidos y servicios digitales

Jesús Cuartero
30.11.2022



Contenido

G
O
I
B
/

1. Introducción.

El Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril de transposición de las Directivas 770 y 771 de 2019,.

Objetivos de las Directivas 770 y 771 de 2019: armonizar aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes y de suministros de contenidos y servicios digitales, para lograr un mercado digital único.

El RD-Ley modifica el Texto Refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias, como la Ley de Garantías de Bienes de Consumo, para ampliar los derechos de los consumidores en los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

También amplía los plazos de garantía y los de los servicios postventa.

Las modificaciones entraron en vigor el 1 de enero de 2022.



GOB

Concepto de “**contenido digital**”.

En la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que lo incorporó al TR: “datos producidos y suministrados en formato digital” (programas, aplicaciones, juegos, música, vídeos...).

En el RDL 7/2021, que amplía el concepto, añadiendo nuevas definiciones:

“**Bienes con elementos digitales**”: todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones. (Un CD).

“**Servicio digital**”: un servicio que permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor, o interactuar con dichos datos. (la nube).



G
O
I
B

El RDL 7/2021, modifica las definiciones de “contrato de servicios” y “contrato de compraventa o venta”.

“**Contrato de Servicios**”: todo contrato, con excepción del contrato de compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor o usuario, incluido aquel de carácter digital.

“**Contrato de compraventa o venta**”: todo contrato celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor, pudiendo llevar incluido la prestación de servicios.

El RDL 7/2021, añade el apartado 4 al artículo 59 del TR, regulando por primera vez los contratos de suministros de contenidos o servicios digitales a cambio de que el consumidor le facilite sus datos personales.



G
O
I
B

El RDL 7/2021, también regula las condiciones de entrega de los contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material.

- El empresario debe entregarlos sin demora indebida, tras el contrato,
- Estarán disponibles para el consumidor cuando lleguen a su entorno.

Si las partes acordaron un plazo de entrega, en caso de incumplimiento del plazo de entrega, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato.

Si no acordaron plazo de entrega, el consumidor deberá reclamar antes al empresario y fijar un plazo de entrega para poder resolver el contrato.



G O I B

El RDL 7/2021, incluye:

- obligaciones sobre la conformidad de los contenidos o servicios digitales con el contrato.
- Las medidas correctoras en caso de falta de conformidad o de incumplimiento en el suministro,
- las modalidades para exigir dichas medidas correctoras, y
- sobre la modificación de los contenidos o servicios digitales.

El empresario debe comunicar y poner a disposición del consumidor, de forma gratuita, las actualizaciones de los bienes y servicios digitales que se vayan desarrollando, no siendo el empresario responsable de cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir el consumidor como consecuencia de no haber instalado dichas actualizaciones en un plazo razonable.

El nuevo régimen de garantías de los bienes de consumo

7



G
O
I
B



El RDL 7/2021, da una nueva redacción al Título IV del Libro II del TR, que regula las garantías y los servicios postventa.

Las garantías y los servicios postventa afectan a los contratos de compraventa con consumidores y a los contratos de contenidos o servicios digitales con usuarios.

En el artículo 114.2 del TR se establecen los bienes, servicios y prestaciones a los que no es de aplicación el régimen de garantías: animales vivos, servicios financieros, ciertos contenidos o servicios digitales relacionados con la salud y con los juegos de azar, tales como programas de software libre.

La garantía, o como la denomina la Ley, la “conformidad del bien con el contrato” se determina mediante el cumplimiento de unos requisitos objetivos y subjetivos, incluida la instalación, si es el caso.

El régimen de garantías supone que la persona consumidora puede exigir al vendedor la puesta en conformidad de los bienes mediante su **reparación o sustitución**, y si estos remedios no son efectivos, podrá exigir la **reducción del precio o al resolución del contrato, con devolución del precio pagado**.

También podrá pedir el consumidor daños y perjuicios.



GOIB

Novedades en cuanto a los plazos de garantías y las presunciones de falta de conformidad de los bienes con el contrato

El plazo de garantía general es de tres años desde la entrega del bien, para bienes nuevos,

En la entrega de contenidos o servicios digitales, el plazo es de dos años.

En los bienes usados, vendedor y consumidor podrán pactar un plazo menor, no inferior a un año, desde la entrega del bien.

En cuanto a las presunciones que establece la Ley:

Se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en año siguiente al suministro del contenido o servicio digital, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministraron.

En los bienes usados, el vendedor y el consumidor podrán pactar una plazo menor, que no podrá ser inferior a un año.

La conformidad del bien con el contrato se valora ahora mediante el cumplimiento de unos requisitos objetivos (art. 115 ter) y subjetivos (115 bis), incluida la correcta instalación del bien o la integración de los contenidos o servicios digitales en el entorno digital de consumidor o usuario (art. 115 quater).



Como se exige la puesta en conformidad al empresario.

G
O
I
B

El consumidor puede optar por la reparación o sustitución del bien, y si estos remedios no son efectivos, procederá la reducción del precio o la resolución del contrato, con devolución del precio.

En los contenidos o servicios digitales o de bienes con éstos, cuando el contrato prevea el suministro continuo durante un periodo de tiempo determinado, el empresario responde durante todo el periodo de tiempo de vigencia del contrato. Si el contrato es de duración inferior a tres años, responderá durante tres años.

Si se reproducen los defectos ya reparados el empresario responde durante un año desde la reparación anterior.

El plazo de prescripción para ejercitar la acción judicial relativa a la falta de conformidad del bien con el contrato es de 5 años desde que se manifieste la disconformidad.



GOIB

Reparación y Servicios postventa.

El artículo 127 bis del RDL 7/2021, establece que:

- El productor garantizará, en todo caso, la **existencia de un adecuado servicio técnico**, así como de **repuestos durante un plazo mínimo de diez años** a partir de la fecha en que deje de fabricar el bien.
- **Queda prohibido incrementar 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.
- El consumidor tiene derecho a la recuperación de los bienes entregados para su reparación. La acción para reclamarlos prescribe al año desde la entrega.
- Las medidas que establece el RDL 7/2021, se enmarcan en un contexto de consumo



GOVERN
ILLES
BALEARS

Gracias por su atención