

LEGÁLITAS

Ley de garantía y servicio postventa

Manual de Supervivencia Jurídica





Legálitas es la legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes. Ayudamos a las personas en su día a día, de una manera sencilla, accesible y eficaz; utilizando tecnología innovadora para que puedan acceder a un asesoramiento legal de calidad; resolviendo un millón de consultas cada año, a través de más de 800 abogados y una red nacional de 277 despachos por toda España.

Ponemos a tu disposición una colección de Manuales de Supervivencia Jurídica, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: trabajo, vivienda, familia, vehículo, etc.

La lectura de este manual te ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado. Si después de haberlo hecho, todavía te quedan preguntas sin responder, te invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas.

Legálitas

Vía de los Poblados, 3
Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª
28033, Madrid
911 513 715
info@legalitas.es

Ley de garantía y servicio postventa

Manual de Supervivencia Jurídica

- ✔ **Garantía legal en la compraventa de bienes o de suministros de contenidos o servicios digitales**
- ✔ **La conformidad de los bienes o de suministros de contenidos o servicios digitales**
- ✔ **Y, si hay falta de conformidad, ¿Qué debe de hacer el consumidor?**
- ✔ **Modificación de los contenidos o servicios digitales**

- ✔ **Garantías comerciales**
- ✔ **Acción contra el productor**
- ✔ **Servicios de posventa**
- ✔ **Procedimiento de reclamación**



✔ **Garantía legal en la compraventa de bienes o de suministros de contenidos o servicios digitales**

Desde enero de 2022 la norma por la que se regulan la adquisición (compras) de bienes, el 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, se modificó. Una de las novedades, es que a parte de la compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de fabricarse, se incluyen los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, como aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales. Al mismo tiempo, dejan de aplicarse por ejemplo a animales vivos, al tener la consideración de seres sintientes.

También se modifica la garantía legal que pasa a 3 años desde la entrega en el caso de bienes o de 2 años en el caso de contenidos o servicios digitales (sin tener en cuenta el tema de las actualizaciones). En los productos de segunda mano se puede pactar un plazo menor que no podrá ser inferior a 1 año.

En el caso de contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, el empresario será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales 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 período inferior a tres años, el plazo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.

Si después de su entrega, surge algún problema, se entiende que el defecto es de origen, sin que el consumidor tenga que probar nada al respecto (es decir aportar carga en contrario) y, por lo tanto, el vendedor tiene la obligación y derecho a reparar sin coste y de forma general dentro de los siguientes plazos:

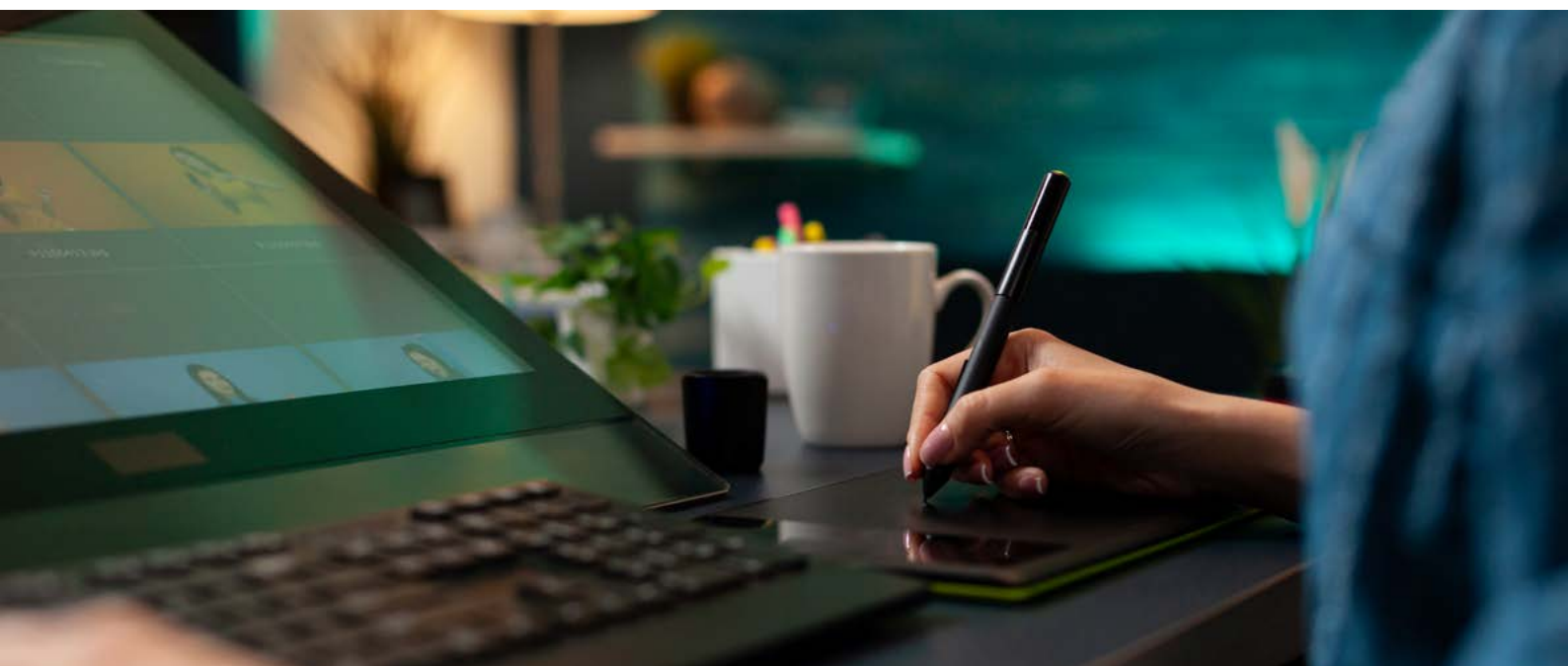
- Cuando se trate de entrega de bienes, se entiende que el defecto es de origen en los 2 años siguientes.
- Cuando se trate de suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, el plazo para entender que es de origen es de un año, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.
- Cuando se traten de bienes de segunda mano, se puede pactar un plazo de presunción menor al de 2 años, que no podrá ser inferior a un año.

En el caso de los contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, la carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales eran conformes durante el período indicado en el apartado 2 del artículo 120 recaerá sobre el empresario cuando la falta de conformidad se manifieste en dicho período de tiempo.

Estas normas no se aplicarán cuando el empresario demuestre que el entorno digital del consumidor o usuario no es compatible con los requisitos técnicos de

los contenidos o servicios digitales objeto del contrato, y cuando el empresario haya informado al consumidor o usuario sobre dichos requisitos técnicos de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato (no aplicable a los bienes con elementos digitales).

El consumidor o usuario cooperará con el empresario en la medida de lo razonablemente posible y necesario para establecer si la causa de la falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, radica en el entorno digital del consumidor o usuario. La obligación de cooperación se limitará a los medios técnicos disponibles que sean menos intrusivos para el consumidor o usuario. Cuando el consumidor o usuario se niegue a cooperar, y siempre que el empresario haya informado al consumidor o usuario de dicho requisito de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato, la carga de la prueba sobre si la falta de conformidad existía o no en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, recaerá sobre el consumidor o usuario (no aplicable a los bienes con elementos digitales).



Estas medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad suspenden el cómputo de los plazos a que se refieren los artículos 120 y 121.

El período de suspensión comenzará en el momento en que el consumidor o usuario ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición del empresario y concluirá en el momento en que se produzca la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital, ya conforme, al consumidor o usuario.

Durante el año posterior a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme, el empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

La entrega o el suministro se entienden hechos en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior. El empresario deberá entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad justificación documental sobre la puesta a disposición del bien o del contenido o servicio digital por parte del consumidor y usuario en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho, así como justificación documental de la entrega al consumidor o usuario del bien o del suministro del contenido o servicio digital ya conforme, en la que conste la fecha de esta entrega y la descripción de la medida correctora efectuada.

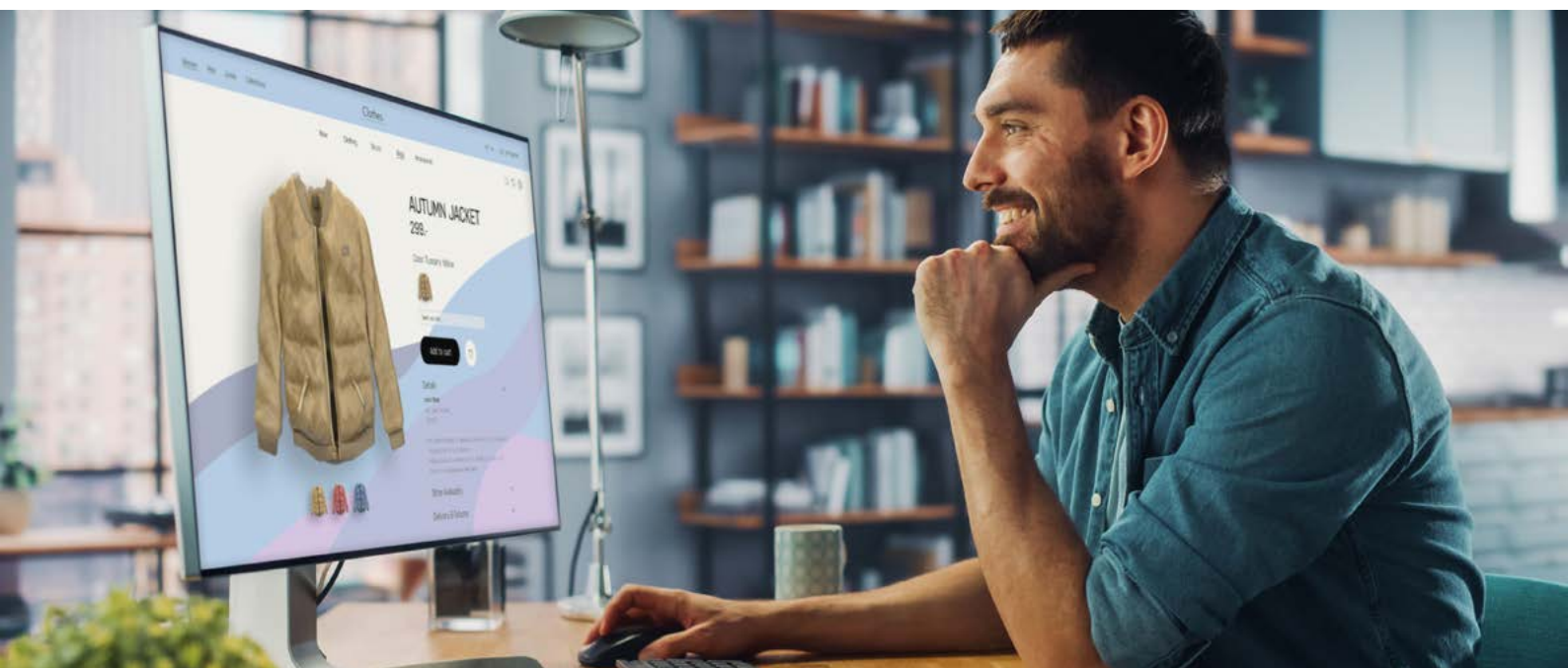
Por último, la acción para reclamar el cumplimiento prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

✓ La conformidad de los bienes o de suministros de contenidos o servicios digitales

Otra de las novedades es que, cuando se adquieren estos bienes o los contenidos o servicios digitales, los mismos deben de ser conformes, es decir correctos. Para entender que es así, se deben de dar unos requisitos subjetivos y objetivos.

Subjetivos

- 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.
- 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.



- 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.
- 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.

Objetivos

- 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, 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 el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.
- 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.
- 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 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:

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

En caso de compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales, el empresario velará por que facilite al consumidor o usuario las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad, durante cualquiera de los siguientes períodos:

1. Aquel que el consumidor o usuario 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.

2. 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 tres años, el período de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega del bien.

En caso de que el consumidor o usuario no instale en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas, el empresario no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- El empresario hubiese informado al consumidor o usuario acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación.
- El hecho de que el consumidor o usuario no instalase la actualización o no lo hiciese correctamente no se debiera a deficiencias en las instrucciones facilitadas.

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.

No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad en la adquisición de bienes o de los contenidos o servicios digitales si, en el momento de la celebración del contrato el consumidor o usuario hubiese sido informado de la existencia de la misma y la hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

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.

Esta falta de conformidad también hay que extenderla a la incorrecta instalación de los bienes o a la integración correcta de los contenidos o servicios digitales, siempre que haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad (ej.: compra de bienes y su instalación está incluida) o si en el contrato se prevé que la instalación o la integración la realice el consumidor o usuario, haya sido realizada por éste y la instalación o la integración incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación o integración proporcionadas por el empresario o, en el caso de bienes con elementos digitales, proporcionadas por el empresario.

✔ **Y, si hay falta de conformidad, ¿qué debe de hacer el consumidor?**

En caso de falta de conformidad, los consumidores tienen unos derechos, en base a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 e incompatibles con



las acciones de saneamientos del Código civil, además de tener derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad, si procede.

Para ello, el consumidor debe mediante una simple declaración exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, 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 y el empresario responder. Asimismo, 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.

Cuando, a consecuencia de una vulneración de derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual, se impida o limite la utilización de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, el consumidor o usuario podrá exigir igualmente, en el supuesto de su falta de conformidad, las medidas correctoras previstas en el apartado anterior, salvo que una ley establezca en esos casos la rescisión o nulidad del contrato.

1. Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

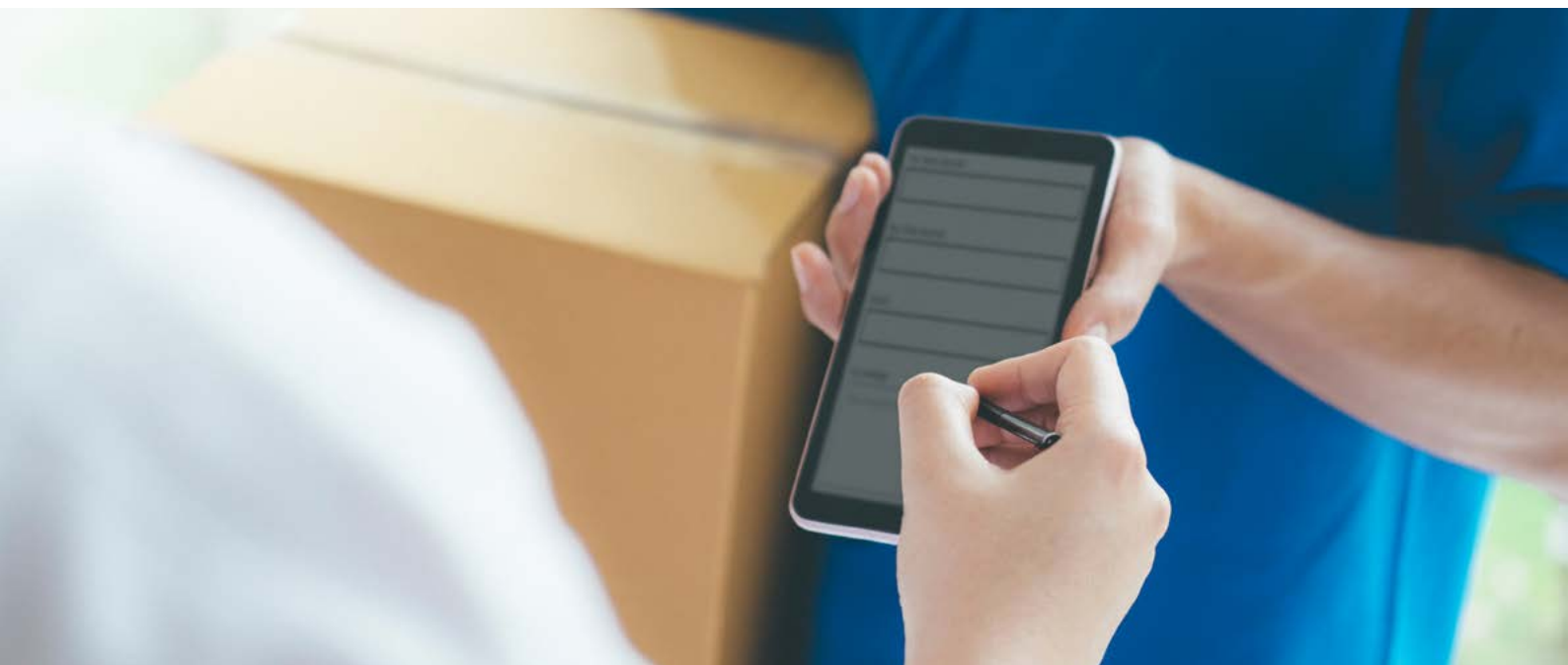
Si los contenidos o servicios digitales no fueran conformes con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a exigir que sean puestos en conformidad.

El empresario 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:

- El valor que tendrían los bienes o los contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad.
- La relevancia de la falta de conformidad.

Las medidas correctoras para la puesta en conformidad se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitas para el consumidor o usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor o usuario de la falta de conformidad.



- Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el consumidor o usuario.

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el consumidor o usuario lo pondrá a disposición del empresario y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor o usuario 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 del empresario.

El consumidor o usuario no será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

2. También se puede solicitar una reducción del precio o resolución del contrato en los siguientes supuestos:

- En relación con bienes y los contenidos o servicios digitales, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada (teniendo en cuenta el valor que tendrían los bienes o los contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad y la relevancia de la falta de conformidad)
- El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
- El empresario no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas de la reparación o la sustitución.

- Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario 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.
- El empresario 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.

2.1. La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre 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 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.



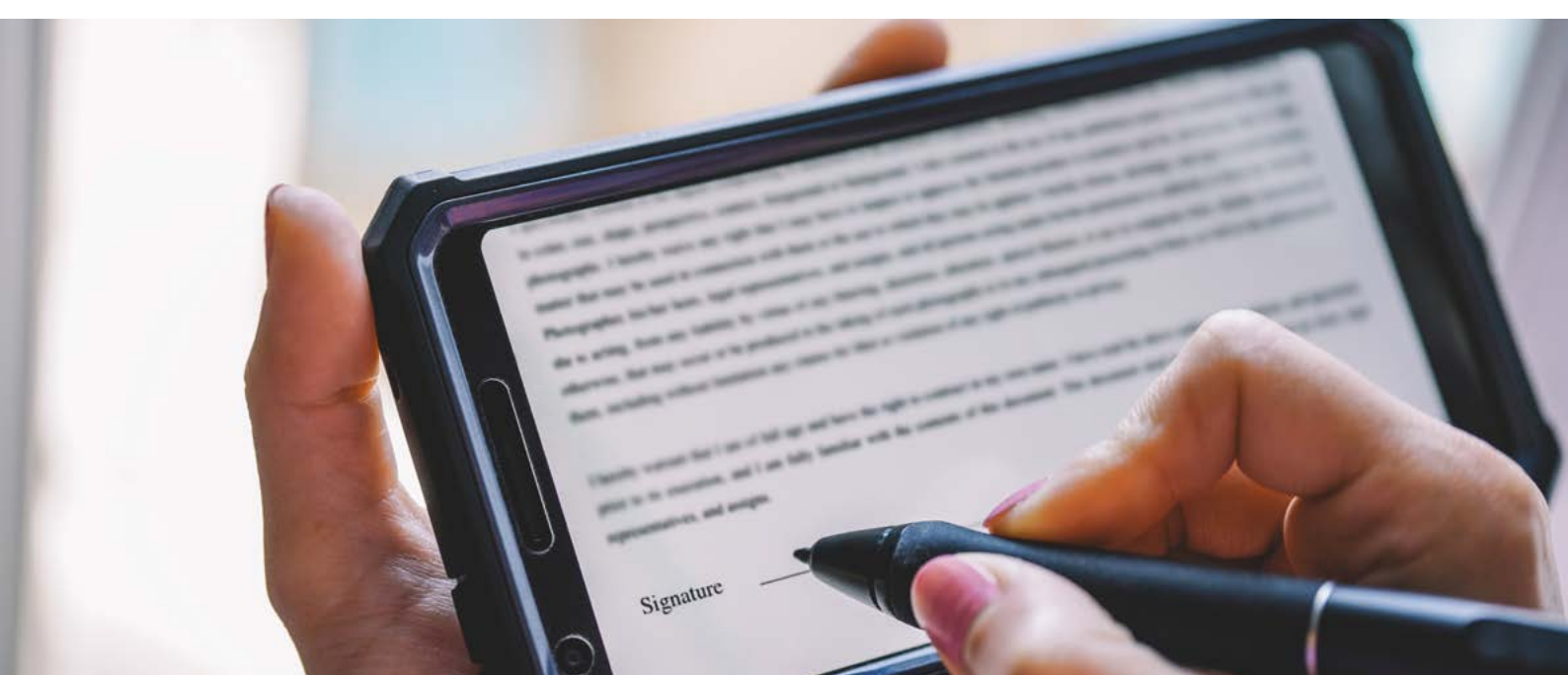
2.2. Por último y en caso de resolución, el consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, salvo en los supuestos en que el consumidor o usuario haya facilitado datos personales como contraprestación, correspondiendo la carga de la prueba al empresario.

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, el consumidor o usuario podrá resolver el contrato sólo respecto de dichos bienes y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que el consumidor o usuario acepte conservar únicamente los bienes conformes.

- Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:
 - El empresario reembolsará al consumidor o usuario el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor o usuario de que los ha devuelto.
 - El consumidor o usuario restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.
- Las obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán los siguientes:
 - El empresario reembolsará al consumidor o usuario 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, el empresario reembolsará al consumidor o usuario 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 el consumidor o usuario como pago a cuenta de cualquier período restante del contrato en caso de que este no hubiese sido resuelto.

- En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, el empresario 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.
- El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las condiciones recogidas en el artículo 107.5.



- Salvo en las situaciones a que se refiere el artículo 107.5, (punto 1, 2 o 3) el empresario pondrá a disposición del consumidor o usuario, a petición de este, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.
- El consumidor o usuario tendrá derecho a recuperar los contenidos digitales que haya creado al utilizar los contenidos o servicios digitales sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.
- El empresario podrá impedir al consumidor o usuario 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, sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 4.
- Las obligaciones del consumidor o usuario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán las siguientes:
 - Tras la resolución del contrato, el consumidor o usuario se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.
 - Cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un soporte material, el consumidor o usuario, a solicitud y a expensas del empresario, devolverá el soporte material a este último sin demora indebida. Si el empresario decide solicitar la devolución del soporte material, dicha solicitud se realizará en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que se hubiese informado al empresario de la decisión del consumidor o usuario de resolver el contrato.
 - Al consumidor o usuario 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 el consumidor o usuario de su derecho a retirar su consentimiento u oponerse al tratamiento de datos personales permitirá que el empresario 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 el consumidor supondrá el pago de penalización alguna a su cargo.

Todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor o usuario debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho. No obstante, lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior empezará a contar a partir de la recepción de estos.



El empresario efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario. El empresario no podrá imponer al consumidor o usuario ningún cargo por el reembolso.

Modificación de los contenidos o servicios digitales

Cuando el contrato establezca que el suministro de los contenidos o servicios digitales, o el acceso a estos por parte del consumidor o usuario, se haya de garantizar durante un período de tiempo, el empresario podrá modificar los contenidos o servicios digitales más allá de lo necesario para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales (requisitos objetivos y subjetivos), si se cumplen, de forma cumulativa, los siguientes requisitos:

- El contrato permite tal modificación y proporciona una razón válida para realizarla.
- La modificación se realiza sin costes adicionales para el consumidor o usuario.
- El consumidor o usuario es informado de forma clara y comprensible acerca de la modificación.
- En caso de que el consumidor o usuario tenga derecho a resolver el contrato de acuerdo con lo establecido a continuación, se informe al consumidor o usuario, con una antelación razonable y en un soporte duradero, de las características y el momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato, o sobre la posibilidad de mantener los contenidos o servicios digitales sin tal modificación conforme a lo que se indica a continuación.

Resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales

El consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato si la modificación afecta negativamente a su acceso a los contenidos o servicios digitales o a su uso, salvo si dicho efecto negativo es de menor importancia.

En el supuesto recogido en el apartado anterior, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin cargo alguno en un plazo de treinta días naturales a partir de la recepción de la información o a partir del momento en que el empresario modifique los contenidos o servicios digitales, si esto ocurriera de forma posterior.

En el caso de que el consumidor o usuario resuelva el contrato de conformidad con los apartados anteriores, se aplicarán las normas generales de resolución del contrato y plazos de reembolso.



Esto no será de aplicación si el empresario ha dado al consumidor y usuario la posibilidad de mantener, sin costes adicionales, los contenidos o servicios digitales sin la modificación y estos siguen siendo conformes.

Garantías comerciales

A parte, tanto el vendedor, como el proveedor o fabricante, pueden añadir como cortesía una “Garantía Comercial” que 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. El productor que ofrezca al consumidor o usuario una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, 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 al consumidor o usuario en un 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 declaración de garantía comercial incluirá, al menos, lo siguiente:

- Una declaración precisa de que el consumidor o usuario 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. 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.

- El nombre y la dirección del garante.
- El procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
- La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.
- Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial.

El incumplimiento de este apartado no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.



Acción contra el productor

Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el empresario, el productor responderá por 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 normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

Servicios posventa

El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.

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.

La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor o usuario al empresario para su reparación prescribirá un año después del momento de la entrega. Reglamentariamente, se establecerán los datos que

deberá hacer constar el empresario en el momento en que se le entrega un bien para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.

✔ Procedimiento de reclamación

En cuando al procedimiento a seguir, además de dirigirnos directamente al vendedor o productor según lo indicando anteriormente, salvo regulación específica y a fin de evitar la vía judicial, podemos dirigirnos a las Oficinas Municipales de Consumo para formular una reclamación o denuncia y así dejar constancia fehaciente y sin coste de nuestra reclamación. Con ello se da traslado a la reclamada para que conteste, asimismo ante la Administración.

También, la norma prevé y regula el Sistema Arbitral de Consumo, como el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.



LEGÁLITAS