



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

## REAL DECRETO-LEY 7/2021

### **Nuevo Régimen de Garantías (entra en vigor el 1 de enero de 2022)**

Afecta a:

1. Acciones de cesación.
2. Disposiciones generales en materia de contratos con consumidores y usuarios.
3. Garantías y servicios posventa.

Finalidad:

- Garantizar que los bienes y servicios que se comercializan en nuestro país cuentan con un alto grado de calidad, seguridad y durabilidad.
- Reforzar la protección de las personas consumidoras.
- Promover patrones de consumo más sostenibles y una economía circular.

### **Nuevos plazos y requisitos en las garantías de los productos comerciales.**

Dos supuestos en los que el usuario tiene derecho a resolver el contrato sin necesidad de conceder previamente un plazo adicional de cumplimiento:

- El vendedor haya rechazado la entrega de los bienes.
- El plazo de cumplimiento sea esencial.

### **Ámbito de aplicación:**

- Contratos de compraventa de productos existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse...
- Contratos de contenidos o servicios digitales, incluyendo aquellos los soportes materiales que sirven exclusivamente como portadores de contenidos digitales.
- No aplica nunca a contratos celebrados a título gratuito.

### **Conformidad de los bienes con el contrato:**

- Se elimina la presunción legal sobre la conformidad del bien, y ahora se dice que "el bien vendido será conforme con el contrato cuando cumpla los requisitos subjetivos y objetivos que le sean de aplicación, incluida la instalación".
- Se recoge la conformidad jurídica, además de la material.
- Requisitos subjetivos:
  - Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características recogidas en el contrato.



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

- Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite y que hayan sido puestos en conocimiento del vendedor antes de la celebración del contrato y sobre los cuales el vendedor haya expresado su aceptación.
- Ser entregados juntos con todos los accesorios e instrucciones (incluidas las de instalación), según dispone el contrato. [Nuevo requisito]
- Requisitos objetivos (deben cumplirse todos):
  - Ser aptos para los fines que normalmente se destinen los bienes del mismo tipo.
  - Poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo puesto a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato.
  - Entregarse junto con los accesorios (en particular el embalaje) y las instrucciones que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir.
  - Presentar la cantidad y poseer la calidad y otras características (en particular respecto a la durabilidad del bien) que presentan normalmente los bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, teniendo en cuenta cualquier declaración pública (realizada por el o por terceros en su nombre) en fases previas de la cadena de transacciones o en la publicidad o etiquetado del producto. El vendedor no queda obligado por tales declaraciones públicas si demuestra alguno de estos hechos:
    - Desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración.
    - 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.
    - La declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien.
- Instalación correcta del bien: La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien se equipara a la falta de conformidad cuando se de alguna de las siguientes condiciones:
  - La instalación haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad y su instalación esté incluida en el contrato.
  - En el contrato esté previsto que la instalación la realice el consumidor, haya sido realizada por éste y la instalación incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación proporcionadas por el vendedor.

#### Incompatibilidad de acciones

Las acciones derivadas del saneamiento previstas en el código civil no son compatibles con los remedios derivados de la falta de conformidad.

#### Responsabilidad del vendedor, derechos del consumidor

El vendedor se obliga a entregar al consumidor bienes que sean conformes con el contrato, cumpliendo los requisitos objetivos y subjetivos, incluida la instalación, responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

El consumidor mediante una siempre declaración, puede exigir al vendedor la subsanación de la falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. Además, si procede, podrá exigir una indemnización por daños y perjuicios.



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

Remedios:

- Subsanación de la falta de conformidad, aplicando la medida correctora dirigida a que el bien sea puesto en conformidad, bien sea mediante la reparación o la sustitución del bien. El consumidor tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien adquirido, hasta que el vendedor subsane la falta de conformidad.
- Es compatible con los cuatro remedios básicos:
  1. Reparación.
  2. Sustitución.
  3. Reducción de precio.
  4. Resolución del contrato.

#### Régimen jurídico de la puesta en conformidad

Cuando haya una falta de conformidad, **el consumidor tendrá derecho a:**

- **Elegir entre reparación y sustitución, salvo cuando el remedio elegido resulte imposible o en comparación con la otra medida suponga costes desproporcionados para el vendedor**, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:
  - El valor que tendrían los bienes si no hubiera existido la falta de conformidad
  - La relevancia de la falta de conformidad.
  - La medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Tiempo y modo de llevar a cabo la reparación y sustitución:

- **Serán gratuitas**
- **Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable**
- Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y la finalidad que tuvieran para el consumidor.

El consumidor pondrá el bien a disposición del vendedor para su reparación. En caso de sustitución el vendedor recuperará los bienes sustituidos a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor, dependiendo del tipo de bien de que se trate.

Reparación y sustitución de bienes ya instalados. La obligación de repararlos o sustituirlos incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, asumiendo todos los costes el vendedor. No podrá imponerse al consumidor ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el periodo previo a su sustitución.

#### Régimen jurídico de la reducción del precio y la resolución del contrato

El consumidor podrá acudir a esta vía cuando:

- La acción correctora consistente en poner los bienes en conformidad resulte imposible o desproporcionada en los términos vistos.





Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

- El vendedor no haya llevado a cabo la reparación o sustitución de los bienes o no lo haya hecho en un plazo razonable.
- Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de puesta en conformidad. [Nuevo]
- La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato. [Nuevo]
- El vendedor haya declarado (o se desprenda claramente de las circunstancias) que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin los mayores inconvenientes para el consumidor. [Nuevo]

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme y el valor que efectivamente tiene el bien entregado en el momento de dicha entrega.

La resolución del contrato se ejercerá con una declaración expresa (por escrito) al vendedor indicando la voluntad de resolución. No podrá ser aplicada cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. En el caso de varios bienes en la misma compra, si la falta de conformidad afecta a algunos de ellos, sólo se podrá resolver el contrato respecto a esos bienes. Únicamente cuando no se pueda razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes se procederá a la resolución total del contrato.

#### Consecuencias de la resolución:

- El vendedor reembolsará al consumidor el precio pagado una vez recibidos estos, o una prueba aportada de que los ha devuelto.
- El consumidor restituirá al vendedor (a expensas del vendedor) los bienes.

El reembolso (tanto por reducción de precio como por resolución del contrato) se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de 14 días naturales, contados desde del día que el vendedor haya recibido los bienes o prueba aportada de su envío.

El reembolso se realizará en la misma forma de pago que se utilizó en la adquisición del bien, salvo que ambas partes acuerden otro modo (que en ningún caso puede suponer un coste mayor para el consumidor).

Se prohíbe taxativamente imponer al consumidor cargo alguno en el reembolso.

#### Plazos para la manifestación de la falta de conformidad

**Se amplía el plazo de garantía legal en la compraventa de bienes de consumo de dos a tres años.** En el caso de **bienes de segunda mano**, se podrá pactar el plazo de garantía entre el consumidor y el vendedor, **peronunca podrá ser inferior a un año** desde la entrega.



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

#### Carga de la prueba en materia de falta de conformidad

Las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, se presume que ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando dicha presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. En caso de bienes de segunda mano, este plazo podrá ser pactado entre las partes, pero nunca podrá ser inferior a un año.

La puesta en conformidad de un bien incluye cualquier coste que se ocasione y que sea necesario para subsanar la falta de conformidad (p.e. además de piezas y mano de obra, deberá contemplar los costes de instalación en caso de que sea necesario).

El vendedor podrá cobrar al consumidor el coste de identificación de la falta de conformidad cuando el vendedor no deba responder de la misma, y no este obligado a su reparación o su sustitución.

#### Suspensión del cómputo de plazos

La reparación y sustitución suspenden el cómputo de los plazos de garantía legal y los plazos de presunción de preexistencia de la falta de conformidad.

La suspensión comienza a partir del día que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y concluye en el momento en que se produzca la entrega al consumidor del bien ya conforme (reparado o sustituido).

#### Garantía de reparación o sustitución

**Durante el año posterior a la entrega del bien ya conforme, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad**, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se produzcan los defectos del mismo origen que los manifestados inicialmente.

#### Documentación Justificativa

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o ticket de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior.

El vendedor deberá entregar al consumidor que ejercite su derecho a poner el bien en conformidad justificación documental sobre la puesta a disposición del bien en el que conste la fecha y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho, así como justificación documental de la entrega al consumidor del bien ya conforme, en la que conste la fecha de esta entrega y la descripción de la medida correctora efectuada.

Cualquier daño que no esté documentado en la recepción del bien, si apareciera en el momento de la entrega del bien ya conforme (por ejemplo, daños físicos) serán considerados responsabilidad del vendedor.





Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

#### Prescripción de la acción

Al ampliar el plazo de garantía ordinario a tres años, se amplía también el plazo de prescripción de esta de tres a cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad, y no desde la entrega del bien.

#### Acción contra el productor y acción de repetición

**El primer responsable de la puesta en conformidad del bien es el vendedor.**

El consumidor podrá reclamar directamente al productor cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor por la falta de conformidad.

En este caso, los plazos y condiciones serán las mismas que las establecidas para el vendedor.

En cuanto a la acción de repetición se establece que quien haya respondido ante el consumidor dispondrá de un plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. El plazo se computa a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

#### Garantías Comerciales

La garantía comercial, en el caso de que se ofrezca, siempre será un plus sobre la garantía legal.

Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato, o antes de dicha celebración.

La declaración de garantía se entregará al consumidor en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes y debe estar redactada, al menos, en castellano, de forma clara y comprensible.

La garantía debe contener al menos:

- Declaración precisa de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del vendedor, de forma gratuita en caso de falta de conformidad de los bienes y que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. La gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- El nombre y dirección del garante.
- El procedimiento que debe seguir el consumidor para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
- La designación de los bienes a los que se aplica la garantía comercial.
- Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, plazo de duración y alcance territorial.

En caso de que no se expresen estos puntos en la declaración de la garantía comercial, dicho incumplimiento no afectará al carácter vinculante de la misma para el garante.



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

No se establece un plazo de prescripción para el ejercicio de la acción de cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial (hasta ahora era de seis meses). Al no especificarse un plazo concreto, se aplicará el que indica el código civil, que lo fija en cinco años.

#### Reparación y Servicios Posventa.

Además de exigirse al productor que garantice la existencia de un adecuado servicio técnico, con la finalidad de luchar contra la obsolescencia programada, **se amplía el plazo de disponibilidad de piezas de repuesto de cinco a diez años a partir de la fecha en la que deje de fabricarse el bien.**

Este precepto aplica a todos los bienes, con independencia de si se trata o no de bienes de naturaleza duradera (como hacia la norma anterior).

Se prohíbe que puedan incrementarse los precios de los repuestos al aplicarlos a las reparaciones (no se dice nada sobre si es posible aumentar el precio de la mano de obra, visita y traslado, que estaba prohibido por la norma anterior).

La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público, así como el del resto de los servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.

#### Plazo de recuperación

Se reduce el plazo de recuperación de tres a un año, para el derecho de recuperar los bienes entregados por el consumidor al vendedor para su reparación después del momento de la entrega del bien.



Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

## **PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL SERVICIO DE REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO**

Respuesta a la consulta realizada el 23 de octubre de 2021 a Pascual Martín Espín, Catedrático de Derecho Civil, UCLM-CESCO.

Está regulado en el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

**Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica deben quedar garantizadas en las siguientes condiciones:**

1. La garantía que se otorgue debe tener un **período de validez mínimo de tres meses**, que se computa desde la fecha de la entrega del aparato y tiene validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.
2. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada e incluye todos los gastos que se puedan ocasionar.
3. No se puede reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor, circunstancia que ha de ser probada por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.
4. Si durante el período de garantía se reproduce total o parcialmente una avería reparada o surge una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario debe comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso, el usuario tiene derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.
5. Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario puede optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario debe comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario debe satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario puede presentar la correspondiente denuncia ante los servicios competentes.
6. El servicio de asistencia técnica no se responsabiliza de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.
7. El servicio de asistencia técnica está obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.





Asociación de Comerciantes de Electrodomésticos,  
Muebles de Cocina y Autónomos

8. Todos los servicios de asistencia técnica, están obligados a devolver a los usuarios los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

El Real Decreto se aplicará a **todas** las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

Todas **las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas**, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales, éstas estén en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado

La única distinción que hace el Real Decreto es para las cuantías de los presupuestos: El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto, podrán exigirse, como máximo:

- Para línea blanca y similares: Treinta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el artículo 8.1.1.
- Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el artículo 8.1.1.

En cuanto a los tiempos mínimos de trabajos para la reparación, los servicios de asistencia técnica podrán facturar quince, treinta o sesenta minutos según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica o línea marrón, respectivamente, como tiempo mínimo de trabajo cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado anteriormente por tratarse de una avería de sencilla reparación.