

**Circular Informativa E-2/2022**  
**13 de enero de 2022**

## **MODIFICACIONES Y NOVEDADES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Estimados Asociados:

El BOE nº 101 del miércoles día 28 de abril publicó un extenso y complejo Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de varias directivas de la Unión Europea, entre las que se encuentran la Directiva (UE) 2019/770 o **Directiva de servicios digitales** y la Directiva (UE) 2019/771 o **Directiva sobre compraventa de bienes** que afectan a la defensa de los consumidores regulada actualmente en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Nuestra asesora jurídica Encarnación Salvador ha elaborado el siguiente resumen con las modificaciones más importantes introducidas en esta Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, las cuales han entrado en vigor el pasado **1 de enero de 2022**:

1.-) **Conformidad de los bienes.** El bien que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario será conforme con el contrato cuando cumplan una serie requisitos subjetivos y objetivos y siempre que haya sido instalado correctamente.

2.-) **Derecho del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes.** El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, pudiendo el consumidor o usuario, 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.

3.-) **Plazo de garantía.** El plazo de garantía legal de los bienes pasa de 2 a **3 años** desde el momento de su entrega. En los bienes de segunda mano podrá pactarse un plazo inferior, sin que en ningún caso pueda ser inferior a un año desde la entrega.

4.-) **Presunción de la falta de conformidad.** Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los **2 años** siguientes a la entrega del bien ya existían cuando el bien se entregó. Anteriormente el plazo era de 6 meses.

5.-) **Plazo de garantía de las reparaciones.** El empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad, durante el año

posterior (anteriormente el plazo era de 6 meses) a la entrega del bien ya conforme, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

6.-) **Prescripción de la acción para exigir la responsabilidad del empresario.** El plazo de prescripción para ejercitar la acción relativa a la falta de conformidad de los bienes adquiridos prescribirá a los 5 años desde la manifestación de la misma. Anteriormente el plazo era de 3 años.

7.-) **Reparación y servicios postventa.** El productor 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. Anteriormente el plazo era de 5 años

Es **IMPORTANTE RECORDARLES** que esta Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios es de obligatoria aplicación en nuestro sector cuando, como empresa instaladora, facilitemos algún bien o servicio a **PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS QUE ACTÚEN EN SU ÁMBITO ESTRICTAMENTE PRIVADO**, es decir, **al margen de cualquier actividad empresarial o profesional que pudieran desarrollar estos clientes** (en definitiva, cuando actúen como consumidores particulares). No será de aplicación por tanto en las relaciones comerciales entre contratas, o en las instalaciones que hagamos a otras empresas para la propia actividad que llevan a cabo. A estos efectos, les transcribimos literalmente las definiciones de interés contenidas en la Ley.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** *Está norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.*

**Artículo 3. Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable.**

- 1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, **son consumidores o usuarios** las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*
- 2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.*

**Artículo 4. Concepto de empresario.** A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

**Artículo 5. Concepto de productor.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

**Artículo 6. Concepto de producto.** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 136, a los efectos de esta norma, es producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil.

**Artículo 7. Concepto de proveedor.** A efectos de esta norma es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

Como siempre, estamos a su disposición para cualquier aclaración o consulta sobre el contenido de esta Circular. Atentamente,