

GUÍA SOBRE LA
**DIRECTIVA REGULADORA
DE LAS VENTAS A
CONSUMIDORES DE
PRODUCTOS**

¿QUÉ ES LO QUE PRETENDE LA DIRECTIVA?

La Unión Europea publicó en mayo de 2019 dos Directivas que regulan las ventas a consumidores: una regula las ventas de contenidos y servicios digitales, mientras que la segunda regula las ventas de productos.

Con estas Directivas la Unión Europea pretende igualar en todos los Estados miembros las normas que regulan las ventas de cualquier tipo de producto o servicio a los consumidores, aunque también permite a los Estados establecer algunas particularidades.

En este documento se recoge un resumen de la segunda [Directiva](#)¹, la que afecta a las ventas de productos.

Esta Directiva **regula las garantías legales aplicables a los productos y los derechos de los clientes** que reciban un producto defectuoso o con fallos, así como **las garantías comerciales** aplicables en su caso.

¿CUANDO SERÁ APLICABLE LA DIRECTIVA?

Para que la Directiva sea aplicable a las tiendas españolas es necesario que antes se apruebe una Ley que la desarrolle en España. **La Ley debería estar aprobada antes del 1 de julio de 2021 y sería de aplicación a partir del 1 de enero de 2022.**

En caso que la Ley no se apruebe en esos plazos las obligaciones recogidas en la Directiva no serán exigibles a las tiendas españolas, pero la Comisión Europea podrá iniciar un procedimiento de infracción contra España por incumplir su obligación de desarrollar la Directiva.

¿A QUÉ VENTAS SE APLICA LA DIRECTIVA?

La Directiva **se aplica a las ventas de todo tipo de productos o bienes,**

digitales o no, realizadas de forma presencial u *online* o a través de cualquier otro canal de venta a distancia.

Los **bienes digitales son productos que incorporan contenidos o servicios digitales**, de forma que su ausencia impediría que los bienes realizasen sus funciones –por ejemplo, frigoríficos o relojes inteligentes–, tanto si los contenidos son facilitados por el vendedor o por un tercero.

La Directiva no es aplicable a la ventas o al suministro online de contenidos o servicios digitales, ni a la venta de contenidos digitales grabados en un soporte de naturaleza duradera (DVDs, CDs, etc.) –reguladas, en ambos casos, en la Directiva sobre contenidos y servicios digitales–. Tampoco es aplicable a la venta de bienes realizada en subastas judiciales.

Los Estados miembros pueden decidir excluir del ámbito de aplicación de las normas que desarrollen esta Directiva las ventas de **a)** bienes de segunda mano vendidos en subasta pública, y **b)** de mascotas.

¿A QUÉ ESTÁN OBLIGADAS LAS TIENDAS?

La Directiva obliga al vendedor a **entregar o facilitar los bienes en perfectas condiciones**, de forma que cumplan con las condiciones subjetivas, objetivas y, en su caso, de instalación aplicables, respetando los derechos de terceros que puedan existir como, por ejemplo, los de propiedad intelectual.

REQUISITOS SUBJETIVOS

El vendedor debe suministrar el producto de forma que:

- **sea acorde con la descripción**, el tipo, la cantidad, la calidad, la funcionalidad, la compatibilidad, la interoperabilidad² y las demás características establecidas en el contrato;

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1559116228160&uri=CELEX:32019L0771>

² **Interoperabilidad:** capacidad de los bienes de funcionar con aparatos (*hardware*) o programas (*software*) distintos de aquellos con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo;

- **sirva para las finalidades específicas que el cliente haya solicitado** de forma previa y para las que el vendedor haya indicado que sirve;
- **incluya todos los accesorios e instrucciones** de instalación o de otro tipo, establecidas en el contrato; y
- **se suministre con las actualizaciones** establecidas en el contrato.

REQUISITOS OBJETIVOS

El vendedor debe suministrar el producto, salvo que el cliente hubiese sido informado de lo contrario y lo acepte de forma expresa y por separado, de forma que:

- **Sea apto para las finalidades a las que normalmente se destinan bienes similares** según las normas, los estándares técnicos o los códigos de conducta aplicables.
- **Tenga la calidad y se ajuste a la descripción** de la muestra o modelo que se hubiese facilitado antes de la venta.
- **Incluya los accesorios, el embalaje y las instrucciones** de instalación o de otro tipo que el cliente pueda esperar razonablemente.
- **Tenga la cantidad y las cualidades y demás características** –en relación con la durabilidad³, funcionalidad⁴, compatibilidad⁵ y seguridad– que presenta, normalmente, el mismo tipo de bienes y que el cliente pueda esperar razonablemente según la naturaleza del producto y las afirmaciones públicas realizadas por el vendedor u otros en la publicidad o el etiquetado del mismo. Esto será así salvo que el vendedor no haya podido conocer tales afirmaciones por motivos razonables, se haya producido una rectificación de la información o la información no haya sido el elemento esencial determinante de la compra.

³ **Durabilidad:** capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización;

⁴ **Funcionalidad:** capacidad de los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad;

⁵ **Compatibilidad:** capacidad de los bienes de funcionar con los aparatos (*hardware*) o programas (*software*) con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo, sin necesidad de convertir los bienes, aparatos o programas;

- Reciba, en el caso de los bienes digitales, las **actualizaciones necesarias**, incluidas las de seguridad, para que sigan funcionando sin defectos, tal y como funcionaban en el momento de la entrega, durante:
 - el plazo de tiempo que cliente pueda razonablemente esperar según el tipo, la finalidad del bien y los elementos digitales incorporados, así como las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando el suministro de contenidos se realiza a través de una única descarga o acceso;
 - dos años, si el periodo de suscripción a los contenidos o servicios digitales es inferior o igual a dos años;
 - más de dos años, si el periodo de suscripción a los contenidos o servicios digitales es superior a dos años

En este sentido, si el cliente no instala las actualizaciones, en un plazo razonable de tiempo, el vendedor no será responsable de los fallos que puedan darse en el producto, siempre que haya informado al consumidor de las consecuencias de no realizar la actualización y que la falta o incorrecta instalación de la actualización no se deba a un fallo en las instrucciones facilitadas al mismo.

REQUISITOS DE INSTALACIÓN

El vendedor debe asegurar la correcta instalación si fue realizada:

- bajo su responsabilidad y formaba parte del contrato;
- por el cliente, pero las instrucciones de instalación proporcionadas por el vendedor o, en el caso de los bienes digitales, por el proveedor o el proveedor, no eran correctas.

REQUISITOS SOBRE DERECHOS DE TERCEROS

El vendedor debe suministrar los bienes sin perjuicio de los derechos de terceros –en particular, de propiedad intelectual– incorporados a los bienes.

En caso de que el cliente no pueda utilizar el bien debido a la existencia de derechos de terceros, podrá solicitar la aplicación de la garantía legal.

¿CUÁL ES EL PLAZO DE DURACIÓN DE LA GARANTÍA?

Los vendedores están obligados a entregar los bienes sin fallos ni defectos en las condiciones de venta establecidas anteriormente. En consecuencia, son **responsables de los defectos de origen o fábrica** que se manifiesten durante el plazo de dos años desde el momento de la entrega.

En el caso de los bienes digitales, el vendedor también será responsable de los defectos que puedan aparecer en los contenidos o servicios digitales durante el plazo de:

- dos años si el acceso al contenido o servicio se realiza a través de una descarga o acceso, o si el plazo de suscripción es inferior a dos años;
- más de dos años, si el periodo de suscripción de los contenidos es superior a dos años desde el momento de la entrega del bien.

La Directiva habilita a los Estados a establecer un plazo de duración de la garantía superior, así como a permitir a las partes acordar un plazo de tiempo de un año o más en el caso de los bienes de segunda mano.

¿A QUIÉN CORRESPONDE DEMOSTRAR QUE LOS DAÑOS O DEFECTOS EXISTÍAN EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA?

Se presume que **los defectos que se manifiesten durante el primer año existían en el momento de la entrega**. En consecuencia, el vendedor debe hacerse cargo de los mismos salvo que el defecto no sea de origen o de fábrica; es decir, que se deba, por ejemplo, a un mal uso, a la falta de mantenimiento por

parte del cliente, a una causa externa o a una causa incompatible con la naturaleza del bien como, por ejemplo, en los productos perecederos o en los destinados a un solo uso.

Si el defecto se manifiesta después del año, corresponderá al cliente demostrar que este existía en el momento de la entrega y que es de fábrica para poder solicitar la aplicación de la garantía.

La Directiva habilita a los Estados a ampliar este plazo hasta los dos años. Asimismo, les permite obligar o no a los clientes a comunicar al vendedor los fallos en el plazo de dos meses desde el momento en que los detecten.

¿QUÉ PUEDE SOLICITAR UN CLIENTE SI ES APLICABLE LA GARANTÍA?

Cuando quede demostrado que el defecto o el fallo es de origen o de fábrica, será aplicable la garantía y el cliente podrá solicitar la reparación, la sustitución o, en su caso, la devolución parcial o total del precio abonado, según las siguientes normas.

¿CUÁNDO PUEDE UN CLIENTE ELEGIR ENTRE LA REPARACIÓN Y LA SUSTITUCIÓN DEL PRODUCTO DEFECTUOSO?

El cliente **puede elegir entre la reparación o la sustitución**, salvo cuando resulte imposible realizar alguna de las dos o la opción seleccionada suponga para el vendedor costes desproporcionados –según las circunstancias y, en particular, según el valor del bien adquirido, la gravedad del fallo y de si existe otra opción sin mayores inconvenientes para el cliente–.

El vendedor no tendrá que reparar ni sustituir el producto defectuoso cuando le sea imposible o le suponga costes desproporcionados, según las circunstancias y, en particular, según el valor del bien y la gravedad del fallo o defecto.

¿CUÁNDO PUEDE ELEGIR EL CLIENTE LA DEVOLUCIÓN PARCIAL O TOTAL DE PRECIO PAGADO POR EL PRODUCTO DEFECTUOSO?

El consumidor podrá exigir la devolución parcial o total, cuando:

- el vendedor **no haya realizado la reparación o la sustitución;**
- **subsista el defecto** a pesar de haberse intentado la reparación o sustitución;
- el vendedor haya manifestado, o se pueda determinar claramente según la circunstancias, que **no se puede reparar o sustituir el bien** en un plazo de tiempo razonable o sin mayores inconvenientes para el cliente;
- el defecto **sea tan grave** que justifique la devolución parcial o total del importe abonado.

¿CUÁNDO NO PUEDE EL CLIENTE SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL PRECIO?

El cliente no tiene derecho a solicitar la devolución total del precio cuando el vendedor demuestra que el fallo o defecto es leve.

¿CUÁNDO PUEDE EL CLIENTE DEJAR PENDIENTE DE PAGO LA COMPRA?

El cliente puede dejar pendiente de pago el precio que aún no haya abonado **hasta que el vendedor le entregue el producto reparado, el sustituto o se acuerde la devolución parcial o total del precio** del producto defectuoso.

La Directiva permite a los Estados miembros determinar las condiciones y la forma a través de la cual el cliente puede suspender el pago del precio. Asimismo, les da la posibilidad de definir cómo afectaría la participación del cliente en la aparición del fallo o defecto a la aplicación de la garantía.

¿CÓMO DEBE REALIZARSE LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE LOS BIENES DEFECTUOSOS?

La reparación o sustitución del bien debe ser:

- **gratuita;**
- **realizada en un plazo de tiempo razonable** desde que el vendedor fue informado por el cliente del defecto; y
- **sin mayores inconvenientes para el cliente**, según la naturaleza del bien y la finalidad para la que el cliente necesite el producto adquirido.

Para una reparación o sustitución, el cliente debe poner los bienes a disposición del vendedor y el vendedor deberá recuperar a su cargo los bienes defectuosos. Cuando la reparación o sustitución requiera la retirada de bienes instalados, la obligación de reparar o sustituir los bienes incluirá su retirada y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, o, en su defecto, la asunción por parte del vendedor de los costes de dicha retirada e instalación.

No será posible exigir al cliente ningún pago por el uso que haya hecho de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

¿CÓMO SE CALCULA LA DEVOLUCIÓN PARCIAL DEL PRECIO?

La devolución parcial se calcula en base a la pérdida de valor del bien defectuoso con respecto al valor que tendría en buen estado.

¿CÓMO SE PUEDE REALIZAR LA DEVOLUCIÓN TOTAL DEL PRECIO ABONADO?

Para que se pueda realizar la devolución total del importe abonado, es necesario **que el vendedor exprese su decisión de resolver el contrato de compraventa.**

¿CÓMO SE APLICA LA GARANTÍA SI NO TODOS LOS BIENES SON DEFECTUOSOS?

Cuando un cliente compra un conjunto de bienes como, por ejemplo, un conjunto de siete sillas del que solo algunas resultan defectuosas, el cliente podrá solicitar la devolución total del conjunto de bienes **cuando no se pueda realizar la reparación o sustitución de los defectuosos y no sea razonable esperar que el cliente acepte conservar únicamente aquellos que no tienen fallos.**

En caso de que se realice la devolución de algunos de los bienes que forman parte de un conjunto, **el vendedor debe asumir los gastos de devolución y devolver al cliente el precio de los bienes devueltos** –una vez los reciba o cuando el cliente presente un justificante de que los ha devuelto–.

La Directiva deja margen a los Estados miembros para que puedan determinar las modalidades de devolución y reembolso en estos casos.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA COMERCIAL Y CUÁLES SON SUS CARACTERÍSTICAS?

La garantía comercial son **los derechos que el vendedor o un tercero reconocen al cliente**, además de los legales. El garante queda vinculado por lo establecido en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la compra o antes.

En los casos en los que el productor del bien ofrezca a los clientes una garantía comercial respecto a la durabilidad del bien durante un plazo de tiempo, él será responsable directamente frente al cliente de la reparación o la sustitución de los bienes.

Si las condiciones de la garantía comercial son menos favorables que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad. Esto será así salvo que, antes de la venta, la publicidad haya sido corregida de la misma forma en que se realiza inicialmente.

El garante debe entregar las condiciones de la garantía comercial en un **soporte de naturaleza duradera**, como muy tarde en el momento de la entrega de los bienes. Dichas condiciones deben estar redactadas de manera clara y comprensible y deben incluir:

- **los derechos que corresponden al cliente**, de forma gratuita, además de los establecidos legalmente para los casos de los bienes defectuosos;
- **el nombre y la dirección del garante;**
- **el procedimiento para conseguir la aplicación** de la garantía comercial;
- **la designación de los bienes** a los que se aplica la garantía comercial; y
- **las condiciones** de la garantía comercial.

En caso que el garante no entregue un documento con las garantías, el cliente podrá exigir su aplicación igualmente.

La Directiva habilita a los Estados miembros a que puedan establecer normas sobre otros aspectos relativos a la garantía comercial que no estén regulados en la Directiva.

¿QUÉ ES EL DERECHO DE REPETICIÓN?

La Directiva reconoce al vendedor el derecho a **reclamar a la persona o entidad responsable del defecto o fallo** los perjuicios que haya podido sufrir como consecuencia del ejercicio de la garantía legal por parte del cliente y, en particular, los derivados de la falta de actualizaciones.

La Directiva habilita a los Estados miembros para que puedan determinar quién es el responsable y las acciones y condiciones en que el vendedor puede ejercer este derecho.

