



Foto de KoolShooters en Pexels

Nueva garantía legal mínima en la UE

Garantías por falta de conformidad de los bienes de consumo

Ayuda y asesoramiento
para los consumidores
Europeos



Centro Europeo del Consumidor España

Cofinanciado por la
Unión Europea



SECRETARÍA GENERAL
DE CONSUMO
Y JUICIO
DIRECCIÓN GENERAL
DE CONSUMO



Directiva UE 2019/771, la hoja de ruta para los consumidores

El desarrollo tecnológico y el mercado interior digital han hecho necesaria la actualización y adaptación de las normas vigentes sobre garantías por falta de conformidad de los bienes de consumo y, en particular, para los bienes con elementos digitales y para los contenidos y servicios digitales.

Así, el 1 de enero de 2022 se derogó la antigua [Directiva 1999/44/CE](#) y se adoptaron dos nuevas normas:

- [Directiva UE 2019/771](#) relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.
- [Directiva UE 2019/770](#) sobre determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.

La aplicación de estas Directivas -que en el caso de España se han incorporado al ordenamiento jurídico nacional a través del [Real Decreto-ley 7/2021](#)- ha dado lugar a nuevos derechos de las personas consumidoras en los diferentes países de la Unión Europea.

En este folleto, podrás ver no sólo cómo te afecta cuando compres en España, también cuándo lo hagas en otros países de la Unión.



Garantía comercial

Al margen de la garantía legal mínima, en **España**, el fabricante podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables a través de su garantía comercial y las garantías anunciadas en anuncios publicitarios serán vinculantes.

Duración de la garantía legal mínima por falta de conformidad

- **Productos nuevos**

En **España**, al igual que en **Portugal**, se aumenta la duración de la garantía a **3 años**.

Austria, Bulgaria, Chipre, Francia, Alemania, Luxemburgo, Malta, Polonia y Eslovenia ofrecen una garantía mínima de 2 años para las mercancías, período durante el cual el vendedor es responsable de cualquier falta de conformidad que surja.

En **Finlandia**, el período de responsabilidad del vendedor por defectos se determina en base a la supuesta vida útil de los bienes y, en última instancia, se limita en base al período de prescripción general.

Productos nuevos en España

La garantía legal mínima en **España** se incrementa de **2 a 3 años** en bienes nuevos.



Duración de la garantía por falta de conformidad

- **Productos de segunda mano**

En **España**, el plazo actual de la garantía para productos de segunda mano también se amplía, de forma que el comprador y el vendedor podrán acordar un periodo de garantía menor de **tres** años -en lugar de los dos actuales- pero, en ningún caso, podrá ser inferior a **un año**.

En **Austria, Bulgaria, Chipre, Alemania, Luxemburgo, Polonia y Eslovenia**, el vendedor y el consumidor pueden acordar periodos inferiores, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año.

Por su parte, **Portugal** introdujo una distinción entre bienes reacondicionados, para los cuales el período de responsabilidad es el mismo que para los bienes nuevos, 3 años. En cuanto a los bienes de segunda mano este período de garantía puede reducirse por acuerdo contractual a 18 meses. En el caso de **Malta**, el periodo es de 2 años para bienes usados si el consumidor puede probar que el comerciante conocía el defecto en el momento de la compra y no informó al consumidor.

Productos de segunda mano en España

En **España**, para los productos de segunda mano, se amplía la garantía legal hasta un **máximo** de **3 años** y un **mínimo** de **1 año** desde la entrega.



Duración de la garantía por falta de conformidad

¿Qué son los productos con elementos digitales?

Son aquellos productos tangibles que incorporan o están interconectados con un contenido o servicio digital, de tal manera que la ausencia de ese contenido o servicio digital impediría que los bienes desempeñen sus funciones.

Derecho a recibir información

El comercio deberá facilitar al consumidor información precontractual sobre los requisitos técnicos, así como proporcionar las instrucciones necesarias para la instalación y actualizaciones.

Por su parte, el consumidor deberá cooperar con el comerciante para llevar a cabo la instalación y actualización de los productos en un plazo razonable.

• Productos con elementos digitales

Por lo general, el plazo de la garantía es de **2 años** en **España, Austria, Bulgaria, Chipre, Francia, Alemania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Eslovaquia y Eslovenia**, y 3 años en **Portugal**.

Este plazo puede elevarse para aquellos bienes que requieran de un suministro continuo de servicios o contenidos digitales. En estos casos, el período de garantía cubrirá todo el período de suministro en **Austria, Bulgaria, Francia, Alemania, Portugal y Eslovenia**. Además, en el caso de **Alemania**, el período de prescripción se amplía a 12 meses después de la finalización del suministro digital. Si, durante este plazo, ocurriera un defecto, el consumidor tendría, al menos, 4 meses para presentar la reclamación ante los tribunales de justicia.

En **Finlandia**, el plazo se determina en base a la supuesta vida útil de los bienes y, en última instancia, se limitaría en base al plazo de prescripción general.

Productos con elementos digitales en España

La garantía legal mínima en **España** se podrá ejercitar durante **2 años**.



Foto de Koo!Shooters en Pexels

Falta de conformidad y carga de la prueba

¿Qué es la falta de conformidad?

Es aquella situación en la que el producto o servicio no se ajusta -de forma total o parcial- a las condiciones de su uso normal.

Algunos ejemplos:

- El producto o servicio no se corresponde a la descripción realizada por el vendedor, o es defectuoso.
- No es apto para los usos para los que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo.
- No es adecuado para el uso especial requerido por el consumidor cuando lo ha puesto en conocimiento del vendedor y el vendedor ha admitido la aptitud del producto para dicho uso.

¿Qué es la carga de la prueba?

Es un principio jurídico que señala, en este caso, a quién corresponde probar la existencia de la falta de conformidad.

¿Cuándo tiene que probar el consumidor la falta de conformidad?

Hasta el 31 de diciembre de 2021

Con la anterior [Directiva 1999/44/CE](#), ante cualquier falta de conformidad que se manifestara dentro de los 6 meses posteriores a la entrega de producto, se presume que el defecto existía en el momento de la entrega, a menos que se demuestre lo contrario o fuera incompatible con el naturaleza de los productos o con la naturaleza de la falta de conformidad.

Desde el uno de enero de 2022

Con las nuevas Directivas [UE 2019/771](#) y [UE 2019/770](#), se establecen distintos plazos para la carga de la prueba en función de si el producto es nuevo, de segunda mano o si contiene elementos digitales.

Si la falta de conformidad aparece a los 30 días de la contratación, en [Portugal](#), el consumidor puede elegir entre la sustitución de los bienes y la rescisión del contrato. Es lo que se denomina “derecho de rechazo”. [Eslovenia](#) también ha introducido el derecho a rescindir inmediatamente el contrato.



Prescripción de la reclamación por falta de conformidad

En **España**, se ha fijado un plazo de **5 años** de prescripción para las reclamaciones relacionadas con la falta de conformidad.

Falta de conformidad y carga de la prueba

● Productos nuevos

En **España**, salvo que se demuestre lo contrario, se presumirá que las faltas de conformidad ya existían cuando se entregó el bien cuando se manifiesten en los **dos años** siguientes a la entrega del bien.

En **Francia**, los productos nuevos y, en **Portugal**, tanto los productos nuevos como reacondicionados, el plazo será de 24 meses.

En **Austria** se presumirá que el defecto existía en el momento de la entrega o suministro, si el defecto ocurre dentro de 1 año cuando se aplique nueva ley (Verbrauchergewährleistungsgesetz / VGG) y dentro de los 6 meses cuando se aplique la normativa ABGB.

En **Chipre**, el período aumentará a 2 años en 2025 y **Eslovaquia** también prevé extender este período a 2 años.

En **Finlandia**, si los bienes presentan algún defecto dentro del siguiente año posterior a la entrega de la compra, se presumirá que el defecto existía en el momento de la entrega, a menos que se demuestre lo contrario o si la vida útil normal de los bienes es menos de un año.

Productos nuevos en España

En **España**, durante los primeros **2 años**, el consumidor no deberá probar la falta de conformidad.



Falta de conformidad y carga de la prueba

- **Productos de segunda mano**

Con la nueva normativa, en el caso de **España**, la inversión de la carga de la prueba no podrá ser inferior a 1 año por lo que, durante el primer año, se entenderá que el defecto o falta de conformidad ya existía de origen.

En **Bulgaria**, **Chipre**, **Finlandia** y **Francia** aumenta a 1 año.

En **Alemania**, **Luxemburgo**, **Polonia** y **Portugal** este plazo se reduce a 18 meses.

En **Eslovaquia** y **Eslovenia** será según lo pactado entre las partes.

Productos de segunda mano en España

En **España**, la inversión de la carga de la prueba no podrá ser inferior a **1 año**.



Falta de conformidad y carga de la prueba

España

- **Productos con elementos digitales prestados en un acto único o en una serie de actos individuales.**

Durante el primer año se entenderá que la falta de conformidad viene de origen.

- **Suministro continuado de contenidos o servicios digitales durante un tiempo determinado. Por ejemplo, plataformas de streaming tipo Netflix, HBO, Disney...**

La carga de la prueba recaerá sobre el empresario durante el tiempo que se suministren los contenidos o servicios digitales.

● Productos con elementos digitales

El plazo límite para invertir la carga de la prueba se ha establecido en 1 año, pero algunos países tendrán un período más largo. De esta forma, durante este tiempo, se presume que la falta de conformidad viene de origen. Pasado este tiempo, será el consumidor quien tenga que demostrar que la falta de conformidad se presentaba antes de la compra o contratación.

En **España**, salvo prueba en contrario, durante el primer año, se presumirá que las faltas de conformidad ya existían cuando se entregó el bien o servicio, tanto si se presta en un acto único o en una serie de actos individuales.

Cuando el contrato prevea el suministro continuo durante un período de tiempo determinado, la carga de la prueba recaerá sobre el empresario cuando se manifieste durante el tiempo que deban suministrarse los contenidos o servicios digitales.

En **Portugal** y **Alemania**, el plazo límite se estableció por un período de 2 años cuando el contenido digital se proporciona en un solo acto.

En **Portugal**, cuando los bienes con contenidos digitales o los servicios digitales se suministren de forma continua, se ha previsto un período igual o superior a 3 años. Durante ese tiempo, la carga de la prueba recaerá sobre el empresario.

En **Francia**, en el caso de suministro continuo de servicios o contenidos digitales, se ha establecido un período de tiempo menor o igual a 2 años. Si el contrato no determina el período de suministro, el plazo será de 2 años.

Tanto en **Francia** como en **Eslovenia**, en caso de que el suministro de contenido o servicio digital se realice de forma continua y durante un tiempo superior a 2 años, el plazo deberá continuar durante el tiempo que se suministre, según el contrato.

En **Austria**, el comerciante tendrá la carga de la prueba durante todo el período que se suministre el contenido o servicio digital.

¿Qué hacer en caso de falta de conformidad?

Reclama tus derechos:

- Derecho de reparación
- Derecho de sustitución
- Derecho a recibir un descuento
- Derecho a rescindir el contrato

La [Directiva UE 2019/771](#) establece que, en caso de falta de conformidad, el consumidor tendrá derecho a que los bienes se pongan en conformidad mediante su reparación o sustitución.

Cuando el vendedor se niegue a poner los bienes en conformidad, el consumidor tiene derecho a recibir una reducción proporcional en el precio o rescindir el contrato.





¿Qué hacer en caso de falta de conformidad?

- **Reparación o sustitución**

En caso de falta de conformidad, el vendedor deberá reparar o reemplazar el producto o servicio en un período de tiempo razonable desde que el consumidor informa de la falta de conformidad.

Algunos países, como [Francia](#), [Eslovenia](#) o [Portugal](#), han definido que este período no debe exceder los 30 días, En este tiempo, el consumidor deberá poner los bienes a disposición del vendedor.

El vendedor asumirá los gastos de reparación o sustitución.

- **Productos reparados...**

- **¿Extensión o suspensión de la garantía?**

España

- **Suspensión del plazo de la garantía mientras se solventa la falta de conformidad.**

Cuando el consumidor ponga el bien, el contenido o el servicio digital a disposición del comercio para solventar una falta de conformidad, el tiempo de la garantía quedará suspendido. Se reanudará el plazo de la garantía cuando el comercio entregue al consumidor el bien, el suministro del contenido o el servicio digital sin falta de conformidad.

- **Un año de garantía para las faltas de conformidad solventadas.**

Durante el año posterior a la entrega del bien, el suministro del contenido o el servicio digital ya conforme, el comercio responderá de las posibles nuevas faltas de conformidad que surjan por el mismo defecto.

En [Malta](#) se suspende la garantía durante el tiempo que los productos no se utilizan debido a la falta de conformidad.

Otros países, como [Francia](#), han introducido una extensión del período de garantía, de forma que cualquier bien reparado en el marco de la garantía legal, esta se extenderá seis meses. Sin embargo, si el consumidor elige la reparación y el vendedor no la realiza, la sustitución del producto implicará un nuevo período de garantía legal en beneficio del consumidor.

En [Portugal](#), el consumidor que opte por reparar también se beneficiará de una extensión de la garantía por seis meses, hasta un máximo de 4 reparaciones.



¿Qué hacer en caso de falta de conformidad?

• Descuento y rescisión del contrato

Ante una falta de conformidad, el consumidor tiene derecho a una rebaja en el precio o a la rescisión del contrato cuando:

- El vendedor no ha completado la reparación o no ha reemplazado el producto.
- Aparece una falta de conformidad a pesar de que el vendedor ha intentado resolverla.
- La falta de conformidad es de una naturaleza tan grave que justifica una reducción inmediata del precio o la rescisión del contrato.
- El vendedor ha declarado, o se desprende de las circunstancias, que no pondrá el producto en conformidad dentro de un plazo razonable o sin inconvenientes importantes para la persona consumidora.

Descuento

Como regla general, el consumidor tendría derecho a una reducción del precio o reembolso, tras un solo intento fallido de reparación.

La reducción del precio deberá ser proporcional a la disminución del valor de los bienes.

Rescisión del contrato

No se podrá solicitar la rescisión del contrato si la falta de conformidad es menor y será responsabilidad del vendedor demostrarlo.

La rescisión del contrato podrá ser parcial.

En el caso de [Finlandia](#), si el producto está defectuoso, el vendedor no está obligado a corregir el error si existiera un obstáculo insuperable o si le ocasionara costes irrazonables.

Reparación y servicio posventa

En **España**, los fabricantes están obligados a disponer de piezas de repuesto para reparar sus productos durante 10 años después de que dejen de fabricarse. Durante este tiempo, deberán ofrecer también un servicio técnico adecuado.



Piezas de repuesto y servicio técnico durante 10 años desde que se deja de fabricar el producto.

Si bien en algunos países como Bulgaria, **Francia** y **Alemania**, ya existía el derecho a reparar y la obligación de proporcionar información sobre las piezas de repuesto, otros han incorporado ahora nuevas normas con un enfoque más sostenible de los derechos de los consumidores.

Así, en **Polonia**, los repuestos para la reparación de los bienes deben estar disponibles entre 7 y 10 años, dependiendo del tipo de dispositivo de que se trate. Por su parte, **Eslovenia** tiene una garantía legal de un año del fabricante para los denominados bienes técnicos y la obligación del fabricante de proporcionar servicios de posventa durante 3 años después de la finalización de la garantía obligatoria.

En **Portugal**, el fabricante tendrá la obligación de proporcionar los repuestos necesarios para la reparación durante 10 años a partir de la fecha de comercialización del último artículo y la asistencia para productos registrados durante 10 años, de forma gratuita.





Foto de Christiano Sinisterra en Pexels

| ¿Y Reino Unido?

Duración de la garantía por falta de conformidad

- Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte: **6 años**.
- Escocia: **5 años**.

Reparación, sustitución y reembolso por falta de conformidad

En caso de disconformidad, el comercio deberá solventarla mediante la reparación o sustitución del producto. Si aun así no se resuelve la situación en un tiempo razonable y sin inconvenientes importantes para el consumidor, éste podrá reclamar el reembolso total o parcial, teniendo en cuenta el uso realizado hasta ese momento. Además, Los comercios también pueden ofrecer un reembolso total si la reparación o la sustitución son imposibles o desproporcionados. En cualquier caso, la primera opción que debe proporcionarse es la reparación o sustitución que debe hacerse de forma gratuita y dentro de un plazo razonable.

Carga de la prueba

Durante los primeros **6 meses** se presumirá que la falta de conformidad viene de origen.

El contenido de este folleto recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

La información del folleto ha sido facilitada por los distintos Centros Europeos del Consumidor que integran la red [ECC-Net](#), proporcionando únicamente una orientación de carácter general sin que sustituya, en ningún caso, a la legislación aplicable.