



**VNiVERSIDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN DERECHO**

**Departamento de Derecho Privado**

**Área de Derecho Civil**

**Curso 2021/2022**

**EL NUEVO RÉGIMEN DE LA  
GARANTÍA LEGAL DE CONSUMO  
TRAS EL RD-LEY 7/2021**

**Estudiante: Marta Hernández García**

**Tutora: María José Vaquero Pinto**

**Junio de 2022**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN DERECHO**

**Departamento de Derecho Privado**

**Área de Derecho Civil**

**EL NUEVO RÉGIMEN DE LA  
GARANTÍA LEGAL DE CONSUMO  
TRAS EL RD-LEY 7/2021**

**THE NEW CONSUMER LEGAL  
GUARANTEE REGIME AFTER  
RD-LAW 7/2021**

**Estudiante: Marta Hernández García**  
**e-mail de la estudiante: marta\_her@usal.es**

**Tutora: María José Vaquero Pinto**

## **RESUMEN**

El legislador español se ha visto obligado a modificar la regulación relativa a la garantía legal de consumo, contenida en los artículos 114 y ss. del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, mediante el Real Decreto-Ley 7/2021 de 7 de abril, como consecuencia de la aprobación de las Directivas 2019/770 de contratos de suministro y servicios digitales y 2019/771 de compraventa de bienes de la Unión Europea, ya que ahora se incluyen en dicha garantía, a parte de los bienes, los contenidos y servicios digitales. Con esta reforma la Unión Europea busca, además de propiciar protección a los consumidores, actualizar la legislación de los Estados miembros para acercarla al mercado actual, el cual está marcado por la globalización y digitalización, intentando así crear lo que se denomina “mercado único digital” en Europa.

Por lo tanto, hay que analizar el resultado de dicha reforma en lo que respecta a la responsabilidad del vendedor ante la falta de conformidad de un bien o de un contenido o servicio digital, así como los remedios ofrecidos por la ley para que el consumidor pueda ejercer su derecho de opción y, en especial, el cambio que han sufrido los plazos que rodean a la garantía legal.

**PALABRAS CLAVE:** falta de conformidad, consumidor, vendedor, compraventa, contenidos y servicios digitales.

## **ABSTRACT**

The spanish legislator has been forced to modify the regulation related to the guarantees of consumer goods, contained in articles 114 et. seq of the consolidated text of the General Law for de Defense of consumers and Users an other complementary laws, through Royal Decree-Law 7/2021 of April 7, as a consequence of the approval of Directives 2019/770 of supllly contracts and digital services and 2019/771 for the sale of goods in the European Union, because now are included digital content and services in the guarantee. With this reform, the European Union seeks, in addition to providing consumers protection, to update the legislation of the Member States to bring it closer to the current market, which

is marked by globalization and digitization, thus trying to create what is called “digital single market” in Europe.

Therefore, it is necessary to analyze the result of this reform about the seller's responsibility of a lack of conformity of a good or a digital content or service, as well as the remedies offered by law so that the consumer can exercise his right of option and, especially, the change that the periods granted in relation to the remedies have undergone.

**KEY WORDS:** lack of conformity, consumer, seller, sale, digital content and services.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. CONTEXTO DE LA REFORMA DEL TRLGDCU POR RD-LEY 7/2021.....</b>	<b>3</b>
2.1. Origen de las Directivas.....	3
2.2. Relación entre ambas Directivas. ....	5
2.3. Breve referencia a los cambios más significativos. ....	6
<b>3. GARANTÍA LEGAL DE CONSUMO.....</b>	<b>8</b>
3.1. Concepto de garantía legal. ....	8
3.2 Normativa anterior y actual de la falta de conformidad. ....	9
3.3. Ámbitos de aplicación.....	10
3.3.1. Ámbito subjetivo. ....	10
3.3.2. Ámbito objetivo. ....	11
<b>4. DELIMITACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL TRLGDCU. ....</b>	<b>13</b>
4.1. Requisitos subjetivos.....	14
4.2. Requisitos objetivos. ....	16
4.3. Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales. ....	18
<b>5. RESPONSABILIDAD DEL EMPRESARIO, PLAZOS Y CARGA DE LA PRUEBA.....</b>	<b>19</b>
5.1. Responsabilidad del empresario y del productor. ....	19
5.2. Plazos para manifestar la falta de conformidad y de prescripción de la acción. ....	21
5.3. Carga de la prueba. ....	23
<b>6. REMEDIOS ANTE LA FALTA DE CONFORMIDAD. ....</b>	<b>24</b>
6.1. Puesta en conformidad: reparación y sustitución.....	25
6.2. Reducción del precio y resolución del contrato. ....	28
<b>7. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CONTRATOS CON CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES.....</b>	<b>32</b>
7.1. Tratamiento de datos personales.....	33

<b>7.2. Particularidades en la regulación de los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales. ....</b>	<b>34</b>
<b>7.2.1. Actualizaciones. ....</b>	<b>34</b>
<b>7.2.2. Interrupciones. ....</b>	<b>35</b>
<b>7.2.3. Modificación de los contenidos o servicios digitales.....</b>	<b>35</b>
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

La importancia de la protección del consumidor se ve reflejada en la Constitución española, pero no como un principio general de defensa del consumidor, sino como un principio informador del ordenamiento jurídico, el art. 51 indica *“los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos”*. Actualmente la garantía legal de consumo se aplica tanto a la compraventa, como a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.

En primer lugar, el concepto de “contrato de compraventa” se recoge en el artículo 1445 del Código Civil de 24 de julio de 1889<sup>1</sup> (en adelante, “CC”), se establece que es *“aquel contrato mediante el cual uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente”*. También se define en el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios de 16 de noviembre de 2007<sup>2</sup> (en adelante, “TRLGDCU”) en su art. 59 bis. 1. f) concretándolo para dicho ámbito, en el que una de las partes, el consumidor, se considera como parte débil y, debido a ello, para conseguir que las relaciones sean más equilibradas son necesarios los mecanismos de protección introducidos por las normas imperativas. Este precepto indica que el contrato de compraventa es *“todo contrato celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor o usuario pudiendo llevar incluido la prestación de servicios”*. Tener en cuenta que, lo que a nosotros nos ocupa, más que el contrato de compraventa previsto en el CC, del que hay que partir, es la compraventa de consumo.

En segundo lugar, para esclarecer el contenido de los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, el art. 59 bis.1 TRLGDCU en su apartado g) define lo que se entiende por “contrato de servicio” como *“todo contrato, con excepción del contrato de venta o compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio al*

---

<sup>1</sup> Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (Gaceta de Madrid núm. 206, de 25 de julio de 1889. Referencia: BOE-A-1889-4763).

<sup>2</sup> 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 (BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007).

*consumidor o usuario, incluido aquel de carácter digital*". Además, tras la modificación incorporada por las Directivas de la Unión Europea (en adelante, "UE"), a las que en el próximo párrafo haré referencia, se incluye el concepto de "bienes con elementos digitales" en el apartado a), siendo éstos *"todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizaran sus funciones"*. De igual modo, hay que comprender lo que debe entenderse por "contenido digital", esto se refleja en el apartado d) del art. 59 bis.1 TRLGDCU como *"los datos producidos y suministrados en formato digital"*.

La regulación específica de estas figuras la contiene el TRLGDCU, es un texto que ha sufrido muchas reformas y que en un futuro seguirá experimentándolas debido a las sucesivas directivas provenientes de la UE. La reforma más interesante y la cual será desarrollada y analizada más adelante es la introducida por el Real Decreto Ley 7/2021<sup>3</sup>, de 27 de abril de 2021, de transposición de la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministros de contenidos y servicios digitales (en adelante, "Directiva (UE) 2019/770") y la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de compraventa de bienes (en adelante, "Directiva (UE) 2019/771").

Poner de manifiesto que las últimas modificaciones experimentadas por el TRLGDCU han venido de la mano del RD-Ley 24/2021<sup>4</sup>, de 2 de noviembre de 2021, que incorpora la Directiva 2019/2161, de 27 de noviembre de 2019, sobre la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión, éste RD-Ley en su libro sexto traspone dicha Directiva, modificando así la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo

---

<sup>3</sup> Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores (BOE núm. 101 de 28 de abril de 2021, págs. 49749 a 49924).

<sup>4</sup> Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes (BOE núm. 263, de 3 de noviembre de 2021, págs. 133204 a 133364).

y del Consejo, y también hay modificaciones dadas por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica<sup>5</sup> (en adelante, “Ley 4/2022”), el cual cambia la redacción del concepto de consumidor y usuaria recogido en el art. 3 del TRLGDCU.

## **2. CONTEXTO DE LA REFORMA DEL TRLGDCU POR RD-LEY 7/2021.**

El legislador español ha modificado el TRLGDCU mediante el Real Decreto-Ley 7/2021 de 7 de abril de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores (en adelante, “RD-Ley 7/2021”<sup>6</sup>). Éste tiene como principal objetivo la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771.

### **2.1. Origen de las Directivas.**

Empezar señalando que con la nueva era digital, la globalización y los grandes avances tecnológicos se han creado nuevas formas de consumo, como sucede en el comercio electrónico, ya que así se proporcionan determinadas ventajas y comodidades a los consumidores y a los empresarios, lo cual nos lleva a contratos transfronterizos de bienes muebles y de suministro de contenidos y servicios digitales. Este tipo de contratos cada vez es más protagonista, especialmente en la UE, donde hay mayor libertad de circulación de bienes y, por tanto, es necesaria su regularización, ejecutada mediante dos cauces: por una parte, se busca aprovechar todo el potencial que puede ofrecer el comercio electrónico como motor de crecimiento económico, teniendo en cuenta los hábitos actuales de los consumidores, y por otra, se busca actualizar las normas vigentes de protección de los consumidores para adaptarlas a la evolución del denominado “Mercado único digital”. Por ello, se decidió redactar las Directivas anteriormente señaladas. Esta decisión no fue concretada en un único momento, sino que fue resultado de un proceso que buscaba la adaptación y evolución del acervo comunitario en materia de protección de consumidores

---

<sup>5</sup> Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (BOE núm. 51, de 1 de marzo de 2022, págs. 23787 a 23817).

<sup>6</sup> BOE núm. 101, de 28 de abril de 2021.

y usuarios en la nueva era digital actual. Todo este proceso se aceleró por las medidas adoptadas por los Estados miembros durante la pandemia producida por el COVID-19, ya que al restringirse la movilidad se consolidaron nuevos patrones de consumo en la sociedad de la UE, consistentes en adquirir bienes y acceder a servicios por medio de Internet.

Todo comenzó cuando la Comisión Europea decidió presentar la “Estrategia para el mercado único digital de Europa”<sup>7</sup>, en ella se reflejaba su intención de establecer normas contractuales más simples y efectivas para los consumidores y empresas a través de la armonización de las disposiciones contractuales aplicables, concretamente las relacionadas con el suministro de contenidos digitales y la venta de bienes en línea, debido a que había una gran heterogeneidad entre las normas de Derecho contractual de los Estados miembros.<sup>8</sup> Aquí la Comisión Europea presentó dos propuestas de Directivas: Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos digitales, y la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes.<sup>9</sup>

Después se formuló una Propuesta modificada de Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes<sup>10</sup> para extender el ámbito de aplicación de la Propuesta de Directiva, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes [COM (2015) 635 final], a las ventas presenciales. A continuación, la Comisión Europea presentó un conjunto de medidas legislativas relativas a un “Nuevo marco de los consumidores”<sup>11</sup>, dentro de las cuales se encontraba una propuesta de Directiva por la que se modificaban varias Directivas: 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE.

Y, por último, en mayo de 2019 se publicaron en el Diario Oficial de la Unión Europea las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771, transpuestas al ordenamiento jurídico español

---

<sup>7</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las regiones, COM (2015) 192 final, de 6 de mayo de 2015.

<sup>8</sup> FERRER GUARDIOLA, JOAN ANDREU., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”, *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, nº4 (2021), págs. 161-226, págs. 163-164.

<sup>9</sup> COM (2015) 634 y 635 final, de 9 de diciembre de 2015.

<sup>10</sup> COM (2017) 637 final, de 31 de octubre de 2017.

<sup>11</sup> COM (2018) 183 final, de 11 de abril de 2018.

mediante el RD-Ley 7/2021, pero no se podían aplicar hasta el 1 de enero de 2022<sup>12</sup>. La transposición que se ve reflejada en el art. 16 del RD-Ley 7/2021 es integrada, es decir, coinciden en todas las características comunes, aunque pueden discrepar cuando la naturaleza del servicio o contenido digital lo requiera, esto es así para que haya una mayor seguridad jurídica en su aplicación. Aun así, el legislador español determina que cuando haya supuestos mixtos, es decir, cuando el bien y el servicio o contenido digital forman un conjunto funcionalmente inseparable, es necesaria una regulación clara y unificada, sin pasar de una disposición a otra según el modo en que se ofrezca en el mercado. Esto puede acarrear problemas si no se utiliza de forma correcta.

Hay que tener en cuenta que el fin de las Directivas reflejado en el art. 1 de ambas es triple: contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior, proporcionar un alto nivel de protección de los consumidores y reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de las transacciones, en particular, para las pequeñas y medianas empresas. Para ello, las Directivas introducen normas comunes sobre determinados requisitos en los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales y en los contratos de compraventa de consumo.

Por último, señalar que las novedades introducidas son de cierta complejidad, por lo que el legislador europeo ha optado por darle un cierto carácter didáctico a los considerandos y por incorporar más información que la que el propio precepto contiene. En principio, muchos interesados en la materia consideran que el legislador español no ha hecho caso a determinados aspectos bastante importantes, quedando así alejado de la precisión requerida en esta labor.<sup>13</sup>

## **2.2. Relación entre ambas Directivas.**

Las dos Directivas deben complementarse mutuamente. La Directiva de contenidos digitales (2019/770) se aplica a los requisitos relativos a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales y a contenidos digitales suministrados en un soporte material como DVD, CD, memorias USB y tarjetas de memoria, por ende, se protege tanto a los contenidos digitales como al soporte material siempre que sirva exclusivamente como portador de contenidos digitales. Mientras que la Directiva de

---

<sup>12</sup> Disposición final octava del RD-Ley 7/2021 y art. 24 de ambas Directivas.

<sup>13</sup> FERRER GUARDIOLA, J.A., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”... cit., págs. 165-168.

contratos de compraventa de bienes (2019/771) se aplica a los requisitos de los contratos de compraventa de bienes, incluidos bienes con elementos digitales, es decir, bienes muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales o si están interconectados de modo que la ausencia de dichos contenidos impediría que los bienes realizasen sus funciones, y a contenidos que normalmente están incluidos en bienes del mismo tipo y el consumidor puede esperar que lo estén dada la naturaleza de los bienes, independientemente de que el contenido digital esté preinstalado en el propio bien o tenga que descargarse posteriormente en otro dispositivo.

Por ejemplo, puede suceder que al publicitar un teléfono se indique que tiene preinstalada una aplicación, esta aplicación va a formar parte del contrato de compraventa y, por tanto, la Directiva (UE) 2019/771 solo se aplicará al contrato de compraventa del propio teléfono, mientras que el suministro de la aplicación entrará en la Directiva (UE) 2019/770. Lo mismo sucede en la compraventa de un reloj digital, que exige descargar una aplicación que se suministra en el contrato de compraventa, pero que el consumidor tiene que descargar en un teléfono interconectado, incluso cuando el contenido digital interconectado es suministrado por un tercero.<sup>14</sup>

### **2.3. Breve referencia a los cambios más significativos.**

En primer lugar, la reforma introduce las dos grandes tendencias regulatorias que actualmente destacan en la economía, que son la digitalización y la sostenibilidad, en el ámbito de la producción de bienes y la prestación de servicios. Esto se refleja en la modificación del Título IV, “Garantías y servicios posventa”, del TRLGDCU.

En segundo lugar, las dos Directivas establecen un objetivo de armonización plena en la UE, lo que implica que los Estados miembros no pueden conservar ni incluir en su normativa aquellas disposiciones distintas de las contempladas en ellas. Especialmente si se trata de ofrecer un nivel diferente de protección a los consumidores, salvo que sea permitido por las Directivas.

En tercer lugar, su ámbito de aplicación se limita exclusivamente a los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse y a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyendo aquellos cuyo

---

<sup>14</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, PASCUAL., “Claves de la Directiva de suministro de contenidos y servicios digitales”, Centro de Estudios de Consumo, 21 de junio de 2019, págs. 1-13, págs. 3-4.

objeto sea la entrega de soportes materiales que sirvan únicamente como portadores de contenidos digitales, excepto lo previsto en el art. 114.2 TRLGDCU (contratos cuyo objeto sean animales vivos, bien de segunda mano adquiridos en subasta administrativa, etc.).

En cuarto lugar, la responsabilidad del empresario se sustenta sobre la falta de conformidad del bien o contenido digital (art. 115 TRLGDCU). Este concepto absorbe y desplaza lo que se conoce como vicios ocultos y entrega de cosa diversa del CC, ya que se hace constar expresamente en el art. 116 TRLGDCU la incompatibilidad de las acciones por falta de conformidad del TRLGDCU con las de saneamiento del CC, sin incluirse el derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En quinto lugar, para determinar la conformidad o no del bien con el contrato, hay que tener en cuenta los requisitos subjetivos (art. 115 bis TRLGDCU) y objetivos (art. 115 ter TRLGDCU) contemplados en la ley. Se incluyen aquí la durabilidad, instalación correcta del bien y la integración correcta de los contenidos o servicios digitales.

En sexto lugar, el consumidor o usuario dispone de remedios ante la falta de conformidad, la reparación o sustitución y, en caso de que estos remedios no sean efectivos, la reducción del precio o la resolución del contrato, junto a la indemnización de daños y perjuicios si procede (art. 117 TRLGDCU).

En séptimo lugar, una de las grandes novedades ha sido la ampliación de los plazos de garantía y de responsabilidad del empresario. Esto se debe a que el legislador español ha hecho uso de la posibilidad ofrecida por las Directivas de ampliar el nivel de protección que ésta contempla para los consumidores (arts. 120, 123 y 124 TRLGDCU).

En octavo lugar, se mantiene la facultad del consumidor de dirigirse directamente frente al productor cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario y el derecho de repetición frente al responsable de la falta de conformidad de quien haya respondido frente al consumidor (art. 125 TRLGDCU).

En noveno lugar, en relación con la lucha contra la obsolescencia programada y para fomentar una cultura de reparación y de reutilización, se ha reforzado la protección ofrecida por las garantías comerciales y los servicios posventa (arts. 127 TRLGDCU), se impone al productor la obligación de garantizar un adecuado servicio técnico y de

repuestos durante un plazo mínimo de diez años desde la fecha en que deje de fabricarse el bien y se prohíbe incrementar los precios de dichos repuestos (art. 127 bis TRLGDCU).

Por último, otro punto importante es la protección que se le da a los datos personales, los cuales pueden utilizarse como contraprestación a cambio del suministro de contenidos o servicios digitales. Si se trata con ellos hay que cumplir lo previsto en el Reglamento europeo relativo a la protección de los datos de las personas físicas.<sup>15</sup>

### **3. GARANTÍA LEGAL DE CONSUMO.**

#### **3.1. Concepto de garantía legal.**

La garantía legal de consumo es un derecho que proporciona al consumidor una protección especial y necesaria cuando al ser entregado un producto o al ser suministrado un contenido o servicio digital, éste no sea conforme al contrato. No hay que confundir esta garantía con la garantía comercial ofrecida por los fabricantes como ampliación de dicha garantía legal.<sup>16</sup> Por ende, el incumplimiento surge cuando el comportamiento del empresario, no se ajusta a lo inicialmente pactado, para paliarlo se establecen determinados remedios.

En definitiva, la falta de conformidad con el contrato, supone un incumplimiento de la obligación legal de entregar un bien o de suministrar un contenido o servicio digital conforme y se configura como presupuesto de la responsabilidad del vendedor. Esta responsabilidad es de carácter objetivo y obligatorio para el empresario, de forma que surge con el sólo hecho de que exista una divergencia ente lo entregado o suministrado y la prestación debida en virtud del contrato, al margen de cualquier consideración acerca del comportamiento del vendedor en relación con la falta de conformidad.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> GARCÍA GARNICA, MARÍA DEL CARMEN (9 de febrero de 2022). “Objetivos y novedades de la reciente reforma de la responsabilidad del empresario en los contratos de compraventa de bienes de consumo y suministro de contenidos o servicios digitales”, *Noticias jurídicas*. <https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/16928-objetivos-y-novedades-de-la-reciente-reforma-de-la-responsabilidad-del-empresario-en-los-contratos-de-venta-de-bienes-de-consumo-y-suministro-de-contenidos-o-servicios-digitales/>

<sup>16</sup> DEL REAL MARTÍN, JUAN, “Falta de conformidad”, Consumoteca. Enlace a web: <https://www.consumoteca.com/consumo/falta-de-conformidad/>

<sup>17</sup> MARTÍN ARESTI, P., “Garantías y servicio postventa”, en REBOLLO PUIG, M/ IZQUIERDO CARRASCO, M. (dirs.), *La defensa de los consumidores y usuarios*, Madrid, 20011, págs. 1687-1808, pág. 1700.

Dentro del concepto de falta de conformidad podemos observar las distintas formas en las que se puede manifestar, estas son cumplimiento defectuoso, incumplimiento definitivo o *aliud pro alio*.

### **3.2 Normativa anterior y actual de la falta de conformidad.**

La noción de conformidad se introdujo por primera vez en la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante “LOCM”), concretamente el art. 12 establece “*El vendedor de los bienes responderá de las faltas de conformidad de los mismos con el contrato de compraventa*”. Antes de ello, cuando había que hacer referencia a algún defecto en el cumplimiento del vendedor con respecto a un consumidor, se acudía al art. 1484 CC que determina “*El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el usos a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos*”.

Posteriormente, con la Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo<sup>18</sup> (en adelante, “LVBC”), entra en vigor un nuevo régimen relativo a los vicios ocultos de la cosa vendida, ya que se entendía que la protección otorgada a los consumidores por los artículos 12 LOCM y 1484 y ss. CC era insuficiente. Esta Ley lo que hizo fue fijar una garantía legal mínima en la compraventa de bienes de consumo, ampliando así las garantías tradicionales del comprador, junto con la garantía comercial adicional. La existencia de esta Ley se debe a la trasposición de la Directiva 1999/44, de 25 de mayo de 1999<sup>19</sup> (en adelante, “Directiva 1999/44/CE”), sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo. Esta Directiva tenía su razón de ser en aquellas compraventas llevadas a cabo mediante la utilización de técnicas de comunicación a distancia, es decir, las realizadas en internet.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes al Consumo (BOE núm. 165, de 11 de julio de 2003, págs. 27160 a 27164).

<sup>19</sup> Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y de las garantías de los bienes de consumo (DOCE núm. 171, de 7 de julio de 1999, págs. 12 a 16).

<sup>20</sup> COSTAS RODAL, LUCÍA, “El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo”, *Aranzadi civil: revista quincenal*, nº1 (2004), págs. 2045-2080.

En cuanto al TRLGDCU, podemos encontrar en su Título IV del Libro II, “Garantías y servicios posventa”, la regulación relativa a los remedios frente a la falta de conformidad. Se trata de normas imperativas, por lo que no cabe pacto que excluya o disminuya las obligaciones del vendedor en este tipo de contratos. Por otra parte, tener en cuenta las Directivas recién incorporadas a nuestra legislación (“de servicios digitales” y “sobre compraventa de bienes”), así como la Ley 4/2022.

### **3.3. Ámbitos de aplicación.**

#### **3.3.1. Ámbito subjetivo.**

La normativa relativa a estos contratos solo resultará de aplicación cuando las partes contratantes sean un empresario y un consumidor o usuario, nunca entre dos empresarios o entre dos consumidores. Esto se pone de manifiesto en el art. 59 TRLGDCU *“Ámbito de aplicación. 1. Son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario.”*

Por ello, el art. 3 TRLGDCU define lo que ha de entenderse por consumidor y usuario desde una perspectiva general, en su apartado primero, indicando *“A los efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarias 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 entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.”*

Además, se incorpora un segundo apartado, mediante la Ley 4/2022, en el que se define lo que debe entenderse por “personas consumidoras vulnerables”, el precepto expone *“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 especie de situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”*. Todavía no se conoce muy bien cuál va a ser el impacto de este nuevo concepto ya que, aunque en el art. 8 TRLGDCU, que también se ha visto modificado por esta Ley, se concretan los derechos de los consumidores y usuarios y de

los consumidores vulnerables, no se hace una distinción ni se da una especial protección a éstos, sino que solamente se indica en el segundo apartado del art. 8 TRLGDCU que *“Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso.”* Por lo tanto, habrá que esperar a ver el contenido de los reglamentos y normas sectoriales que lo desarrollen para valorar los efectos que puedan desprenderse de la figura de consumidor vulnerable.<sup>21</sup>

Por otro lado, el concepto de empresario se contempla en el artículo 4 TRLGDCU *“toda persona física o jurídica, pública o privada, 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.”* Hay que tener en cuenta que hoy en día se considera empresario a aquellos que realizan actos o contratos relacionados con su actividad profesional directa o indirectamente, tal como indica la Exposición de motivos del TRLGDCU, señalando que los bienes o servicios no deben incorporarse directa o indirectamente a los procesos de producción, comercialización o prestación a terceros. Es decir, no basta que quien adquiera bienes o servicios no proceda a su reventa o comercialización posterior.

En definitiva, el consumidor no puede actuar desde la perspectiva de su actividad comercial mientras que el empresario tiene que hacerlo. En caso de que no concurra alguna de las notas anteriormente mencionadas no podremos afirmar que estamos ante un contrato de consumo ya que la principal nota característica de este tipo de contratos es precisamente la fijación en la normativa de las directrices que tiene que seguir un empresario para poder contratar con los consumidores para que no queden desprotegidos.

### **3.3.2. Ámbito objetivo.**

Para determinar el ámbito objetivo habrá que acudir al art. 114 TRLGDCU, antes se recogía en el art. 115 TRLGDCU. Este cambio hace que lo contenido en el art. 114 TRLGDCU anterior sea suprimido, era dónde se plasmaba el principio general de conformidad en la venta de bienes de consumo que obligaba al vendedor a entregar al consumidor productos que fueran conformes al contrato y a responder de cualquier falta

---

<sup>21</sup> JULVE, MÓNICA., “Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios. Nuevo concepto de consumidor y cambios en el régimen de responsabilidad en los viajes combinados”, *Hosteltur*, 4 de marzo de 2022. Enlace a web: [https://www.hosteltur.com/comunidad/004996\\_ley-42022-de-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/004996_ley-42022-de-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios.html)

de conformidad que existiera en el momento de la entrega, aun así este principio sí que se recoge en el nuevo art. 117 TRLGDCU, aunque de forma tácita.<sup>22</sup>

En su primer apartado, el art. 114 TRLGDCU menciona de forma positiva aquellos contratos que se entienden dentro de dicho ámbito de aplicación *“los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse y los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyéndose como tales todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales.”*. En un primer momento, la redacción de este apartado nos da a entender que únicamente están dentro del ámbito de aplicación los contratos de compraventa general y aquellos en los que el empresario, además de entregar el bien, se obligue con carácter previo a fabricarlo o producirlo y, por tanto, se excluirán aquellos contratos en los que el consumidor aporte los materiales ya que van a ser considerados contratos de obra y no de compraventa. Pero esa no es la intención del legislador español, sino que lo que trata es de equiparar el contrato de suministro de bienes que hayan de producirse o fabricarse, independientemente de quien aporte los materiales, al contrato de compraventa mediante la utilización de la palabra *“compraventa”*. En definitiva, ha de entenderse que lo que ha sucedido es simplemente un cambio de términos, sin ningún trasfondo jurídico.<sup>23</sup>

En el segundo apartado del art. 114 TRLGDCU, el legislador español hace uso de la facultad ofrecida en el art. 3.5 de la Directiva (UE) 2019/771, y enumera todo aquello que queda excluido del ámbito de aplicación, entre los cuales se encuentran los animales vivos, bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa, prestación de servicios distintos a los digitales, servicios financieros, etc. Algunas de estas exclusiones se deben a las peculiaridades de este tipo de ventas en las que interviene un órgano público en lugar del vendedor, que realiza la adjudicación a través de un procedimiento prefijado.

La actual lista de exclusiones es más extensa que la anterior, contenida en el art. 115.2 TRLGDCU, en la cual se incluían, al igual que en la actual, los bienes adquiridos por venta judicial y bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa, y se

---

<sup>22</sup> MARTÍNEZ GÓMEZ, SHEILA., “Novedades (en vigor a partir del 01.01.2022) en el régimen de la compraventa de bienes al consumo tras la transposición de la Directiva (UE) 2019/771 mediante el RD-Ley 7/2021 de 27 de abril”, *Centro de Estudios de Consumo*, 20 de mayo de 2021, págs. 1-21, pág. 4.

<sup>23</sup> MARTÍNEZ GÓMEZ, S., “Novedades (en vigor a partir del 01.01.2022) en el régimen de la compraventa de bienes al consumo tras la transposición de la Directiva (UE) 2019/771 mediante el RD-Ley 7/2021 de 27 de abril”...cit., págs. 5-6.

mencionaba (ahora ya no) a los contratos sobre agua o gas “*cuando no estén envasados para la venta en volumen determinado o en cantidades determinadas*” y a la electricidad. Aquí el legislador hacía ver que quería excluir la transmisión de la energía a través de redes de distribución porque en estos supuestos más que una compraventa, lo que hay es un contrato atípico en el que cobra relevancia la prestación de servicios conexos.<sup>24</sup> Ahora las exclusiones se han orientado a esclarecer aquellos servicios relacionados con el mundo digital que no pueden ser protegidos por la garantía legal de consumo.

Cabe señalar que si un contrato resulta excluido del ámbito de aplicación, ya sea subjetiva u objetivamente, la única opción será acudir al régimen de incumplimiento contemplado en el Código Civil.

#### **4. DELIMITACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN EL TRLGDCU.**

Para poder alegar una falta de conformidad, lo primero que hay que tener en cuenta es lo que el legislador engloba dentro de la figura de la conformidad. Esto se encuentra regulado en los arts. 115, 115 bis y 115 ter TRLGDCU, que se corresponden con los arts. 6,7 y 8 de la Directiva (UE) 2019/770, de los cuales podemos deducir que “*Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entre o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente*”. La ley también recoge lo que debemos entender por requisitos subjetivos y objetivos.

Tener en cuenta que antes de experimentar las modificaciones introducidas por las Directivas de la UE 201/770 y 2019/771, estos requisitos, aparte de que se regulaban en el art. 116 TRLGDCU, no se encontraban separados en dos tipos. Podríamos decir que los objetivos son los que el antiguo art. 116 TRLGDCU contemplaba y que los subjetivos han sido introducidos como novedad.

---

<sup>24</sup> COSTAS RODAL, LUCÍA., “El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo”... cit., págs. 2045-2080.

#### 4.1. Requisitos subjetivos.

En primer lugar, los requisitos subjetivos que ha de cumplir un bien y un contenido o servicio digital para que pueda aplicarse esta normativa son los plasmados en el art. 115 bis TRLGDCU, tienen que ver con aquello a lo que se ha comprometido el vendedor ante el consumidor en el momento de la celebración del contrato. En la Directiva (UE) 2019/771 se encuentra regulado en el art. 6 y su contenido es idéntico, pero con respecto a la regulación anterior, salvo el apartado b), el resto de requisitos son nuevos y tienen en común que nacen del propio contrato. Son:

- a) *“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.”*

Todo aquello incluido en el contrato para especificar e identificar el producto o el contenido o servicio digital que tiene que ser entregado, debe cumplirse por parte del vendedor, y el consumidor tendrá derecho a exigirlo. Podemos deducir que si alguna característica no queda plasmada en el contrato, en principio puede entenderse que no va a poder ser objeto de reclamación por parte del consumidor o usuario, pero hay que tener en cuenta el siguiente criterio.

Hay varios conceptos dentro de este apartado en los que hay que profundizar. Por funcionalidad entendemos la capacidad de los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad; la compatibilidad es la capacidad de los bienes de funcionar con los aparatos o programas con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo, sin necesidad de convertir los bienes, aparatos o programas y la interoperabilidad es la capacidad de los bienes de funcionar con aparatos o programas distintos de aquellos con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo (art. 2 apartados 8 a 10 de la Directiva (UE) 2019/771).<sup>25</sup>

- b) *“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*

---

<sup>25</sup> MARTÍN LÓPEZ, MANUEL JESÚS., “La Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo, sobre contratos de compraventa de bienes con consumidores”, *Centro de Estudios de Consumo*, 19 de junio de 2019, págs. 1-19, pág. 8.

*en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.”*

Es decir, que si un bien o un contenido o servicio digital cumple la función que normalmente cabe esperar de él, pero no aquella especificada por el consumidor y aceptada por el vendedor, también se va a considerar falta de conformidad, aunque el bien o el contenido o servicio digital esté en perfecto estado y contemple el resto de características comunes del resto de bienes, contenidos o servicios digitales de su mismo tipo, por ejemplo, si se negocia la compraventa de un caballo, en la cual el consumidor especifica que lo quiere para carreras y cuando se realiza la entrega el caballo ni si quiera deja montar al jinete. Este requisito se corresponde con el anterior apartado c) del art. 116.1 TRLGDCU. Por otra parte, si el consumidor no comunica en el momento de la celebración del contrato las necesidades específicas para las que quiere el bien o el contenido o servicio digital, el vendedor no estará obligado a responder por ellas.<sup>26</sup>

*c) “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.”*

Se indica lo mismo que en el requisito anterior, pero en relación con aquello que deba acompañar al producto o al contenido o servicio digital que se vaya a proporcionar, por ejemplo, un contrato cuyo objeto es la compraventa de un tractor con segadora, pero en la entrega solo se proporciona el tractor, sin estar acompañado de la segadora y sin que ésta esté instalada, habrá que comprobar los términos del contrato para ver de qué forma debía realizarse la entrega.

*d) Este artículo finaliza con un último requisito “d) 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”.*

---

<sup>26</sup> SAP Salamanca 30 de junio de 2004 (EDJ 86054/2004): caso en el cual el cliente revisó un muestrario de moquetas, decidió encargarla sin ningún tipo de condición y posteriormente reclamó una característica que desde el principio sabía que dicha moqueta no tenía. El tribunal desestimó la pretensión ya que no se puede exigir el cumplimiento de una característica no acordada.

## 4.2. Requisitos objetivos.

Están previstos en el apartado 1 del art. 115 ter TRLGDCU y en el art. 7 de la Directiva (UE) 2019/771, estos son:

- a) *“Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo”*, este requisito por tanto se queda prácticamente igual que en la anterior normativa (art. 116.1 b) TRLGDCU), pero se añade *“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.”*

Esta especificación refuerza la idea de que el bien y el contenido o servicio digital tienen que cumplir el fin que un consumidor medio esperaría, para ello se muestran los ejemplos de textos a los que puede referirse para probar la supuesta falta de conformidad. Se entiende y parece obvio que hay que cumplir las expectativas que tiene el consumidor con respecto al bien o al contenido o servicio digital que va a recibir, ya que, por ejemplo, un coche sin ruedas sería inservible para un consumidor que lo necesita para transportarse de un lugar a otro o una habitación de hotel sin cama, ya que generalmente es entendido que si se contrata este servicio es principalmente para descansar.<sup>27</sup>

- b) *“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.”*

El legislador prevé prácticamente lo mismo que en el apartado a) del Art. 116.1 TRLGDCU anterior. Este requisito se refiere al desajuste entre la cosa entregada y la descripción realizada por el vendedor. Deducimos que se pueden añadir o excluir propiedades a los bienes y a los contenidos o servicios digitales, que va a proporcionar el vendedor, cuando así se manifieste en el momento de la entrega de la muestra o modelo o de la prueba o vista previa. Van a marcarse así los criterios que el consumidor podrá alegar como falta de conformidad en caso de que falten ya que si el producto o el contenido o servicio digital no coincide con la muestra, se entiende que se ha realizado

---

<sup>27</sup> AVILÉS GARGÍA, JAVIER., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO., (Dir). *Problemas, propuestas y perspectiva de la venta de garantías en la Directiva 1999/44/CE y la Ley 23/2003*, COMARES, Granada, 2006, págs. 1-476, págs. 277-279.

una prestación distinta de la pactada.<sup>28</sup> Un ejemplo claro de incumplimiento de este criterio es el que contiene la SAP de Oviedo de 10 de marzo de 2014, se trata de la compraventa de un coche de segunda mano donde el vendedor hizo constar por escrito que el coche se encontraba en buen estado, pero durante el mes siguiente a su obtención el vehículo sufrió tres averías importantes.<sup>29</sup> En definitiva, este requisito pone de manifiesto que va a haber falta de conformidad, aunque el bien no experimente una disminución de sus funciones, basta con que carezca de algún elemento o característica de calidad exigible.<sup>30</sup>

c) *“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.”*

Reitera lo anteriormente indicado, pero haciendo hincapié en aquello que rodea el producto, por lo tanto, aunque en el contrato no se haya pactado el embalaje o envasado, va a haber falta de conformidad si se esperaba y no se ha embalado o envasado, o si lo ha hecho de forma inadecuada o defectuosa. Al igual que ocurre con las instrucciones que deben acompañar a los bienes y a los contenidos o servicios digitales.<sup>31</sup>

d) *“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”.*

Se corresponde con el anterior apartado d) del artículo 116.1 TRLGDCU. Es distinto al apartado a) ya que este solo hace referencia a los fines, a la funcionalidad del bien y del

---

<sup>28</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”...cit., págs. 272-276.

<sup>29</sup> SAP de Oviedo de 10 de marzo de 2014 (ROJ 583/2014).

<sup>30</sup> Real Academia Española (2006). La calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherente a algo que permiten juzgar su valor.

<sup>31</sup> MARTÍN LÓPEZ, M.J., “La Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo, sobre contratos de compraventa de bienes con consumidores”...cit., pág. 10.

contenido o servicio digital, y en este precepto el legislador se inclina por darle relevancia al estado en el que se tiene que encontrar el bien y el contenido o servicio digital en comparación con otros de su misma naturaleza, que posean las mismas características objetivas y cuyo precio sea semejante.<sup>32</sup> También hay que tener en cuenta las declaraciones públicas hechas por el vendedor, esto es así debido a la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero de 1981 mediante la cual se incluyó la publicidad en el contenido del contrato por vía jurisprudencial<sup>33</sup>, y sin olvidarnos de aquellas declaraciones plasmadas en el etiquetado, dado que la principal función de las etiquetas es dar a conocer a los consumidores el producto que van a adquirir y, por tanto, es algo determinante en su decisión.<sup>34</sup>

El apartado d) concluye señalando que el empresario quedará exonerado de la responsabilidad derivada de sus declaraciones públicas si demuestra que desconocía la declaración, que la declaración pública había sido corregida en el momento de la celebración del contrato o que la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien o el contenido o servicio digital.

#### **4.3. Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales.**

Por último, hacer una breve referencia al artículo 115 quater<sup>35</sup> que equipara la instalación incorrecta de los bienes y la integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales a la falta de conformidad cuando haya sido realizada por el empresario y la instalación esté incluida en el contrato o cuando la tenga que realizar el consumidor o usuario, pero termine siendo incorrecta por haber un error o una falta en las instrucciones proporcionadas por el empresario. Hay que entender que la obligación de instalación es complementaria a la obligación de compraventa y, por lo tanto, puede suceder que el producto en sí esté en perfecto estado, pero a la hora de ejecutar la instalación haya alguna

---

<sup>32</sup> SAP de Santa Cruz de Tenerife de 12 de junio de 2006 (AC 2379/2006): “no son expectativas subjetivas del consumidor las que en realidad configuran en este supuesto la conformidad, sino que es la naturaleza del bien objetivamente considerada de la que hay que inferir lo que el consumidor pueda esperar”.

<sup>33</sup> Constatado en el artículo 61 TRLGDCU denominado integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

<sup>34</sup> El art. 18 TRLGDCU indica: “El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor o usuario...”.

<sup>35</sup> Transposición integrada del art. 8 de la Directiva (UE) 2019/771 y del art. 9 de la Directiva (UE) 2019/770.

deficiencia por culpa del vendedor, en dicho caso se entenderá que la entrega de la cosa no ha sido efectuada plenamente.<sup>36</sup>

Un ejemplo claro de este requisito lo podemos ver en la SAP de Huesca de 2015 donde se declara el incumplimiento contractual por parte de una empresa ante la incorrecta instalación del sistema de climatización contratada por un consumidor por no ajustarse a lo acordado.<sup>37</sup>

## **5. RESPONSABILIDAD DEL EMPRESARIO, PLAZOS Y CARGA DE LA PRUEBA.**

### **5.1. Responsabilidad del empresario y del productor.**

En el capítulo II del título IV del TRLGDCU, que contiene los arts. 117 y ss., se regula la responsabilidad del empresario y los derechos del consumidor y usuario. Señalar que el orden de los artículos, así como su contenido se ha visto modificado por las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771.

Concretamente el art. 10 de la Directiva (UE) 2019/771, que da contenido al art. 117 TRLGDCU, determina que el vendedor será responsable *“por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien”* incluyendo los bienes con elementos digitales, y que se manifieste en el plazo de dos años a partir de ese momento. En el siguiente apartado hace una especial referencia a los bienes con elementos digitales, cuyo suministro puede prolongarse en el tiempo, aquí la Directiva distingue entre si el suministro se proporciona de manera continuada por un periodo inferior a dos años, en este caso el vendedor será responsable por las faltas de conformidad manifestadas en los dos años siguientes a la entrega del bien o servicio digital, y si el suministro se prestase por un periodo superior a dos años, siendo responsable el vendedor de las faltas de conformidad manifestadas durante todo el tiempo que tenga que suministrarse el contenido o servicio digital. Pero a la hora de transponer este artículo a la legislación española, no se hace referencia expresa a *“bienes con elementos digitales”* tal y como hace la Directiva, que distingue entre los dos tipos de bienes, los tangibles y los bienes con elementos digitales. En principio se entiende que cuando se hace referencia a los

---

<sup>36</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”... cit., págs. 300-306.

<sup>37</sup> SAP de Huesca del 24 de febrero de 2015 (ROJ 42/2015).

bienes también se incluyen los que contienen elementos digitales ya que la Directiva es de aplicación imperativa.<sup>38</sup>

Por la parte que respecta a los contenidos y servicios digitales, el art. 11 de la Directiva (UE) 2019/770, reflejado en el art. 117 TRLGDCU, también prevé la responsabilidad del empresario “*por cualquier incumplimiento en el suministro de contenidos o servicios digitales*”, independientemente de si el suministro se lleva a cabo en un único acto, mediante una serie de actos individuales o si se trata de un suministro continuo. Aunque el empresario únicamente será responsable por aquellas faltas de conformidad existentes en el momento que tenga lugar el único acto de suministro o cada acto individual de suministro durante un plazo mínimo de dos años a partir del momento del suministro o únicamente durante el periodo determinado en el contrato o mientras esté en vigor el contrato indefinido.<sup>39</sup>

El art. 117.1 TRLGDCU introduce de forma general la actuación que puede llevar a cabo el consumidor o usuario ante la falta de conformidad cometida por el vendedor en el momento de la entrega del bien o suministro del contenido o servicio digital. Puede optar por exigirle al empresario su subsanación<sup>40</sup>, la reducción del precio o la resolución del contrato, junto con una indemnización de daños y perjuicios, si procede. A continuación, se pone de manifiesto el derecho, del que goza el consumidor o usuario, consistente en la suspensión del pago pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con su parte.

Tener en cuenta la acción reflejada en el art. 125 TRLGDCU, de igual contenido que el anterior art. 124 TRLGDCU, que da la posibilidad de reclamar de forma subsidiaria al productor por la falta de conformidad cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse contra el vendedor. También responderá cuando la falta de conformidad “*se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales*”.

---

<sup>38</sup> FERRER GUARDIOLA, J.A., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771 ”... cit., pág. 212.

<sup>39</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Claves de la Directiva de suministros de contenidos y servicios digitales”...cit., pág. 8.

<sup>40</sup> Se refiere en concreto a dos formas de subsanación: la reparación (arreglar el producto estropeado, roto o que se encuentra en mal estado) o la sustitución del bien (proporcionarle al consumidor otro producto nuevo que sea conforme al contrato).

En el segundo apartado del art. 125 TRLGDCU se contempla la acción de repetición contra el responsable de la falta de conformidad, que podrá plantearse en el plazo de un año desde el momento en el que se ejecutó la medida correctora y en el art. 20 de la Directiva (UE) 2019/770 también se contempla el derecho de repetición que tiene el empresario que responde ante el consumidor cuando la falta de conformidad tiene lugar por una acción u omisión de una persona en fases previas de la cadena de transacciones contra los responsables de dicha cadena de transacciones comerciales.

## **5.2. Plazos para manifestar la falta de conformidad y de prescripción de la acción.**

En el art. 120 del TRLGDCU se establece el plazo para la manifestación de la falta de conformidad, en base a la facultad otorgada por art. 10.3 de la Directiva (UE) 2019/771, el legislador español amplía el plazo de responsabilidad de dos años a tres. El primer apartado del art. 120 TRLGDCU indica *“En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un único acto o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en caso de contenidos o servicios digitales”*. El artículo continúa con otro párrafo en el que se manifiesta que este plazo de garantía puede reducirse por voluntad del empresario y del consumidor cuando se trate de bienes de segunda mano, pero el plazo nunca podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Aquí sucede lo mismo que con el art. 117 TRLGDCU, que no se hace mención a los bienes con elementos digitales de forma expresa, solo dice “bienes”. Podríamos interpretar que se incluye el concepto de bienes con elemento digital, pero en el segundo apartado del art. 120 TRLGDCU sí que se hace referencia a ellos de forma expresa para determinar la responsabilidad cuando estos bienes se suministren de forma continuada, igual que se hace en el art. 10.2 de la Directiva, pero sustituyendo dos años por tres, entonces o la transposición es errónea o esa protección reforzada de ampliar el plazo un año más no se deba aplicar a los bienes con elementos digitales entregados en un único acto, cuyo plazo, al tenor de la Directiva, será de dos años. Se entiende que esta última opción es la que hay que tener en cuenta.<sup>41</sup> En el segundo apartado también se hace

---

<sup>41</sup> FERRER GUARDIOLA, J.A., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”... cit., págs. 213-214.

referencia al plazo para manifestar la falta de conformidad en el caso de contratos de suministro continuo de contenidos o servicios digitales, el empresario va a ser responsable durante todo el periodo de tiempo en el que esos contenidos o servicios digitales deban suministrarse.

En cuanto a la prescripción, las Directivas no fijan plazo, pero sí disponen limitaciones en caso de que los Estados miembros lo prevean, estas exigencias se encuentran en el art. 10.4 y 5 de la Directiva (UE) 2019/771, se prevé que el plazo de prescripción tiene que permitir exigir a los consumidores las medidas correctoras ante la falta de conformidad y no podrá ser inferior a dos años desde la entrega del bien (Considerando nº42 Directiva (UE) 2019/771). El legislador español ha contemplado que dicho plazo sea de cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad, tal y como indica el art. 124 TRLGDCU. Se observa un cambio con respecto a la regulación anterior, ya que el art. 123.4 TRLGDCU en vez de cinco años daba un plazo de tres. En el art. 124 TRLGDCU el legislador no incluye de forma expresa la opción de reducir el plazo de prescripción mediante pacto cuando se trate de bienes de segunda mano, al contrario de lo que sucede en el art. 121 TRLGDCU, donde sí utiliza la posibilidad que otorga el art. 10.6 de la Directiva (UE) 2019/771, con lo cual podemos deducir que si no lo ha reflejado en este precepto es porque no procede disponer de tal opción.

Ahora bien, de acuerdo al art. 122 TRLGDCU, estos dos plazos van a verse suspendidos cuando el consumidor o usuario ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición del empresario con el fin de que éste último realice las medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad. La suspensión durará hasta que el empresario entregue el bien o suministre el contenido o servicio digital, ya conforme, al consumidor o usuario. Además, el tercer apartado de este artículo establece la garantía de reparación y sustitución durante el año posterior a la entrega del bien ya conforme, concretamente *“el empresario va a responder 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”*, así se plasma la garantía de reparación que contemplaba el

antiguo art. 120 c) *in fine*, ampliando el plazo de seis meses a un año, e introduce la garantía de sustitución del bien<sup>42</sup>.

Por último, indicar que, tras la modificación, en el TRLGDCU no se contempla el precepto correspondiente al antiguo art. 123.4 TRLGDCU, donde se indicaba el plazo en el que el consumidor y usuario debía informar al vendedor de la falta de conformidad, este plazo era de dos meses desde que tuviera conocimiento de ella, y su incumplimiento hacía responsable al consumidor de los daños o perjuicios derivados del retraso en la comunicación. La Directiva (UE) 2019/771 en su art. 12 da la facultad a los Estados miembros de establecer este plazo, esto ya se contemplaba en la Directiva 1999/44/CE, pero el legislador español ha decidido suprimirlo, por ende, puede entenderse que dicha falta de comunicación no acarreará para el consumidor el pago de los daños y perjuicios.

### **5.3. Carga de la prueba.**

Para que proceda reclamar la subsanación de la falta de conformidad de un producto o contenido o servicio digital hay que tener en cuenta determinadas premisas contempladas en el art. 121 TRLGDCU, que nos habla de la carga de la prueba. En primer lugar, el artículo establece una presunción, que admite prueba en contrario, relativa a la preexistencia de la falta de conformidad en el momento de la entrega o suministro cuando se manifieste en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente si se trata de suministrar contenidos o servicios digitales, excepto cuando dicha presunción “*sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad*”. En comparación con la anterior regulación se amplía considerablemente el plazo de presunción ya que el plazo en el antiguo art. 123.1 TRLGDCU era de seis meses.<sup>43</sup> Este apartado se corresponde con el art. 11 de la Directiva (UE) 2019/771 y con el art. 12 de la Directiva (UE) 2019/770.

Cuando se trate de bienes de segunda mano se permite pactar un plazo menor con la limitación de que “*no podrá ser inferior al periodo de responsabilidad pactado por la falta de conformidad de acuerdo con lo previsto en el artículo 120.1*”. El legislador español ha introducido esta posibilidad gracias a la facultad que otorga el art. 10.6 de la

---

<sup>42</sup> MARTÍNEZ GÓMEZ, S., “Novedades (en vigor a partir del 01.01.2022) en el régimen de la compraventa de bienes al consumo tras la transposición de la Directiva (UE) 2019/771 mediante el RD-Ley 7/2021 de 27 de abril”... cit., pág. 17.

<sup>43</sup> MARTÍNEZ GÓMEZ, S., “Novedades (en vigor a partir del 01.01.2022) en el régimen de la compraventa de bienes al consumo tras la transposición de la Directiva (UE) 2019/771 mediante el RD-Ley 7/2021 de 27 de abril” ...cit., pág. 16.

Directiva (UE) 2019/771, la cual deja a los Estados miembros tomar la decisión acerca de permitir dicho pacto o no.

En segundo lugar, se hace mención a la carga de la prueba relativa a demostrar que los contenidos se suministraron conforme a lo pactado, ésta corresponderá al vendedor ya que se encuentra en mejor posición que el consumidor para conocer los motivos de la falta de conformidad. Por lo tanto, el consumidor sí que tendrá que aportar pruebas de que los contenidos no son conformes, pero no tendrá que probar la existencia de la falta de conformidad en el momento del suministro o, si el suministro es continuo, durante la vigencia del contrato.<sup>44</sup> Esta carga de la prueba solo procederá cuando la falta de conformidad se manifieste en el plazo de un año desde el momento de suministro de los contenidos o servicios digitales.

El tercer apartado del art. 121 TRLGDCU contempla los supuestos en los que no se va a aplicar los dos apartados anteriores, que será 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 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”*, esto se prevé también en el art. 11.4 de la Directiva (UE) 2019/770, pero esto último no se aplicará a los bienes con elementos digitales (art. 121.5 TRLGDCU).

Por último, el cuarto apartado prevé la obligación del consumidor a cooperar con el empresario en lo posible y necesario. En caso de que el consumidor no coopere, siendo previamente informado por el empresario, va a ser éste sobre el que recaerá la prueba, con excepción de los contratos sobre bienes con elementos digitales. De igual modo se contempla en el art. 12.5 de la Directiva (UE) 2019/770.

## **6. REMEDIOS ANTE LA FALTA DE CONFORMIDAD.**

El art. 13.1 de la Directiva (UE) 2019/771 determina que el consumidor o usuario podrá exigir que los bienes y los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad

---

<sup>44</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Claves de la Directiva de suministro de contenidos y servicios digitales”...cit., pág. 9.

o que se le aplique una reducción proporcionada del precio o que se resuelva el contrato. No son opciones alternativas, pero tampoco están ordenadas de forma jerárquica, sino que en función de las circunstancias se va a ejecutar una u otra medida.

### **6.1. Puesta en conformidad: reparación y sustitución.**

La elección entre la reparación y la sustitución es la primera alternativa que otorga la ley al consumidor o usuario, esto significa que éste podrá optar entre exigirle al vendedor la obligación de dar otro bien o contenido o servicio digital similar en sustitución del defectuoso o por la obligación de hacer que exigirá reponer el bien o el contenido o servicio digital a su estado original.

El art. 118 TRLGDCU, en su primer apartado, concreta el régimen de las figuras de reparación y sustitución del bien, determinando que, en primer lugar, el consumidor tendrá que optar entre reparación o la sustitución del bien, salvo que sea imposible o suponga costes desproporcionados para el empresario. Entonces, habrá que concretar que entendemos por reparación y por sustitución, las dos acciones suponen una obligación de hacer para el vendedor y un derecho de opción para el consumidor o usuario. En cuanto a la acción de reparación del producto podemos encontrar su definición en la Directiva 1999/44/CE en su artículo 1.2 f) *“en caso de falta de conformidad, poner el bien de consumo en un estado que sea conforme al contrato de venta”*. Por otro lado, la acción de sustitución ofrece la posibilidad de intercambiar el producto que adolece de un defecto por otro con las mismas características y que sea conforme al contrato.

Seguidamente, el segundo apartado del art. 118 TRLGDCU concreta este régimen para los contenidos o servicios digitales al decir que *“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”*, es una medida correctora que se refiere al “cumplimiento específico”. Esta figura engloba dos opciones, la primera se da cuando el empresario haya incumplido de forma absoluta el suministro de los contenidos o servicios digitales, el consumidor o usuario podrá exigirle que los suministre sin demora indebida o dentro de un plazo adicional pactado expresamente por las partes. Cuando se hace referencia a “sin demora indebida” significa que el suministro tendrá que ser inmediato, ya que los contenidos o servicios digitales se suministran en formato digital, por lo que no hace falta un plazo adicional (art. 13 Directiva (UE) 2019/770). La segunda se refiere al caso en el que el contenido o servicio digital sí es suministrado, pero no es conforme a lo pactado,

el empresario tendrá que poner los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable y sin cargos ni mayores inconvenientes para el consumidor (art. 14 Directiva (UE) 2019/770).<sup>45</sup>

En el apartado tercero del art. 118 TRLGDCU se pone de manifiesto cuando va a poder considerarse que la puesta en conformidad de los bienes y de los contenidos o servicios digitales es imposible o desproporcionada, significando esto que el empresario podrá negarse a ponerlos en conformidad. Para ello, se van a tener en cuenta todas las circunstancias presentes en el contrato de compraventa, concretamente: “a) *El valor que tendrían los bienes o los contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad.* b) *La relevancia de la falta de conformidad*”. La especificación de estas circunstancias pone de manifiesto que el juicio que ha de hacerse sobre la idoneidad del remedio elegido debe basarse en un juicio global que tenga en cuenta tanto factores económicos (letra “a”) como no económicos (letra “b”).

Se va a considerar que es imposible cuando no sea factible recomponer el bien o el contenido o servicio digital al estado anterior a la falta de conformidad, cuando el defecto sea irreparable o cuando haya una gran dificultad técnica o excesivamente onerosa para el vendedor. Por otra parte, será desproporcionada aquella forma de puesta en conformidad que conlleve al vendedor gastos desproporcionados habiendo otras alternativas o si el coste es superior al valor del bien o del contenido o servicio digital, teniéndose en cuenta a su vez la entidad de la falta de conformidad.<sup>46</sup>

El legislador impone determinadas reglas para llevar a cabo la reparación o sustitución en el apartado cuarto del art. 118 (desarrolla el art. 14.1 de la Directiva (UE) 2019/771):

- a) *Serán gratuitas para el consumidor o usuario. La 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.*

En comparación con el antiguo art. 120 TRLGDCU, esta gratuidad únicamente comprendía los vicios o defectos de conformidad existentes en el momento de la entrega de la cosa, es decir, que sean preexistentes u originarios, no los del transporte, pero el

---

<sup>45</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Claves de la Directiva de suministros de contenidos y servicios digitales”...cit., págs. 9-10.

<sup>46</sup> AVILÉS GARGÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”,... cit., págs. 332-334.

legislador ha decidido incluir en el nuevo artículo los gastos de transporte. Entiendo que el vendedor se hará cargo de los gastos de transporte únicamente cuando le corresponda asumir dicho transporte, ya que, si por el contrario, es el consumidor el que se ha consignado como encargado del transporte no se le podrá exigir dicho gasto al vendedor, porque su responsabilidad termina cuando realice correctamente la entrega de la cosa.

*b) 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.*

Este criterio de plazo razonable, que puede ir guiado por los buenos usos o la costumbre, según el tipo de bien que se trate, casi siempre resulta insuficiente porque las situaciones que se dan en el mercado son muy diversas, por lo que, también habrá que tener en cuenta la finalidad concreta para la que se adquirió el bien o el contenido o servicio digital, es decir, las circunstancias personales del comprador, y será de mayor importancia cuando el vendedor ha sido avisado de los perjuicios que la demora podrían ocasionarle.<sup>47</sup>

*c) 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.*

Entendiendo por mayor inconveniente aquellos que se dan en los supuestos en los que el bien o el contenido o servicio digital adquirido continúa adoleciendo de la misma falta de conformidad que ya tenía cuando fue entregado o suministrado inicialmente o cuando padezca otra distinta tras haber sido puesto en conformidad. Por otra parte, si se considera que el inconveniente es menor, será el consumidor el que tenga que soportarlo.<sup>48</sup>

Se añaden otras reglas en los siguientes apartados: el consumidor pondrá los bienes a disposición del vendedor para que proceda a la reparación o sustitución, recuperando el consumidor el bien a expensas del empresario, sin generar inconvenientes al consumidor (apartado 5 del art. 118 TRLGDCU y art. 14.2 de la Directiva (UE) 2019/771); si se precisa la retirada de bienes instalados correctamente, se llevará a cabo por el vendedor, junto con su posterior instalación tras ser los bienes sustituidos o reparados (apartado 6 del art. 118 TRLGDCU y art. 14.3 de la Directiva (UE) 2019/771); el consumidor no va

---

<sup>47</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”... cit., pág. 346.

<sup>48</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”... cit., págs. 347-348.

a ser responsable por el uso normal de los bienes sustituidos antes de que la sustitución se lleve a cabo (apartado 7 del art. 118 TRLGDCU y art. 14.4 de la Directiva).

## **6.2. Reducción del precio y resolución del contrato.**

Son los remedios subsidiarios de los anteriores, se diferencian en que estos no pretenden solucionar la falta de conformidad, es decir, a través de ellos no se busca reparar o cambiar el bien ni el contenido o servicio digital, sino remediar la falta de satisfacción del comprador. Se trata, por tanto, de un criterio alternativo, ya que el consumidor o usuario solo va a poder valerse de esta opción cuando la primera resulte frustrada o no sea viable, incluyendo los supuestos en los que no se puede llevar a cabo dentro de un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor (Art. 119 a) y b) TRLGDCU).

En relación a la rebaja del precio, no podemos entender que su naturaleza sea indemnizatoria puesto que para ello ya hay una acción específica en el art. 116 TRLGCU<sup>49</sup>, más bien se trata de una compensación económica respecto al precio pagado con motivo del perjuicio que le ha supuesto al consumidor, por lo que generalmente esta acción se dará en los supuestos en los que el producto o el contenido o servicio digital específico adquirido, aun adoleciendo de falta de conformidad, haya reportado una serie de beneficios y utilidades para el comprador mediante su uso.<sup>50</sup>

La resolución del contrato supone la extinción del vínculo contractual que lleva aparejada la recíproca restitución de las prestaciones realizadas, su consecuencia será que el vendedor deberá devolver el precio abonado y el comprador deberá restituir el bien o el contenido o servicio digital adquirido. La obligación de restitución comportará la obligación de conservación del bien hasta el momento de su devolución. Además el vendedor tendrá que hacerse cargo de todos los gastos que deriven de la adecuada conservación y almacenamiento del bien, al igual que los gastos derivados de la restitución. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de poca importancia, tal y como indica el art. 119 ter. 2 TRLGDCU, salvo que el consumidor haya facilitado datos personales como contraprestación. Para determinar lo que se entiende por escasa importancia habrá que analizar caso por caso, es decir, el contrato singular, para averiguar aquello que el comprador realmente esperaba de la cosa o del contenido o

---

<sup>49</sup> Anteriormente se encontraba en el art. 117 y dispone: “En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”.

<sup>50</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”...cit., pág. 377.

servicio digital adquirido, de sus cualidades o de sus utilidades exigibles determinadas por el pacto, en caso de que no hubiera pacto se acude a los criterios habituales del tráfico comercial.<sup>51</sup> Pero sí que va a haber resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea irrelevante si las partes, en el momento de celebrar el contrato, acuerdan que por cualquier falta de conformidad ésta procede, salvo que se perjudique al consumidor.

Por otra parte, también se entiende que puede haber resolución parcial, con respecto a la compraventa de bienes, esto no se encuentra en el TRLGDCU, pero parte de la doctrina lo afirma, como indica AVILÉS GARCÍA, J.<sup>52</sup>, siempre que la prestación consista en la entrega de un conjunto de cosas cuando resulte que alguna de ellas adolezca de una clara falta de conformidad, ya que sería inviable obligar al comprador a resolver la venta en su integridad cuando resulte que una parte de los bienes adquiridos estén exentos de cualquier falta o defecto de conformidad. Aunque sí que habría problema en aquellos supuestos en los que la venta se refiera a un único objeto defectuoso parcialmente, en este caso los elementos que componen dicho objeto tendrán que ser separables y suficientes para satisfacer el interés del comprador.

Estas dos figuras, la reducción del precio y la resolución del contrato, se regulan en los arts. 119, 119 bis, 119 ter y 119 quater TRLGDCU (los tres últimos introducidos por el RD-Ley 7/2021). Empezando por el primer artículo, se determinan los supuestos en los que el consumidor va a poder interponer una de las dos acciones, conserva lo que ya contemplaba el art. 121 TRLGDCU anterior e introduce tres nuevos supuestos. En general, tal y como indica el apartado a), van a proceder cuando resulte imposible o desproporcionado poner los bienes en conformidad en el sentido del apartado 3 del art. 118 TRLGDCU anteriormente analizado.

Pero cuando se procede a leer el apartado b), se entiende que su contenido se aleja de lo dispuesto en el art. 13.4 a) de la Directiva (UE) 2019/771 ya que en ésta se contempla que la reducción del precio o resolución del contrato procederán cuando el vendedor no haya llevado a cabo la reparación o sustitución o lo haya hecho, pero no de acuerdo a lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del art. 14 de la Directiva (UE) 2019/771 o se haya negado a poner los bienes en conformidad. Mientras que en el TRLGDCU, a pesar de que en las primeras líneas del apartado b) de su art. 119 se contempla lo mismo, el legislador español

---

<sup>51</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”...cit., págs. 375.

<sup>52</sup> AVILÉS GARCÍA, J., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”...cit., págs. 375-376. Cfr. SSTs 26 de septiembre 1984, de 6 marzo 1985 y de 19 enero 1983.

añade “o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiere solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato”. Esto último no se encuentra en la Directiva y hace ver que el consumidor puede pedir diversas medidas de forma subsidiaria, es decir, junto a la reparación o sustitución del bien también puede solicitar la reducción del precio o resolución del contrato si el empresario no lo repara o no lo sustituye en un tiempo razonable.<sup>53</sup>

El apartado c) es similar al anterior, pero se refiere a los contenidos o servicios digitales, en vez de a los bienes. Comprende el supuesto en el que “El empresario no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas recogidas en el apartado 4 del artículo 118”. Los otros tres supuestos son: “d) Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes en conformidad. e) La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato. f) El empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.”

El nuevo art. 119 bis TRLGDCU es el reflejo del art. 15 de la Directiva (UE) 2019/771 y contiene el mismo criterio que el anterior art. 122 TRLGDCU, del cual se desprende que si finalmente se entiende que procede la reducción del precio, ésta tendrá que ser 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 si hubiera sido conforme al contrato, y el valor que el bien o el contenido o servicio digital entregado o suministrado tenía en el momento de la entrega o en el momento en el que fue suministrado. Mediante el segundo apartado se manifiesta que la rebaja que se aplique a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales que se suministren durante un periodo de tiempo a cambio del pago de un precio, no a cambio de datos personales, procederá únicamente con respecto al periodo de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubieran sido conformes. Este apartado tiene su razón de ser en el art. 14.5 de la Directiva (UE) 2019/770.

---

<sup>53</sup> FERRER GUARDIOLA, J.A., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”... cit., págs. 216-217.

El art. 119 ter TRLGDCU, también nuevo, refleja literalmente el art. 16 de la Directiva (UE) 2019/771. Aquí se enumeran los requisitos necesarios para que el consumidor tenga derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario, siempre que la falta de conformidad no sea de escasa importancia o que sea grave (apartado 2 del art. 119 ter TRLGDCU, idéntico al antiguo art. 121 *in fine* TRLGDCU). El apartado 3 contiene un supuesto específico en cuanto a la resolución de un contrato de compraventa de varios bienes, pero la falta de conformidad solo se refiere a alguno de ellos, en este caso el consumidor puede resolver el contrato solo respecto de dichos bienes, aunque también procederá resolver el contrato con respecto al resto de bienes si no puede razonablemente esperarse que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes, es decir, que tiene que haber motivos para su resolución, pero no indica cuales, esto sí lo hace la Directiva (UE) 2019/771 en el art. 16.2.

En el apartado 4, de igual forma que en el art. 16.3 de la Directiva (UE) 2019/771, se fijan las obligaciones de las partes cuando se dé la resolución del contrato, el empresario tendrá que reembolsar al consumidor el precio pagado por los bienes (letra “a”) y el consumidor tendrá que restituir al empresario dichos bienes a expensas de este último (letra “b”). Con lo que respecta a las obligaciones de las partes en caso de resolución de un contrato de suministro de contenidos o servicios digitales, se enumeran en los apartados 5 y 6 del art. 119 ter TRLGDCU, sirviendo el primero de ellos (igual que el art. 16 de la Directiva (UE) 2019/770) para determinar las obligaciones y derechos del empresario, y el segundo (igual que el art. 17 de la Directiva (UE) 2019/770) para determinar las obligaciones del consumidor o usuario.

Por último, el legislador español introduce el art. 119 quater TRLGDCU, haciendo uso de la facultad otorgada por el art. 16 *in fine* de la Directiva (UE) 2019/771, en virtud del cual *“los Estados miembros pueden determinar las modalidades de devolución y reembolso”*. Este artículo determina que todo reembolso hecho por el empresario al consumidor por reducción del precio o resolución del contrato *“se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días”* contados desde la fecha en la que el empresario haya sido informado por el consumidor a cerca de reclamar su derecho. A continuación, en el apartado segundo, establece la obligación del empresario de realizar el reembolso utilizando la misma forma de pago que el consumidor empleó en la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo pacto en contrario, siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor y, en el apartado tercero,

deja claro que el empresario no podrá hacer cargar al consumidor con ningún gasto derivado de tal reembolso.

Hay que tener en cuenta que el art. 3.7 de la Directiva (UE) 2019/771 contempla la posibilidad de que los Estados miembros permitan a los consumidores que elijan una medida correctora concreta si la falta de conformidad se manifiesta en un plazo no superior a treinta días después de la entrega, es decir, sin jerarquía, pero el legislador español no ha utilizado esta facultad.<sup>54</sup>

Una vez vista su regulación, conviene contemplar un caso ejemplificativo de las medidas correctoras de la falta de conformidad. Concretamente, expongo la SAP de Barcelona de 8 de junio de 2020<sup>55</sup>, en este supuesto un consumidor demanda de forma conjunta a un concesionario y a la mercantil Ford, como fabricante, para ejercer la acción de sustitución ante la consideración de falta de conformidad del producto adquirido con el contrato, y de forma subsidiaria pide la resolución del contrato de compraventa, en ambos casos junto con una indemnización de daños y perjuicios. Esta acción no prosperó ya que tanto la primera como la segunda instancia dieron por cierta la práctica de la prueba relativa a que el defecto no era relevante puesto que se trataba de un mero fallo técnico en el software, el cual no afectaba ni a la conducción, ni a la seguridad, ni al funcionamiento mecánico del vehículo.

## **7. ESPECIAL REFERENCIA A LOS CONTRATOS CON CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES.**

Los contratos con contenidos o servicios digitales han ido cobrando mayor relevancia y presencia en el mercado con el paso de los años, hasta el punto de desarrollar un nuevo modelo de negocio en el que las empresas ofrecen servicios y contenidos digitales a sus usuarios a cambio de datos personales, utilizados por las grandes empresas tecnológicas para atraer a más usuarios, generando estos más datos y, así, captar sucesivamente a más usuarios. Sin embargo, la inseguridad que existía sobre los derechos contractuales básicos de los consumidores, generaba rechazo a la hora de efectuar este tipo de negocios. Por

---

<sup>54</sup> FERRER GUARDIOLA, J.A., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”... cit., págs. 217-218.

<sup>55</sup> SAP de Barcelona de 8 de junio de 2020 (ROJ 4451/2020).

ello, se decidió, en el marco de la Unión Europea, dar a esta materia una especial atención y regulación, la cual ya ha sido proporcionada principalmente por la Directiva (UE) 2019/770, que debe ser aplicada de forma obligatoria por los Estados miembros, siguiendo las directrices que en ella se plasman, consiguiendo así armonizar las normas específicas para este tipo de contratos en toda la UE y eliminar la complejidad generada por las distintas normativas nacionales (Considerando 6 de la Directiva (UE) 2019/770).

### **7.1. Tratamiento de datos personales.**

Para salvaguardar los intereses del consumidor o usuario en este tipo de contratos, dónde suele aceptar por inercia los términos y condiciones de las aplicaciones con contenidos digitales, el Considerando 14 de la propuesta de la Directiva determina que ésta se aplicará *“solo a los contratos en los que el proveedor solicita y el consumidor facilita datos de forma activa, como el nombre y la dirección de correo electrónico o fotos, directamente al proveedor”*, por lo tanto, no se va a aplicar a las situaciones en las que el proveedor recaba los datos necesarios para que los contenidos digitales funcionen de conformidad con el contrato o con el único fin de cumplir requisitos legales, ni cuando se trate de recabar información como la dirección IP u otra información generada automáticamente como aquella proporcionada por una *cookie* sin que el consumidor la haya facilitado activamente, aunque el consumidor acepte la *cookie*, tampoco debe aplicarse a situaciones en las que el consumidor se expone a recibir publicidad con el fin exclusivo de obtener acceso a contenidos digitales.<sup>56</sup>

A pesar de esta novedosa regulación para proporcionar al consumidor una gran protección ante el uso de sus datos personales, considero que el consumidor sigue desconociendo cual es el auténtico potencial que pueden llegar a tener estos datos, cosa de la cual se aprovechan las empresas y de la que obtienen cada vez más beneficios. Por ello, es muy importante que todos los consumidores, a la hora de facilitar sus datos, reflexionen acerca de ello, presten gran atención a los términos y condiciones que aceptan y que se informen de los derechos que se pueden hacer valer en caso de que realice un uso indebido de sus datos personales.

---

<sup>56</sup> PACHECO JIMÉNEZ, M<sup>a</sup> NIEVES., y LEAL CORONADO, MIKAEL., “Nueva moneda de cambio: nuestros datos personales como pago de contenidos digitales”, Centro de Estudios de Consumo, 12 de junio de 2017, págs. 1-10, págs. 3-4.

## **7.2. Particularidades en la regulación de los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.**

Antes que nada, hay que entender que al tratarse de una realidad distinta a la tradicional entrega de un bien, en el suministro de contenidos o servicios digitales se diferencia entre los contenidos en sí y los medios de suministro de dichos contenidos digitales, es decir, una cosa es una obra cinematográfica y otra distinta el DVD mediante el cual se distribuye esa obra<sup>57</sup>. Pero esto no significa que la Directiva (UE) 2019/770 haga distinciones en función de si el suministro se proporciona mediante, por ejemplo, un DVD o mediante una simple descarga, es decir, se aplica independientemente de la forma en la que se suministre el contenido o servicio digital.<sup>58</sup>

### **7.2.1. Actualizaciones.**

La primera particularidad que presenta la regulación de este tipo de contratos la podemos encontrar en los requisitos objetivos, en el art. 115 ter TRLGDCU y en el art. 8 de la Directiva (UE) 2019/770, concretamente en el apartado segundo de ambos, se incluye la actualización de los bienes con elementos digitales y de los contenidos o servicios digitales suministrados como parte de los requisitos objetivos necesarios para que haya conformidad. El empresario deberá facilitar al consumidor o usuarios las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad. Estas actualizaciones se proporcionaran durante un determinado tiempo, si el contrato establece un único acto de suministro o una serie de actos de suministro separados (letra “a”)), dicho periodo será el *“que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, en función del tipo y 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”*, en definitiva, si se trata de un contrato de suministro limitado en el tiempo, las actualizaciones quedarán limitadas a ese periodo de tiempo. Mientras que, si se prevé un suministro de forma continua (letra “b”)), el periodo será *“aquel en el que deba suministrarse el contenido o servicio digital con arreglo al contrato de compraventa de*

---

<sup>57</sup> CÁMARA LAPUENTE, SERGIO., “La nueva protección del consumidor de contenidos digitales tras la Ley 3/2014, de 27 de marzo”, *Centro de Estudios de Consumo*, 3 de octubre de 2014, págs. 1-90, pág. 5.

<sup>58</sup> Tal y como indica el Considerando 11 de la propuesta de la Directiva *“si bien existen numerosas formas de suministrar contenidos digitales, como la transmisión en un soporte duradero, la descarga por los consumidores en sus dispositivos, como la transmisión a través de la web, el permiso para acceder a capacidades de almacenamiento de contenidos digitales o el acceso al uso de redes sociales, la presente Directiva debe aplicarse a todos los contenidos digitales con independencia del soporte utilizado para su transmisión”*.

*bienes con elementos digitales o al contrato de suministro*”. En la letra b) *in fine* se añade “cuando el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales prevea un plazo de suministro continuo igual o inferior a tres años, el periodo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega del bien”, es decir, que las actualizaciones en este tipo de contratos se facilitarían durante el periodo de responsabilidad por falta de conformidad. También habría falta de conformidad cuando se proporcionen las actualizaciones, pero estas sean defectuosas o incompletas.<sup>59</sup>

En el tercer apartado de ambos artículos (115 ter TRLGDCU y 8 de la Directiva (UE) 2019/770) se prevé que el empresario no será responsable de ninguna falta de conformidad si el consumidor o usuario no instala en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas siempre que haya informado al consumidor sobre la actualización y las consecuencias de no instalarla y la no instalación no se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación facilitadas por el empresario. El sexto apartado concluye con que el empresario debe suministrar los contenidos o servicios digitales en su versión más reciente disponible en el momento de celebrar el contrato.

### **7.2.2. Interrupciones.**

Los contenidos y servicios digitales se suministran de forma continua a lo largo del tiempo y la conformidad debe mantenerse durante todo el tiempo que dure el suministro. Por lo tanto, si se ocasiona una interrupción a corto plazo del suministro de contenidos o servicios digitales, se va a considerar como una falta de conformidad cuando sean notables o recurrentes.<sup>60</sup> Por ejemplo, un usuario que contrata “Netflix”, o cualquier otra plataforma que ofrezca un servicio de *streaming*, si durante varios días no le es posible acceder a la plataforma, el empresario estaría incumpliendo con su parte del contrato y, por ende, habría una falta de conformidad. Esto se prevé en el apartado 4 del art. 115 ter TRLGDCU y del art. 8 de la Directiva (UE) 2019/770.

### **7.2.3. Modificación de los contenidos o servicios digitales.**

Como consecuencia del art. 19 de la Directiva (UE) 2019/770, se cambia totalmente el contenido del anterior art. 126 TRLGDCU y se incorpora en él la regulación de la

---

<sup>59</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Claves de la Directiva de suministro de contenidos y servicios digitales”...cit., págs. 6-7.

<sup>60</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., “Claves de la Directiva de suministro de contenidos y servicios digitales”...cit., pág. 6.

modificación de los contenidos o servicios digitales, añadiendo, además, un nuevo art. 126 bis TRLGDCU referente a la resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales. Este tipo de modificación tiene su razón de ser en los contratos de prestaciones continuadas, ya que si se tiene que garantizar el suministro de contenidos o servicios digitales durante un periodo de tiempo, es lógico que el empresario pueda modificar los contenidos o servicios digitales más allá de lo necesario para mantener su conformidad con los requisitos de los arts. 115 bis y 115 ter TRLGDCU. Para que proceda esta modificación, el art. 126 TRLGDCU contempla una serie de requisitos consistentes en que el contrato permita tal modificación y proporcione una razón válida para realizarla, que la modificación se realice sin costes adicionales para el consumidor o usuario, que el consumidor o usuario sea informado de forma clara y comprensible sobre dicha modificación y que, en caso de que el consumidor o usuario tenga derecho a resolver el contrato al tenor del art. 126 bis, se le informe, con una antelación razonable y mediante un soporte duradero, de la de las características y momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato o de mantener los contenidos o servicios digitales sin tal modificación.

El art. 126 bis TRLGDCU explica que el consumidor o usuario podrá hacer uso de su derecho a resolver el contrato sin cargo alguno en el plazo de treinta días naturales, contados desde la recepción de la información o desde el momento en que el empresario haya realizado la modificación, si lo hace de forma posterior, cuando la modificación realizada por el empresario afecte de forma negativa a su acceso a los contenidos o servicios digitales o a su uso. Se excluyen los supuestos en los que el efecto negativo sea de poca importancia y no se va a aplicar este artículo cuando *“el empresario haya dado al consumidor o usuario la posibilidad de mantener, sin costes adicionales, los contenidos o servicios digitales sin la modificación y estos siguen siendo conformes”*. Si definitivamente el consumidor o usuario opta por resolver el contrato, se aplicará lo previsto en los arts. 119 ter y 119 quater TRLGDCU, anteriormente analizados.

## **8. CONCLUSIONES.**

**I.** A raíz de lo analizado anteriormente, podemos ver, desde una perspectiva general, la gran protección que se le otorga al consumidor o usuario, al considerarlo la parte débil de las relaciones jurídicas entabladas con el empresario. Esta protección en el ordenamiento

español se ve reflejada principalmente en el TRLGDCU, dónde se dedica un título entero a los derechos del consumidor y a la responsabilidad del vendedor ante la falta de conformidad. Ese título es el IV del libro II y regula el ámbito de aplicación de las garantías, los requisitos subjetivos y objetivos para que puedan prosperar las acciones por falta de conformidad, la responsabilidad del empresario y las opciones que tiene el consumidor ante la falta de conformidad, que son, en primer lugar, la elección entre la reparación o la sustitución y, en segundo lugar, en caso de que la primera opción sea imposible o desproporcionada, el consumidor tendrá que elegir entre la rebaja del precio o la resolución del contrato.

**II.** Aunque el esquema general indicado en el punto anterior sigue intacto, las nuevas Directivas 2019/770 de contenidos digitales y 2019/771 de contratos de compraventa de bienes de la UE han hecho que el legislador español, mediante el RD-Ley 7/2021 de 7 de abril, modifique el contenido y disposición de este articulado. El objetivo principal es actualizar la normativa de los Estados miembros, acercándola al comercio electrónico, que hoy en día predomina sobre el comercio tradicional y que proporciona mayor comodidad a los consumidores y empresarios, y así conseguir que se esté cada vez más cerca del “Mercado único digital” en toda la Unión Europea. Bajo mi punto de vista, se ha logrado un gran resultado a raíz de estas Directivas, con respecto a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y de sus datos personales. Son un gran avance y acercamiento hacia el comercio actual, y, seguramente, la UE no pare aquí, seguirá adaptando la normativa de los Estados miembros a los distintos cambios que se vayan experimentando.

**III.** Uno de los aspectos que más resalta de esta nueva regulación son los plazos, que se han ampliado de forma considerable por el legislador español, dentro de los límites establecidos en las Directivas. Se ha logrado así, ampliar la protección al consumidor, lo cual apoyo, pero hay muchos autores que los consideran desproporcionados.

El plazo de garantía legal ahora es de 3 años desde la entrega del bien, de 2 años si se trata de suministrar contenidos o servicios digitales en un acto único o en una serie de actos individuales y si son suministrados de forma continua será todo el periodo en que deban suministrarse (art. 120 TRLGDCU), antes era de 2 años desde la entrega del bien (antiguo art. 123.1 TRLGDCU). Se mantiene de forma idéntica la posibilidad de que las partes pacten un plazo menor cuando se trata de bienes de segunda mano, pero ese plazo

nunca va a poder ser inferior a 1 año. El plazo de garantía legal para la reparación o sustitución por la misma falta de conformidad pasa de 6 meses (antiguo art. 120 TRLGDCU) a 1 año (art. 122.3 TRLGDCU). El plazo de prescripción para exigir el cumplimiento de la garantía es de 5 años desde que se haya manifestado la falta de conformidad (art. 124 TRLGDCU), antes era de 3 años (antiguo art. 123.3 TRLGDCU), para comunicar la existencia de la falta de conformidad ya no se regula, antes era de 2 meses desde la manifestación (antiguo art. 123.5 TRLGDCU).

**IV.** Hay determinadas cuestiones sobre las cuales el legislador no se ha pronunciado, como sucede al no mencionar en la ley española la facultad que ofrece la Directiva (UE) 2019/771, en su art. 10.6, de permitir que las partes pacten un plazo de prescripción de la acción inferior al legal cuando se trate de bienes de segunda mano, se puede entender que el legislador ha decidido no incluirlo de forma premeditada, ya que en el art. 121 TRLGDCU sí que hace uso de tal facultad.

Por otro lado, se ha omitido la facultad dada por la Directiva (UE) 2019/771 en su art. 12, contenido en el anterior art. 123.4 TRLGDCU, que otorga la posibilidad a los Estados miembros de establecer un plazo en el cual el consumidor tenga que informar al vendedor de la falta de conformidad, para que en el caso de que no se cumpla dicha obligación, el consumidor pase a ser responsable de los daños y perjuicios producidos por el retraso en la comunicación. Por lo tanto, puede llegar a entenderse que si el consumidor o usuario no realiza tal comunicación no va a verse obligado a cargar con la responsabilidad anteriormente indicada. Al igual que no ha hecho uso de la posibilidad ofrecida en el art. 3.7 de la Directiva (UE) 2019/771 consistente en permitir a los consumidores que elijan una medida correctora concreta si la falta de conformidad se manifiesta dentro del plazo de treinta días desde la entrega.

Por todo ello, considero que, a pesar de la gran labor realizada, tanto por la UE como por el legislador español, este último, en determinados aspectos, podría haberlo hecho mejor si hubiera seguido más detalladamente lo expuesto en las Directivas y si no hubiera omitido cuestiones relevantes (como las indicadas en el párrafo anterior) o si, simplemente, hubiera dado las explicaciones oportunas acerca de por qué no ha regulado esas cuestiones. Aun así, el balance general es bastante positivo.

## BIBLIOGRAFÍA

AVILÉS GARCÍA, JAVIER., “Los contratos de compraventa de bienes de consumo”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, RODRIGO., (Dir). *Problemas, propuestas y perspectiva de la venta de garantías en la Directiva 1999/44/CE y la Ley 23/2003*, COMARES, Granada, 2006.

CÁMARA LAPUENTE, SERGIO., “La nueva protección del consumidor de contenidos digitales tras la Ley 3/2014, de 27 de marzo”, *Centro de Estudios de Consumo*, 3 de octubre de 2014.

COSTAS RODAL, LUCÍA., “El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo”, *Aranzadi civil: revista quincenal*, nº1 (2004).

DEL REAL MARTÍN, JUAN., “Falta de conformidad”, *Consumoteca*. Enlace a web: <https://www.consumoteca.com/consumo/falta-de-conformidad/>

FERRER GUARDIOLA, JOAN ANDREU., “Algunos aspectos no resueltos tras la modificación del TRLGDCU con ocasión de la transposición de las Directivas (UE) 2019/770 y 2019/771”, *Revista de Derecho Civil*, vol. VIII, nº4 (2021).

GARCÍA GANICA, MARÍA DEL CARMEN., “Objetivos y novedades de la reciente reforma de la responsabilidad del empresario en los contratos de compraventa de bienes de consumo y suministro de contenidos o servicios digitales”, *Noticias jurídicas*, 9 de febrero de 2022. Enlace a web: <https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/16928-objetivos-y-novedades-de-la-reciente-reforma-de-la-responsabilidad-del-empresario-en-los-contratos-de-venta-de-bienes-de-consumo-y-suministro-de-contenidos-o-servicios-digitales/>

Guías Jurídicas, “Saneamiento por vicios ocultos”, Wolters-Kluwer. Enlace a web: [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAEAMtMSbF1jTAAAUMTU2MztlUouLM\\_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA4TOcITUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAEAMtMSbF1jTAAAUMTU2MztlUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA4TOcITUAAAA=WKE)

JULVE, MÓNICA., “Ley 4/2022 de protección de los consumidores y usuarios. Nuevo concepto de consumidor y cambios en el régimen de responsabilidad en los viajes combinados.”, *Hosteltur*, 4 de marzo de 2022. Enlace a web:

[https://www.hosteltur.com/comunidad/004996\\_ley-42022-de-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/004996_ley-42022-de-proteccion-de-los-consumidores-y-usuarios.html)

MARTÍN ARESTI, P., “Garantías y servicio postventa”, en REBOLLO PUIG, M/IZQUIERDO CARRASCO, M. (dirs.), *La defensa de los consumidores y usuarios*, Madrid, 2011.

MARTÍN LÓPEZ, MANUEL JESÚS., “La Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo, sobre contratos de compraventa de bienes con consumidores”, *Centro de Estudios de Consumo*, 19 de junio de 2019.

MARTÍNEZ ESPÍN, PASCUAL., “Claves de la Directiva de suministro de contenidos y servicios digitales”, *Centro de Estudios de Consumo*, 21 de junio de 2019.

MARTÍNEZ GÓMEZ, SHEILA., “Novedades (en vigor a partir del 01.01.2022) en el régimen de la compraventa de bienes al consumo tras la transposición de la Directiva (UE) 2019/771 mediante el RD-Ley de 27 de abril”, *Centro de Estudios de Consumo*, 20 de mayo de 2021.

PACHECO JIMÉNEZ, M<sup>a</sup> NIEVES., y LEAL CORONADO, MIKAEL., “Nueva moneda de cambio: nuestros datos personales como pago de contenidos digitales”, *Centro de Estudios de Consumo*, 12 de junio de 2017.

## **Jurisprudencia**

SAP de Barcelona de 8 de junio de 2020 (ROJ 4451/2020)

SAP de Huesca de 24 de febrero de 2015 (ROJ 42/2015)

SAP de Oviedo de 10 de marzo de 2014 (ROJ 583/2014)

SAP de Salamanca de 30 de junio de 2004 (EDJ 86054/2004)

SAP de Santa Cruz de Tenerife de 12 de junio de 2006 (AC 2379/2006)