



GUÍA SOBRE GARANTÍAS DE BIENES Y CONTENIDOS DIGITALES

ENERO 2022

 **adigital**

 **CONFIANZA ONLINE**

ÍNDICE

Introducción	3
¿A qué productos y servicios se aplican las normas sobre garantías?	3
¿Cuándo se aplica la garantía legal?	4
¿Cuáles son los requisitos subjetivos?	4
¿Cuáles son los requisitos objetivos?	4
¿Qué sucede si el cliente no instala las actualizaciones?	5
¿Cuándo es responsable la empresa de una instalación o integración mal realizada?	5
¿Qué sucede si no se cumple con alguno de los requisitos establecidos?	5
¿Cuándo y cómo se debe realizar la reparación o la sustitución?	6
¿Cuándo procede realizar reducción del precio o la resolución del contrato?	6
¿Cómo se calcula la reducción del precio o reembolso parcial?	7
¿Cómo se realiza la resolución del contrato?	7
¿En qué plazo y cómo se debe realizar el reembolso?	8
¿Cuánto dura la garantía?	8
¿Desde cuándo comienza a contar la garantía?	8
¿A quién corresponde probar la causa del defecto?	8
¿Qué documentación se debe facilitar al cliente?	9
¿Qué plazo tienen los clientes para reclamar la garantía?	9
¿A quién pueden los clientes reclamar la garantía?	9
¿A quién puede la empresa reclamar?	9
¿Se puede modificar el contenido o servicio digital?	9
¿Qué es la garantía comercial?	10
¿Qué requisitos y durante cuánto tiempo debe existir servicio técnico y repuestos?	10
¿Qué plazo de tiempo dispone el cliente para recuperar el producto reparado?	10

INTRODUCCIÓN

A continuación, se recoge a modo de guía orientativa y con ánimo meramente divulgativo, en formato de preguntas y respuestas, unas notas sobre la reforma de la normativa sobre derecho de los consumidores y usuarios, aprobada por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril,¹ la cual es de aplicación desde el día 1 de enero del 2022. Esta reforma es consecuencia de la transposición de dos Directivas Europeas².

Los objetivos fundamentales de la reforma son:

- **Regular la venta de todo tipo de contenidos y servicios digitales** a través de suscripciones, descargas o accesos que permitan crear, tratar, almacenar, consultar, compartir o interactuar de cualquier forma con datos en formato digital, cargados o creados por el propio usuario u otros usuarios.
- **Modificar el régimen de garantías** aplicable a la venta tanto de productos digitales o no como de servicios y contenidos digitales.

En el caso de la **venta de servicios o contenidos digitales** la normativa es aplicable cuando el cliente abona un precio por el contenido o servicio digital y **cuando no abona un precio**, pero facilita sus datos de carácter personal para finalidades diferentes a las de usar el contenido o servicio digital o cumplir con alguna obligación legal.

La reforma **modifica lo que se conoce como la garantía legal**. Es decir, afecta a los supuestos en que los bienes o los contenidos y servicios digitales no cumplen con los requisitos establecidos y, en consecuencia según los casos, procede (i) la reparación o sustitución, o (ii) la reducción del precio abonado o la anulación del contrato.

¿A QUÉ PRODUCTOS Y SERVICIOS SE APLICAN LAS NORMAS SOBRE GARANTÍAS?

Las normas sobre garantías o conformidad se aplican a la venta o suministro de:

- **Productos disponibles** para la venta y a los **productos que deban ser elaborados** como consecuencia de la realización de un pedido.
- **Productos digitales** que incluyan para su uso contenidos o servicios digitales.
- Descargas, accesos o suscripciones a **servicios y contenidos digitales**.

No obstante, estas normas no se aplican a los contratos relacionados con:

- Animales vivos.
- Productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.
- Servicios no digitales, independientemente de si se han utilizado o no medios digitales para prestar el servicio o entregarlos al cliente.
- Servicios de comunicaciones electrónicas, como pueden ser (i) el servicio de acceso a internet, (ii) el servicio de comunicaciones interpersonales para cuya prestación es necesario el uso de la numeración (como por ejemplo el servicio telefónico), o (iii) los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina o para la radiodifusión.
- Contenidos o servicios digitales relacionados con la salud y suministrados por un profesional sanitario.
- Servicios de juegos de azar que impliquen apuestas de valor económico.
- Servicios financieros.
- Programas de código abierto ofrecidos bajo licencia libre y gratuita, cuando los datos personales se traten exclusivamente para mejorar la seguridad, compatibilidad o interoperabilidad del programa.
- Contenidos digitales puestos a disposición del público en general por un medio distinto de la transmisión de señales como parte de un acontecimiento como, por ejemplo, las películas en las salas de cine digital.

¹ Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de [...] defensa de los consumidores que fue convalidado por el Congreso y tramitado como proyecto de ley el cual se encuentra en tramitación.

² Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE.

¿CUÁNDO SE APLICA LA GARANTÍA LEGAL?

La garantía se **aplica** cuando (i) **no se cumple con alguno de los requisitos objetivos o subjetivos** establecidos o (ii) **cuando proceda, no se haya realizado correctamente la integración o instalación.**

Los **requisitos subjetivos** son los requisitos que el producto o servicio debe cumplir según lo previsto en las condiciones generales o particulares del pedido o en la publicidad y los **requisitos objetivos** son los que el producto debe cumplir siempre, con independencia de la publicidad o las condiciones generales o particulares, salvo que se informe previamente de que no resultan aplicables y el cliente lo acepte de forma expresa y por separado.

En el caso de que no se cumplan estos requisitos, se entiende que el producto o servicio es **no conforme o, coloquialmente, está defectuoso** y, en consecuencia, son de aplicación las normas sobre la garantía legal en relación con las **medidas reparadoras** de (i) **reparación o sustitución** y (ii) **reducción del precio o cancelación del contrato.**

El **concepto legal de no conformidad** es un concepto amplio. Se aplica tanto cuando los productos no funcionan, tienen algún defecto, golpe o ralladura como cuando el producto o el contenido digital no viene con algún accesorio, o no tiene o no coincide con alguna de las características que se publicitan. Por ello es posible que el producto entregado funcione correctamente o no tenga ningún golpe, pero sean aplicables las normas sobre garantías porque falte algún accesorio o porque no tenga alguna de las características indicadas.

Hay que tener en cuenta que además de la garantía legal puede existir la **garantía comercial** que se comentará más adelante.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS SUBJETIVOS?

Los productos y los contenidos o servicios digitales entregados o suministrados deben cumplir con los siguientes **requisitos subjetivos que les sean de aplicación:**

- a. **Ajustarse a la descripción**, al tipo de producto, a la cantidad, calidad, así como poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características establecidas en la publicidad o en las condiciones generales o particulares.

- b. Ser **aptos para la finalidad específica** para la que el cliente los solicitó y la empresa haya confirmado que sirven, de forma previa a realizar el pedido.
- c. **Entregarse junto con todos los accesorios** e instrucciones sobre su instalación o integración y asistencia, en caso de contenidos digitales, según se disponga en la publicidad o en las condiciones generales o particulares.
- d. Facilitarse con las **actualizaciones**, en el caso de los bienes con elementos digitales, o actualizarse, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en la publicidad o en las condiciones generales o particulares.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS OBJETIVOS?

Los productos, los contenidos o servicios digitales que se entreguen o se suministren deben cumplir con los siguientes **requisitos objetivos:**

- a. **Ser aptos para las finalidades** a las que normalmente se destinan los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo a los facilitados, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, las normas legales vigentes, las normas técnicas existentes o los códigos de conducta específicos que puedan existir.
- b. **Poseer, cuando sea de aplicación, la calidad, y corresponder con la descripción de la muestra o modelo** del producto en su caso facilitada o con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital puesto a disposición del consumidor antes de la celebración del contrato.
- c. **Entregarse o suministrarse**, cuando sea de aplicación, **junto con los accesorios**, en particular, con el **embalaje** y las **instrucciones**, que el cliente pueda razonablemente esperar recibir.
- d. **Tener la cantidad y poseer las cualidades y características** que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales **del mismo tipo** a los facilitados, en relación con: (i) la durabilidad del producto, (ii) la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y (iii) la funcionalidad, compatibilidad y seguridad;
 - que consumidor pueda **razonablemente esperar** según su naturaleza, y
 - con las **declaraciones públicas** realizadas por la empresa o el fabricante, especialmente, en la publicidad o en el etiquetado, salvo que la empresa

pueda demostrar que:

- Las desconocía y no quepa razonablemente esperar que las conociera.
- Hubiesen sido corregidas del mismo o similar modo en el que han sido realizadas, en el momento de la celebración del contrato.
- No hubiesen podido influir en la decisión de adquirir el bien o el contenido o servicio digital.

e. Facilitarse, cuando lo adquirido sean productos digitales o contenidos o servicios digitales, de acuerdo con:

- La **versión más reciente disponible** en el momento de la realización del pedido, salvo que se haya acordado de otro modo.
- Las **actualizaciones necesarias**, incluidas las de seguridad, para que se puedan usar durante el plazo de tiempo:
 - que el cliente pueda, según el tipo de producto o contenido digital, **razonablemente esperar**, según la finalidad, las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando esté prevista una única o un número determinado de entregas, descargas, accesos o visualizaciones.
 - **establecido en el contrato** cuando en el mismo esté previsto que deba suministrarse el contenido o acceso al servicio digital de forma continuada durante un plazo de tiempo. En el caso que el plazo sea inferior o igual a tres años se deberán facilitar las actualizaciones durante **al menos un plazo de tres años** desde el momento de la entrega del producto.

Cuando se prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un plazo de tiempo, estos deben cumplir con los requisitos objetivos durante todo ese plazo.

No obstante, la empresa no será responsable del cumplimiento de los requisitos objetivos si, en el momento de la celebración del contrato, hubiera informado a los clientes de manera específica de que una determinada característica del producto o de los contenidos o servicios digitales se apartaba de los requisitos objetivos establecidos y el cliente hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

¿QUÉ SUCEDE SI EL CLIENTE NO INSTALA LAS ACTUALIZACIONES?

La **empresa no es responsable de los daños o de la pérdida de acceso** al contenido o servicio digital si el cliente no instala en un plazo razonable de tiempo las **actualizaciones** de los contenidos o servicios digitales que formen parte del producto y que se le faciliten, siempre que:

- a.** se hubiese informado al cliente acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación, y
- b.** la falta o incorrecta actualización no sea porque las instrucciones facilitadas para realizarla eran incorrectas.

¿CUÁNDO ES RESPONSABLE LA EMPRESA DE UNA INSTALACIÓN O INTEGRACIÓN MAL REALIZADA?

La **empresa solo es responsable de la instalación de los bienes o de la integración** de los contenidos o servicios digitales **cuando** haya sido realizada por:

- a. La empresa**, o por alguien bajo su responsabilidad, si la instalación está incluida en el contrato
- b. El cliente**, si la instalación del bien o la integración del contenido o servicio digital en el entorno digital del cliente es incorrecta por deficiencias en las instrucciones de instalación o de integración proporcionadas.

¿QUÉ SUCEDE SI NO SE CUMPLE CON ALGUNO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS?

Cuando el producto entregado o el servicio o contenido digital suministrado no cumple con alguno de los requisitos mencionados o no se ha realizado correctamente, cuando proceda, su integración o instalación, se entiende que el producto o servicio es no conforme o, coloquialmente, es defectuoso y **se aplica la garantía legal.**

En aplicación de la **garantía, el cliente tiene derecho a elegir**, según los casos, entre las siguientes **medidas reparadoras**: (i) entre la reparación o la sustitución; y (ii), entre el reembolso parcial del precio abonado o la resolución del contrato y, además, según proceda exigir una indemnización por daños y perjuicios.

Asimismo, en los casos de **venta a plazos**, el cliente tiene derecho a **suspender el pago** de cualquier parte pendiente del precio hasta que la empresa realice la reparación, la sustitución o se acuerde el reembolso parcial del precio abonado o la resolución del contrato.

Cuando se haya producido una **vulneración de derechos terceros** como, por ejemplo, los de propiedad intelectual, con ocasión del suministro de bienes o de contenidos o servicios digitales, el cliente puede solicitar alguna de las opciones indicadas más arriba, salvo que la ley establezca la rescisión o nulidad del contrato.

¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE REALIZAR LA REPARACIÓN O LA SUSTITUCIÓN?

El **cliente tiene derecho**, en primer lugar, a elegir entre la reparación o la sustitución del producto entregado o del contenido o servicio facilitado, **salvo que**:

- una de las dos opciones sea imposible, o
- la opción elegida en comparación con la otra suponga un **coste desproporcionado para la empresa**, teniendo en cuenta:
 - todas las circunstancias, como, por ejemplo, el valor de lo entregado o facilitado y la relevancia del incumplimiento, y
 - si la otra medida alternativa a la propuesta por el cliente se podría realizar sin mayores inconvenientes para el cliente.

La **reparación o la sustitución** se deben realizar:

- De forma **gratuita** para el cliente, sin que se le pueda reclamar el pago de los gastos que sean necesarios para realizar la reparación o sustitución como, por ejemplo, los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- En un **plazo de tiempo razonable** a partir del momento en que la empresa haya sido informada por el cliente del incumplimiento de los requisitos.
- **Sin mayores inconvenientes** para el cliente según la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el cliente.

- **A cargo de la empresa** de la forma que menos inconvenientes genere para el cliente tras su puesta a disposición por parte del cliente.
- Incluyendo la retirada de los defectuosos y la instalación de los sustitutos o reparados, **sin costes** para el cliente cuando hayan sido instalados de manera coherente con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse el defecto.

En cualquier caso, el cliente no es responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

¿CUÁNDO PROCEDE REALIZAR REDUCCIÓN DEL PRECIO O LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO?

El **cliente puede exigir un reembolso parcial** del precio o la **resolución del contrato** cuando la reparación o la sustitución del producto entregado:

- **Resulten imposibles o desproporcionadas** teniendo en cuenta el valor de lo entregado o facilitado y la relevancia del incumplimiento.
- **No se hayan realizado.**
- **Se hayan realizado, pero no**:
 - de la forma que menos inconvenientes genere para el cliente;
 - sin incluir la retirada e instalación de los bienes sustitutos o reparados a cargo de la empresa;
 - en un plazo razonable de tiempo, habiendo solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
- **Vuelva a surgir el defecto** o incumplirse alguno de los requisitos objetivos o subjetivos, o cuando proceda la integración o la instalación y estas no se hayan ejecutado correctamente, después de que la empresa haya efectuado la reparación o sustitución.
- El defecto o incumplimiento sea de tal **gravedad** que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- La empresa ha declarado, o se desprenda claramente de las circunstancias, que **no podrá reparar o sustituir** los bienes o los contenidos o servicios digitales defectuosos en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el cliente.

No procede la resolución **cuando la falta de conformidad o defecto sea de escasa importancia, lo cual debe ser acreditado por la empresa**. No obstante,

aunque la falta sea de escasa importancia, sí procederá la resolución cuando como contraprestación, para obtener el contenido o servicio digital, el cliente haya facilitado sus datos personales.

Si en un mismo pedido hay diferentes productos y solo alguno de ellos es defectuoso, el cliente podrá solicitar la resolución parcial sobre estos productos y también sobre el resto de productos no defectuosos cuando no quepa razonablemente esperar que el cliente acepte quedárselos.

¿CÓMO SE CALCULA LA REDUCCIÓN DEL PRECIO O REEMBOLSO PARCIAL?

La reducción del precio o reembolso parcial será **proporcional a la diferencia existente** entre **el valor** del producto o del contenido o servicio digital que abonó el cliente **y el valor** que tiene el producto o el contenido o servicio digital defectuoso.

En el caso de las suscripciones a contenidos o servicios digitales que suministran durante un período de tiempo a cambio del pago de un precio, la reducción en precio se aplicará en proporción al tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes.

¿CÓMO SE REALIZA LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO?

Cuando no proceda la reparación o la sustitución para resolver el contrato, el cliente debe solicitarlo expresamente a la empresa.

Si lo adquirido es un producto y procede la resolución del contrato:

- La **empresa** debe:
 - **Reembolsar** al cliente el precio pagado por los bienes una vez los reciba o el cliente haya aportado un justificante de la devolución.
 - **Soportar** los costes de devolución del producto.
- El **cliente** debe devolver los bienes a la empresa, a costa de la misma.

Si lo adquirido es un contenido o servicio digital y procede la resolución del contrato:

- La **empresa** debe:
 - **Reembolsar** al cliente los importes que haya pagado.
 - En el caso de suscripciones a contenidos o servicios digitales por un periodo de tiempo determinado, debe **reembolsar la parte proporcional** del precio pagado correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no sean conformes y todo precio pagado por adelantado por el período restante del contrato, en caso de que este no hubiese sido resuelto.
 - **Cumplir con la normativa de protección de datos.**
 - **Dejar de usar cualquier contenido**, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el cliente al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por la empresa, salvo que el contenido:
 - No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados.
 - Esté exclusivamente relacionado con la actividad del cliente durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados.
 - Haya sido agregado con otros datos y no pueda desagregarse o solamente se pueda realizando esfuerzos desproporcionados.
 - Haya sido generado conjuntamente por el cliente y otras personas, y estas puedan continuar haciendo uso del contenido.
 - **Poner a disposición del cliente**, bajo petición previa, sin cargo alguno ni impedimentos, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente, cualquier contenido distinto de los datos personales que el cliente haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados salvo que el contenido:
 - No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados.
 - Esté exclusivamente relacionado con la actividad del cliente durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados.
 - Haya sido agregado con otros datos y no pueda desagregarse o solo se pueda realizando esfuerzos desproporcionados.
 - **Podrá impedir al cliente cualquier utilización posterior** de los contenidos o servicios digitales haciendo que estos no sean accesibles

o inhabilitando la cuenta de usuario salvo lo que se refiere a la puesta a disposición de los contenidos proporcionados o creados al usar los servicios digitales.

- El **cliente** debe:
 - **Dejar de emplear contenidos o servicios** digitales o de ponerlos a disposición de terceros.
 - **Devolver los contenidos digitales suministrados** en un soporte material a cargo de la empresa y en el plazo de catorce días desde que comunicó que deseaba resolver el contrato.
 - No se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.

Cuando se trate de una **suscripción** para realizar descargas o usar contenidos o servicios digitales durante un plazo de tiempo determinado, y como contraprestación el cliente haya facilitado sus datos personales, si este retira su consentimiento o se opone al tratamiento de sus datos antes de que venza el plazo de finalización de la suscripción, la empresa podrá resolver el contrato y no podrá exigir al cliente el pago de una penalización.

¿EN QUÉ PLAZO Y CÓMO SE DEBE REALIZAR EL REEMBOLSO?

Cuando proceda el reembolso total, el mismo se debe realizar sin demoras y, en cualquier caso, **antes de 14 días** desde la fecha en la que el cliente comunique a la empresa su deseo de resolver el contrato.

No obstante, si se trata de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso comenzará a contar desde la recepción por la empresa de los bienes defectuosos o de una prueba, aportada por el cliente, de su devolución.

El reembolso se debe efectuar en el mismo medio de pago empleado por el cliente, salvo que se acuerde expresamente entre las partes realizarlo de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el cliente.

En cualquier caso, la empresa no puede imponer al cliente ningún cargo extra por el reembolso.

¿CUÁNTO DURA LA GARANTÍA?

El plazo de garantía durante el cual la empresa es responsable de los defectos o faltas de conformidad que aparezcan es de:

- Tres años desde la entrega del **producto**.
- El plazo establecido en las condiciones para el suministro de contenidos o servicios desde la entrega del **producto digital** aunque no puede ser **inferior a 3 años**.
- El plazo establecido en las condiciones desde la entrega del **producto de segunda mano** aunque no puede ser **inferior a un año**.
- **Dos años** desde la descarga o acceso al **contenido o servicio digital**.
- El plazo establecido en las condiciones para el suministro continuo de contenidos o servicios durante un plazo de tiempo determinado.
- **Dos años** desde la entrega del soporte con contenido digital, como, por ejemplo, un DVD.

¿DESDE CUÁNDO COMIENZA A CONTAR LA GARANTÍA?

Los plazos de garantía comienzan a contar **desde el momento en que se realiza el suministro** del servicio o contenido digital o **la entrega del producto** los cuales se presumen realizados en la **fecha** que figure en la factura, tique de compra o en el albarán de entrega si es posterior.

¿A QUIÉN CORRESPONDE PROBAR LA CAUSA DEL DEFECTO?

Se presume que los defectos que aparezcan **durante los dos primeros años de la garantía** existían cuando se entregó el producto (digital o no) **salvo que la empresa pruebe que el defecto es incompatible** (i) con la naturaleza del bien o (ii) con el tipo de defecto (se debe, por ejemplo, a un mal uso, a una falta de cuidado por parte del cliente, o una causa externa como una caída, golpe, humedad) en cuyo caso no será aplicable la garantía.

En el caso que **el defecto aparezca durante el tercer año de la garantía** corresponderá al cliente probar que el defecto existía cuando se entregó el bien.

Si se trata de un **producto de segunda mano** el plazo de la presunción será el que se establezca en la condiciones generales pero no puede ser inferior a un año.

En el caso de los **contenidos o servicios digitales** a los que se acceda a través de una o varias descargas o accesos el plazo la presunción dura el primer año de la garantía, mientras que si se puede acceder a los mismos de forma ininterrumpida durante un plazo determinado la presunción dura todo el tiempo que dure el acceso.

Los **plazos** durante los cuales la empresa es responsable de los defectos y tiene la carga de probar que fueron entregados o suministrados correctamente se **suspenden** desde el momento en que el cliente pone el bien o el contenido o servicio digital a disposición de la empresa. La suspensión de los plazos concluye, reanudándose el plazo de tiempo restante, en el momento en que se produzca la devolución del bien o el suministro del contenido o servicio digital.

Durante el **año posterior** a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital reparado, la empresa es responsable de los fallos que motivaron la reparación y se presume de que se trata del mismo fallo cuando se reproduzcan los mismos defectos iniciales.

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN SE DEBE FACILITAR AL CLIENTE?

La empresa debe entregar un justificante al cliente en dos momentos:

- uno **cuando el cliente entregue el bien** o manifieste que el contenido o servicio digital está defectuoso, en el cual debe constar la fecha de entrega y la descripción del defecto;
- y otro **cuando devuelva al cliente el bien** o facilite el contenido o servicio digital reparado, en el cual conste la fecha de devolución y la descripción de la medida correctora efectuada.

¿QUÉ PLAZO TIENEN LOS CLIENTES PARA RECLAMAR LA GARANTÍA?

Los clientes tienen un plazo de **cinco años** desde que apareció el defecto **para reclamar el ejercicio de la garantía, el cual debe haber aparecido dentro del plazo de garantía de tres o dos años**, según los casos, desde que se entregó el

producto o se suministró el contenido digital, o mientras dure la prestación del servicio digital.

¿A QUIÉN PUEDEN LOS CLIENTES RECLAMAR LA GARANTÍA?

Los clientes pueden reclamar la garantía a la empresa a la que compraron el artículo o servicio digital. No obstante, cuando les resulte imposible o les suponga una carga excesiva dirigirse a la misma, pueden reclamar directamente al **fabricante**.

Con carácter general, el fabricante responderá por los defectos en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para la empresa a la que se compran el artículo o servicio digital defectuoso cuando se refieran al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, según su naturaleza, finalidad y con las normas que los regulan.

¿A QUIÉN PUEDE LA EMPRESA RECLAMAR?

La empresa que adopte las medidas reparadoras necesarias para subsanar los defectos dispone del plazo **de un año para reclamar al responsable del defecto** como, por ejemplo, según los casos al productor, al distribuidor o al transportista los gastos u otras medidas reparadoras que haya adoptado. El plazo del año comienza a contar desde el momento en que se realice la medida correctora.

¿SE PUEDE MODIFICAR EL CONTENIDO O SERVICIO DIGITAL?

Cuando el pedido se trate de una suscripción o de un acceso a contenidos o servicios digitales durante un plazo de tiempo determinado, la empresa puede modificar los contenidos o servicios digitales si se cumplen, de forma acumulativa, los siguientes requisitos:

- **El contrato permite tal modificación** y proporciona una razón válida para realizarla.
- La modificación se realiza **sin costes adicionales** para el cliente.
- El cliente es **informado de forma clara y comprensible** acerca de la modificación.

- En caso de que el cliente tenga derecho a resolver el contrato, se le informe con una antelación razonable y en un soporte duradero, de las características y el momento de la modificación y de su **derecho a resolver el contrato**, o sobre la posibilidad de mantener los contenidos o servicios digitales sin la modificación.

En estos casos, el cliente tiene derecho a resolver el contrato si la modificación afecta negativamente a su acceso o uso de los contenidos o servicios digitales, salvo si es de escasa importancia.

El cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin cargo alguno en un plazo de treinta días naturales a partir de la recepción de la información, o a partir del momento en que el empresario modifique los contenidos o servicios digitales, si esto ocurre posteriormente.

El cliente no podrá resolver el contrato si la empresa le ha ofrecido la posibilidad de mantener, sin costes adicionales, los contenidos o servicios digitales sin la modificación y estos siguen siendo accesibles de forma correcta.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA COMERCIAL?

La **garantía comercial** es aquella o aquellas mejoras que voluntariamente se ofrecen a los clientes, adicionales a lo contemplado en la garantía legal, en los casos en que el producto o servicio resulte defectuoso.

La garantía comercial es vinculante para quien la ofrezca y figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía o en la publicidad.

Si el productor ofrece una garantía comercial de durabilidad por un período de tiempo determinado, será responsable directamente frente al cliente durante todo el período de la garantía comercial de la durabilidad, de la reparación o sustitución, pudiendo ofrecer condiciones más favorables que las establecidas en la garantía legal.

La declaración de la garantía comercial se debe entregar en un soporte duradero, a más tardar en el momento de entrega de los bienes, y estará redactada, al menos, en castellano, de manera clara y comprensible, e incluirá, al menos, lo siguiente:

- Una **declaración precisa** de que la garantía comercial no afecta a la aplicación gratuita de la garantía legal por parte de la empresa, y de que la gratuidad

comprenderá todos los gastos necesarios para aplicar la garantía incluyendo los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

- El **nombre y la dirección del garante**.
- El **procedimiento** que debe seguir el cliente para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
- La **designación de los bienes o de los contenidos** o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.
- Las **condiciones de la garantía** comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial.

No obstante, a pesar de que no se entregue la declaración de la garantía comercial en un soporte de naturaleza duradera, el garante continúa vinculado por la garantía ofrecida.

¿QUÉ REQUISITOS Y DURANTE CUÁNTO TIEMPO DEBE EXISTIR SERVICIO TÉCNICO Y REPUESTOS?

El productor debe garantizar, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante **el plazo mínimo de diez años** a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

No está permitido incrementar los **precios** de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

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

¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO DISPONE EL CLIENTE PARA RECUPERAR EL PRODUCTO REPARADO?

El cliente podrá recuperar los bienes entregados para su reparación durante un año después del momento de la entrega.

