

Consumidores y Usuarios: Claves del nuevo régimen aplicable a las operaciones B2C

Febrero 2022

Estimados/as Señores/as:

Les remitimos la presente comunicación con el fin de hacerles partícipes de **relevantes novedades prácticas en materia de defensa de consumidores y usuarios**, que esperamos sean de su interés.

En este contexto, a lo largo del pasado año 2021 se han producido hasta **tres modificaciones** de la **Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios** (en adelante, la “**LGDCU**”), a través de sendos Reales Decretos-Ley ([RDL 1/2021](#), [RDL 7/2021](#) y [RDL 24/2021](#)), el último de los cuales fue publicado el pasado mes de noviembre de 2021.

Dichas modificaciones tienen por objeto la **trasposición al ordenamiento jurídico español de las Directivas de la Unión Europea relativas al suministro de contenidos y servicios digitales, a los contratos de compraventa de bienes y a otras normas de protección de los consumidores**, incorporando así a nuestro Derecho nuevas previsiones en dichas materias.

En este sentido, debe destacarse un **primer bloque de novedades** (vigentes desde el 1 de enero del presente año 2022), compuesto por modificaciones legales relativas a la **regulación general de los contenidos y servicios digitales y su contratación por parte de consumidores y usuarios**.

De esta forma se actualiza el contenido de la LGDCU y se incluyen en esta (i) la definición de nuevos conceptos relevantes, como **contenidos y servicios digitales, bienes con elementos digitales, entorno digital, compatibilidad, funcionalidad e interoperabilidad**; (ii) una nueva regulación detallada de las **condiciones y plazos de entrega de dichos contenidos y servicios digitales**; así como (iii) un novedoso **régimen de modificación de contenidos y servicios digitales** tras su contratación.

Pero, además, debe destacarse un **segundo bloque de modificaciones**, relativas a **otros aspectos relevantes (información precontractual, garantía y servicios postventa, responsabilidad de la empresa, etc.)** que resultan aplicables tanto a bienes y servicios digitales, como a cualesquiera otros, y a su comercialización a través de diversos canales (**venta en establecimiento, fuera del establecimiento, venta a distancia y venta online**).

Atendida la relevancia práctica que estas novedades pueden tener para cualquier organización que promueva, por cualquier canal, la contratación de bienes y/o servicios con consumidores y usuarios, a continuación, se resume el contenido y alcance de dichas modificaciones, distinguiendo entre aquellas previsiones que ya están en vigor desde el pasado 1 de enero de 2022, y aquellas otras que serán aplicables a partir del próximo 28 de mayo de 2022.

Modificaciones vigentes desde el 1/01/2022		RDL 7/2021
Garantía y servicio postventa	No aplicabilidad de la garantía legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se excluyen del régimen de garantía legal los siguientes bienes/servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Animales. - Bienes de 2ª mano adquiridos en subasta pública. - Servicios no digitales. - Servicios de juego. - Software libre y gratuito.
	Conformidad de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se completan los requisitos objetivos y subjetivos aplicables: <ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de adecuación a funcionalidades, compatibilidades e interoperatividades declaradas (contenidos/servicios digitales). - Se incluye, como aptitud para fines normales del bien o servicio, su adecuación a los códigos sectoriales de conducta de la industria que sean aplicables. - Se exige el cumplimiento de la durabilidad declarada. - El empresario quedará vinculado por declaraciones públicas de terceros que participen en la cadena de transacciones (e.g. productor), salvo: desconocimiento razonablemente justificado, corrección previa de la declaración o no influencia en la de esta en la contratación.
	Responsabilidad del empresario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se reitera que la reparación o sustitución por no conformidad será a exclusiva costa del empresario (incluidos los costes de envío). ▪ Asimismo, se incluye una regulación más detallada de: <ul style="list-style-type: none"> - El derecho a reducción del precio por causa de falta de conformidad (se desarrollan los supuestos y el procedimiento). - La resolución del contrato por falta de conformidad (incluyendo expresamente la resolución parcial y la devolución a expensas del empresario). <p>En ambos casos se fija el plazo máximo para el reembolso que proceda en 14 días desde la comunicación de la decisión del consumidor, o desde la recepción de la devolución en el caso de la resolución.</p>
	Derechos de los consumidores (garantía)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se amplía el plazo general de garantía, de tal forma que el empresario responderá de faltas de conformidad que se manifiesten en los siguientes plazos: <ul style="list-style-type: none"> - 3 años en el caso de entrega de bienes (antes 2 años). - 2 años en el caso de suministro de contenidos/servicios digitales - En el caso de bienes de 2ª mano, el plazo inferior que acuerden ambas partes que no podrá ser inferior a 1 año. ▪ Se presume la existencia en el momento de la entrega de las faltas de conformidad que se manifiesten en los 2 primeros años (antes 6 meses) y, en el caso de bienes de 2ª mano, el plazo inferior que acuerden las partes (como mínimo el plazo acordado para la responsabilidad por falta de conformidad).

	Prescripción de la acción de reclamación	<ul style="list-style-type: none"> Se aumenta el plazo de prescripción a 5 años (antes 3 años).
	Garantía comercial y servicios postventa	<ul style="list-style-type: none"> Se refuerza el carácter vinculante de la garantía comercial (adicional) que otorgue el empresario y se establece que la publicidad vincula al empresario en dicho aspecto (si se publican condiciones más favorables, prevalecen sobre la garantía comercial). Se incrementan los plazos de obligación de mantenimiento de servicio técnico y repuestos hasta 10 años desde el cese de la fabricación del bien (antes 5 años).

Modificaciones vigentes a partir de 28/05/2022		RDL 24/2021
Información precontractual	Información en ofertas comerciales	<ul style="list-style-type: none"> Se añade la siguiente información necesaria: <ul style="list-style-type: none"> Nuevas referencias a aplicables a los mercados en línea (servicio que emplea software, a través de web o aplicación, que permite celebrar contratos a distancia entre consumidor y otros empresarios o consumidores / plataformas de intermediación), incluida la identificación del oferente como profesional o no profesional y las características del sistema de búsqueda con palabra clave en el mercado en línea. Identificación de garantías y sistema de control de sistemas de reseñas de consumidores, cuando estos estén disponibles.
	Información previa al contrato (general)	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyen referencias específicas a los contenidos/servicios digitales. En todo caso, la carga de la prueba de la información previa al contrato corresponde al empresario.
	Información precontractual en contratos a distancia	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina el fax como dato de contacto obligatorio del empresario y se incluye la posibilidad de consignar otros medios de comunicación en línea que permita mantener comunicación escrita con indicación de fecha y horario en un soporte duradero. Deberá incluirse, cuando proceda, la indicación de que el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada.
	Información adicional para contratos celebrados en mercados en línea	<ul style="list-style-type: none"> Deberá incluirse la siguiente información adicional: <ul style="list-style-type: none"> Información fácil y directamente accesible sobre los parámetros de clasificación de ofertas y la importancia relativa de dichos parámetros. Indicación de si el tercero oferente tiene o no la condición de empresario. Si no es un empresario, mención expresa a la no aplicación al contrato de la normativa de consumidores y usuarios. Reparto de obligaciones entre el proveedor del mercado en línea y el oferente, cuando proceda. En su caso, garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea. Métodos de resolución de conflictos aplicables.

Derecho de desistimiento	Plazo de ejercicio	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas en el domicilio del consumidor, el plazo de desistimiento se amplía a 30 días (actualmente 14).
	Excepciones al derecho de desistimiento	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de la prestación de servicios (ya iniciados) solo se excluye el derecho de desistimiento en el caso de que el contrato imponga obligaciones de pago para el consumidor. En cuanto al suministro de contenidos digitales que no se preste en soporte material (ya iniciado) solo se excluye el derecho de desistimiento cuando concurren la obligación de pago para el consumidor, el consentimiento de este para el inicio de la ejecución, reconocimiento previo por parte de este de la pérdida de su derecho, y confirmación del empresario.
	Obligaciones y derechos del empresario que suministre contenidos o servicios digitales	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye la obligación para el empresario de no utilizar, tras el desistimiento, los datos personales proporcionados o creados por el usuario en su uso, excepto: <ul style="list-style-type: none"> Que los datos no tengan utilidad fuera de los contenidos o servicios digitales suministrados. Que estén exclusivamente relacionados con la actividad del consumidor durante el uso de dichos contenidos o servicios. Que se trata de datos agregados que no pueden desagregarse. Que hubieran sido generados conjuntamente por el consumidor y otros usuarios.
Régimen sancionador	Procedimiento sancionador	<ul style="list-style-type: none"> Nueva regulación detallada del procedimiento. Inclusión de un sistema de coordinación y colaboración entre varias autoridades competentes.
	Nuevas infracciones	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas referencias a contenidos y servicios digitales. Negativa a aceptar pago en efectivo dentro de los límites legales.
	Graduación de infracciones	<ul style="list-style-type: none"> Se recupera la posibilidad de graduación anteriormente suprimida: supuestos en los que voluntariamente se hubieran corregido las irregularidades, no se hubieran causado daños y se hubieran devuelto las cantidades pagadas antes del inicio del procedimiento sancionador.
	Sanciones	<ul style="list-style-type: none"> Se incrementan sensiblemente el importe de las sanciones: <ul style="list-style-type: none"> Infracciones leves: 150-10.000 € o hasta 2-4 veces el beneficio (antes 3.005 €). Infracciones graves: 10.001-100.000 € o hasta 3-4 veces el beneficio (antes 15.025 €) Infracciones muy graves: 100.001-1.000.000 € o hasta 6-8 veces el beneficio (antes 601.012 €). Además, se permite la sanción accesoria de cierre del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de 5 años en el caso de infracciones muy graves.

	Personas responsables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fin de resolver problemas interpretativos en la práctica, se define como responsable a la persona física o jurídica que dolosa o culpablemente incurra en infracciones. ▪ Asimismo, cuando intervengan varios sujetos (fabricante, importador, envasador, distribuidor o minorista), cada uno será responsable de su propia infracción. ▪ Los importadores o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos que puedan afectar a la seguridad y salud de los consumidores, deben asegurar que estos cumplen los requisitos exigibles, respondiendo solidariamente de las sanciones impuestas a sus suministradores o proveedores cuando no hubieran adoptado medidas diligentes que estén a su alcance, para prevenir dichas infracciones. ▪ Por último, cuando la infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser considerados responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.
	Prescripción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se establece un nuevo plazo de prescripción de infracciones de 5 años (infracciones muy graves), 3 años (infracciones graves) y 1 año (infracciones leves).

Atendido lo antedicho, resulta altamente recomendable que, cualquier organización que promueva, por cualquier canal, la contratación de bienes y/o servicios con consumidores y usuarios (operaciones B2C), **(i) verifique cómo afectan las antedichas novedades a su concreta actividad; y (ii) revise sus condiciones generales de venta y el resto de documentación que, en cualquier soporte, utilice en su relación con los clientes, para asegurar debido cumplimiento a las antedichas obligaciones legales.**

Queremos advertirles que la presente comunicación es meramente informativa y, por lo tanto, contiene información de carácter general que no constituye asesoramiento jurídico. En este sentido, si a la vista del contenido de ésta necesitaran aclarar cualquier aspecto particular, les rogamos se pongan en contacto con nosotros para que les asesoremos adecuadamente atendiendo a las circunstancias de su caso concreto.

Sin otro particular, les saluda muy atentamente,

BSK LEGAL & FISCAL

Departamento de Nuevas Tecnologías

Persona de contacto: Jon Somocuetto

jsomocuetto@grupobsk.com