

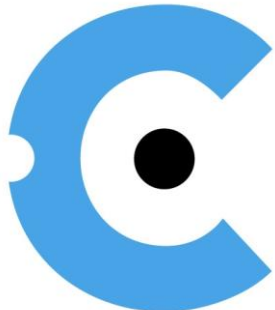


Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

SESSIÓ: Garanties i conformitat de bens mobles i continguts digitals

Implicacions en matèria de disciplina del mercat

24 de maig de 2023



Joaquim Bernat i Vilaseca
Cap del Servei de Normativa i Procediment

NORMATIVA VIGENT

- Reial decret Llei 7/2021, de 27 d'abril, de transposició de directives de la Unió Europea (incorporat al Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre)**
- Decret Llei 27/2021, de 14 de desembre, d'incorporació de les directives (UE) 2019/770 i 2019/771, relatives als contractes de subministrament de continguts i serveis digitals i als contractes de compravenda de béns, al llibre sisè del Codi civil de Catalunya.**

Reial decret llei 7/2021, de 27 d'abril, de transposició de directives de la Unió Europea

- Entrada en vigor **1-1-2022**
- Incorporació dels continguts digitals al text refós
- Modificació del règim de garanties:
 - Incorpora continguts digitals
 - S'exclouen expressament els animals vius
 - Conformitat: 3 anys
 - Inversió càrrega de la prova (presumpció de manca de conformitat): 2 anys (bens mobles – 1 any (continguts digitals))
 - Peces de recanvi: 10 anys des de que el producte deixa de fabricar-se

Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre

Modificació publicada al BOE de 16-12-2021

- Entrada en vigor 1-1-2022
- Segueix la Directiva i els terminis fixats per l'estat espanyol
- Millora la redacció de l'Estat: incorpora aspectes de la Directiva que el Decret Llei estatal oblida
- Aclareix conceptes que no quedaven clars en el Decret Llei estatal

CONFORMITAT DELS BENS I CONTINGUTS DIGITALS

- El venedor està obligat sempre a lliurar al consumidor un bé que sigui **conforme amb el contracte de compravenda**, és a dir que :
 - S'ajusti a la descripció feta
 - Sigui apte per a l'ús ordinari
 - Sigui apte per a l'ús especial pactat entre consumidor i venedor.
 - Tingui la qualitat i prestacions habituals

- **Exclusions:**
 - La negligència de l'usuari
 - No hi ha responsabilitat per faltes de conformitat que el consumidor conegués en el moment del contracte de compra-venda (art.3.3)

- **Un bé no és conforme si hi ha:**
 - Una instal·lació incorrecta per part del venedor, en el cas que aquesta estigui inclosa en el preu, o
 - Si la instal·lació la fer incorrectament el consumidor a causa d'errades en les instruccions d'instal·lació del bé.

TERMINI: 3 anys des del lliurament o subministrament de bens i 2 anys en continguts digitals

Article 123. Documentació justificativa.

- 1. Excepte prova en contra, el lliurament o el subministrament s'entenen fets en el dia que figuri a la factura o tiquet de compra, o en l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior.

- 2. L'empresari ha de lliurar al consumidor o usuari que exerciti el seu dret a posar el bé o el contingut o servei digital de conformitat justificació documental sobre la posada a disposició de el bé o del contingut o servei digital per part del consumidor i usuari en la qual consti la data de lliurament i la falta de conformitat que origina l'exercici de el dret, així com justificació documental del lliurament a consumidor o usuari de el bé o del subministrament del contingut o servei digital ja d'acord, en què consti la data d'aquest lliurament i la descripció de la mesura correctora efectuada.

Article 121. Càrrega de la prova.

- Excepte prova en contra, **es presumeix que les faltes de conformitat que es manifestin en els dos anys següents al lliurament de el bé o en l'any següent al subministrament del contingut o servei digital subministrat** en un acte únic o en una sèrie d'actes individuals, ja existien quan el bé es va lliurar o el contingut o servei digital es va subministrar, excepte quan per als béns aquesta presumpció sigui incompatible amb la seva naturalesa o l'índole de la falta de conformitat.
- En **els béns de segona mà**, l'empresari i el consumidor i usuari poden pactar un termini de presumpció menor a l'indicat en el paràgraf anterior, que no podrà **ser inferior a un any**.
- **IMPORTANT:** La presumpció legal és que manca de conformitat és originària, però **LA MANCA DE CONFORMITAT NO ES POT PRESUMIR**

Article 122. Suspensió del còmput de terminis

- 1. Les mesures correctores per posar el bé o el contingut o servei digital de conformitat suspenen el còmput dels terminis a què es refereixen els articles 120 i 121.
- 2. El període de suspensió començarà en el moment en què el consumidor o usuari posi el bé o el contingut o servei digital a disposició de l'empresari i conclourà en el moment en què es produeixi el lliurament de el bé o el subministrament del contingut o servei digital , ja d'acord, al consumidor o usuari.
- 3. **Durant l'any posterior al lliurament de el bé** o el subministrament del contingut o servei digital ja d'acord, l'empresari respondrà de les faltes de conformitat que van motivar la posada en conformitat, es presumeix que es tracta de la mateixa manca de conformitat quan es reproduïxin els defectes de el mateix origen que els inicialment manifestats.

Article 124. Prescripció de l'acció.

Interpretació d'acord amb les normes de dret civil: llei aplicable ? Article 67 del RDL 1/2007 ?

- L'acció per reclamar el compliment del que preveu el capítol II d'aquest títol prescriu **als 5 anys** des de la manifestació de la manca de conformitat (Dret espanyol)
- Prescripció **de 3 anys** (Codi civil català)

GARANTIA COMERCIAL

CONTINGUT DEL DOCUMENT

- a) Una declaració precisa que el consumidor o usuari té dret a mesures correctores per part de l'empresari, de forma gratuïta, en cas de manca de conformitat dels béns i que la garantia comercial no afectarà aquestes mesures. Aquesta gratuïtat comprendrà les despeses necessàries en què s'incorre perquè els béns o els continguts o serveis digitals siguin posats en conformitat, especialment les despeses d'enviament, transport, mà d'obra o materials.
- b) El nom i l'adreça del garant.
- c) El procediment que ha de seguir el consumidor o usuari per aconseguir l'aplicació de la garantia comercial.
- d) La designació dels béns o dels continguts o serveis digitals als quals s'aplica la garantia comercial.
- e) Les condicions de la garantia comercial, entre d'altres, el seu termini de durada i abast territorial.

DISCIPLINA DE MERCAT

Infraccions i sancions

Manca d'informació precontractual:

- Art. 60 e) i 97 n) RDL 1/2007 Art. 331-4 f) Codi de Consum

Manca de documentació contractual:

- Art 127 RDL 1/2007 Art. 331-4 j) Codi de Consum

Clàusules i pràctiques abusives:

- Art. 86.1 i 88 RDL 1/2007 Art. 331-5 a) i c) Codi de Consum

Pràctiques comercials deslleials

- Art. 8 Llei 3/1991 Art. 331-3 d)

TIPOLOGIA D'INFRACCIONS EN MATÈRIA DE GARANTIES

Real Decret Legislatiu 1/2007

- La imposició de la càrrega de la prova en perjudici del consumidor i usuari en els casos en què hauria de correspondre a l'altra part contractant

- L'incompliment del règim de garanties i serveis postvenda, o del règim de reparació de productes de naturalesa duradora.

TIPOLOGIA D'INFRACCIONS EN MATÈRIA DE GARANTIES

Codi de Consum de Catalunya

- Incomplir les obligacions que deriven de la manca de conformitat o de la garantia legalment establerta o oferta a la persona consumidora o imposar injustificadament condicions, dificultats o retards amb relació a les obligacions que en deriven, fins i tot amb relació als béns que s'ofereixen com a premi o regal.
- Posar a disposició de les persones consumidores béns de naturalesa duradora sense garantir un servei d'assistència tècnica adequat per a reparar-los i peces de recanvi de la manera obligada o exigida, o no disposar-ne en els supòsits i terminis que estableix la normativa.
- No lliurar a les persones consumidores el document de garantia, si la normativa estableix que s'ha de lliurar, o cobrar per les reparacions que hi són incloses.

DISCIPLINA DE MERCAT

Infraccions DIRECTES EN MATÈRIA DE GARANTIES

- NOTA: El dret sancionador no “castiga” pels incompliments del dret civil, sinó per aquells aspectes contemplats expressament en la normativa administrativa sancionadora.

DISCIPLINA DE MERCAT

RESPONSABILITAT PER LES INFRACCIONS

- RESPONSABLE PRINCIPAL: **EL VENEDOR O SUBMINISTRADOR DEL SERVEI**

- RESPONSABLE SUBSIDIARI: **EL PRODUCTOR** (fabricant, importador, marquista, distribuïdor,...)
 - Si el venedor pot demostrar que està obligat a seguir les instruccions o criteris d'aquest
 - En cas de garanties comercials (atorgades voluntàriament)

PECES DE RECANVI

OPERADORS ECONÒMICS OBLIGATS: Els fabricants, importadors o representants autoritzats

□ Artículo 127 bis. Reparación y servicios posventa.

- ~~1. En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de~~ El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo ~~de cinco~~ diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.
- ~~2. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos.~~ 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.
- ~~3. La acción o derecho de recuperación de los productos bienes entregados por el consumidor y o usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir un año después del momento de la entrega. Reglamentariamente, se establecerán los datos que deberá hacer constar el empresario en el momento en que se le entrega un objeto bien para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.~~

APÈNDIX: SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Real Decret Llei 37/2020 de 22 de desembre

- En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de *comunicarse con él en relación con el contrato celebrado*, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
- En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.
- No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de **un teléfono de atención al consumidor gratuito**. A estos efectos, tendrán la **consideración de servicios de carácter básico de interés general** los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

PRINCIPALS CONSEQÜÈNCIES

□ SERVEIS BÀSICS:

- Obligació de disposar d'atenció telefònica gratuïta per TOTS ELS CONSUMIDORS

□ ALTRES SERVEIS:

- Atenció telefònica voluntària per a clients
- Si n'hi ha, telèfon geogràfic o mòbil ordinari
- Si es posa un 901 o 902, s'ha d'indicar el número geogràfic equivalent

Nova seu de l'Agència Catalana del Consum



Agència Catalana del Consum

C. del Foc, 57

08038 Barcelona

Telèfon: 93 857 40 00

www.consum.gencat.cat

Cita prèvia:

<https://gen.cat/citaprevia>

93 884 46 00 (dilluns-divendres 9h-15h)