

## LA DIRECTIVA 2019/771/UE, DE 20 DE MAYO, SOBRE CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE BIENES CON CONSUMIDORES\*

*Manuel Jesús Marín López\*\**  
*Catedrático de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 19 de junio de 2019*

### 1. Introducción

El 22 de mayo de 2019 se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 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 (en adelante, DCCB).

De este modo se pone fin a un largo proceso, que comenzó con la Propuesta de Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes, de 9 de diciembre de 2015 [COM(2015) 635 final], y siguió con la Propuesta modificada de Directiva relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa en línea y otras ventas a distancia de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de octubre de 2017 [COM(2017) 637 final].

El mismo día se ha publicado en el Diario Oficial la Directiva 2019/770, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. Se trata de dos Directivas “hermanas”, en el sentido de que la Directiva

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198.

\*\* <https://orcid.org/0000-0001-9645-6325>



771 se aplica a la compraventa de bienes muebles tangibles, mientras que la Directiva 770 se ocupa de los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.

Como indica su título, la Directiva 2019/771/UE se ocupa solamente de “determinados aspectos” de la compraventa de bienes: únicamente aquellos que se refieren a la conformidad del bien vendido, a los derechos que en tal caso se atribuyen al consumidor, y a las garantías comerciales. Así resulta del art. 1 DCCB, que establece que la finalidad de la Directiva es “contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior, proporcionando a la vez un alto nivel de protección de los consumidores, a través del establecimiento de normas comunes sobre determinados requisitos relativos a los contratos de compraventa celebrados entre vendedores y consumidores, en particular normas sobre la conformidad de los productos con el contrato, las medidas correctoras en caso de falta de conformidad, las modalidades para exigir dichas medidas correctoras y las garantías comerciales”.

Antes de esta Directiva, el régimen de las garantías en la venta de bienes de consumo estaba contemplado en la Directiva 1999/44/CE, de 25 de mayo de 1999. La Directiva 2019/771/UE, publicada veinte años después, viene a sustituir este régimen por otro nuevo. Por eso, la Directiva 1999/44/CE queda derogada con efecto a partir del 1 de enero de 2022 (art. 23 DCCB). Pero existen muchas similitudes entre ambas. De hecho, la Directiva 2019/771/UE tiene un Anexo con una tabla de correspondencias entre ambas Directivas.

La Directiva no afecta a la facultad de los Estados miembros de regular los aspectos del derecho contractual general (por ejemplo, normas sobre celebración del contrato, su validez, la nulidad y sus efectos, etc) y la indemnización de daños y perjuicios (art. 3.6 DCCB). Tampoco afectará a la facultad de los Estados miembros de permitir a los consumidores que elijan una medida correctora concreta si la falta de conformidad se manifiesta en un plazo no superior a 30 días desde la entrega del bien (art. 3.7 DCCB).

Esta Directiva es de armonización máxima. Así resulta de su art. 4, según el cual “los Estados miembros no podrán mantener o introducir, en su Derecho nacional, disposiciones que se aparten de las establecidas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva”. Esto significa que el legislador español, cuando tenga que incorporar la Directiva a nuestro derecho patrio, no podrá establecer medidas menos protectoras para el consumidor que las establecidas en la Directiva, pero tampoco podrá concederle al consumidor más derechos que los ahí contemplados. Se pretende con ello conseguir una regulación uniforme en toda la Unión Europea, favoreciendo así las contrataciones transfronterizas.



En todo caso, y como el propio precepto prevé, en ocasiones la Directiva da la opción a los Estados para que regulen o no determinadas materias.

La Directiva 2019/771/UE tiene que ser incorporada al derecho español antes del 1 de julio de 2021; aunque las normas nacionales de transposición producirán efectos a partir del 1 de enero de 22 (art. 24.1 DCCB). Además, lo dispuesto en la Directiva no se aplicará a los contratos celebrados antes del 1 de enero de 2022 (art. 24.2 DCCB).

En la actualidad, el régimen de la falta de conformidad en la venta de bienes a consumidores se contiene en los arts. 114 y ss. TRLGDCU. La incorporación de la DCCB al derecho español obligará a modificar estos preceptos.

## **2. Ámbito de aplicación subjetivo**

La Directiva se aplica a los contratos celebrados entre un consumidor y un vendedor (art. 3.1 DCCB).

Se considera consumidor a “toda persona física que, en relación con los contratos regulados por la presente Directiva, actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión” [art. 2.b) DCCB]. Se trata de la definición clásica de consumidor, que solo engloba a la persona física.

Es vendedor, a efectos de la Directiva, “toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúa, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o por su cuenta, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión, en relación con los contratos regulados por la presente Directiva” [art. 2.c) DCCB]. Es esta la definición tradicional de “empresario” en las Directivas de protección de consumidores. Ninguna novedad, por tanto.

En cuanto al ámbito subjetivo, su configuración en la DCCB es similar a la realizada en la Directiva 1999/44/CE.

## **3. Ámbito de aplicación objetivo**

La Directiva se aplica a los contratos de compraventa sobre bienes muebles tangibles. Esta es la regla general, que presenta algunas excepciones, como más adelante se expone.



En relación con el tipo de contratos, la Directiva se aplica a los contratos de compraventa (art. 3.1 DCCB). El contrato de compraventa se define como “todo contrato en virtud del cual el vendedor transmite o se compromete a transmitir la propiedad de los bienes a un consumidor, y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio”. Que se incluya una definición de contrato de compraventa es una novedad respecto a la Directiva 1999/44/CE. Conforme a lo expuesto, la DCCB no se aplica a los contratos en los que el consumidor se obliga a una prestación distinta de la de pagar un precio (pe., la permuta) o el empresario no transmite la propiedad de un bien, sino su uso temporal a cambio de un precio (como en el arrendamiento). Obviamente, no entra en juego cuando el consumidor no asume obligación alguna (donación).

La Directiva también se aplica a los contratos de suministro de bienes que han de fabricarse o producirse. Según el art. 3.2 DCCB, estos contratos “se considerarán contratos de compraventa a efectos de la presente Directiva”. Es una regla similar al art. 1.4 de la Directiva 1999/44/CE. Se trata, usando la terminología de nuestro Código Civil, del contrato de obra; esto es, el contrato en el que una persona se obliga a ejecutar una obra y luego entregarla a la otra parte, a cambio de un precio.

La Directiva no se aplica los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales (art. 3.3 DCCB). Estos contratos no se rigen por la Directiva 2019/771/UE, sino por la Directiva 2019/770/UE. El “contenido digital” son los datos producidos y suministrados en formato digital [art. 2.6) DCCB]. El “servicio digital” es un servicio que permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos [art. 2.7) DCCB]. Son contenidos o servicios digitales, entre otros, los programas informáticos, las aplicaciones, los archivos de video, audio o música, los juegos digitales, los libros electrónicos, los programas o servicios de intercambio de videos y audio, de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrecen en el entorno de computación en nube y las redes sociales, etc.

Aunque la regla es que la DCCB no se aplica a los contratos de suministro o servicios digitales, sí se aplica a algunos “bienes con elementos digitales”. Por tales hay que considerar los bienes muebles tangibles que incorporan contenidos o servicios digitales o estén interconectados con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones [art. 2.5).b) DCCB]. Para que los bienes con elementos digitales estén sometidos a la DCCB es preciso que los contenidos o servicios digitales “se suministren con los bienes con arreglo al contrato de compraventa” (art. 3.3 DCCB), es decir, que se suministren porque así se ha pactado en el contrato de compraventa.



El Considerando nº 15 de la DCCB pone algunos ejemplos de bienes con elementos digitales. Es el caso del teléfono inteligente que viene con una aplicación preinstalada (pe., una aplicación de alarma o de cámara). La aplicación está incorporada al propio bien y se suministra en cumplimiento del propio contrato de compraventa. Otro ejemplo: un reloj inteligente que únicamente puede cumplir sus funciones con una aplicación que se suministra en virtud del contrato de compraventa pero que el consumidor tiene que instalar en su teléfono inteligente; la aplicación es el elemento digital interconectado al bien (el reloj). Un ejemplo más: si la publicidad de un televisor inteligente indica que incluye una aplicación de video concreta, esa aplicación forma parte del contrato. Por otra parte, y como aclara el Considerando nº 16, la DCCB no se aplica si la ausencia de contenidos o servicios digitales incorporados o interconectados no impide que el bien realice sus funciones, o si el consumidor celebra un contrato para el suministro de contenidos o servicios digitales que no forma parte de un contrato de compraventa de bienes con elementos digitales. Así, por ejemplo, si el consumidor se descarga en su teléfono inteligente una aplicación de juego desde la tienda de aplicaciones, el contrato de suministro de la aplicación de juego es independiente del contrato de compraventa del teléfono, por lo que no está sometido a la DCCB (pero sí a la Directiva 2019/770/UE).

Por otra parte, no está sometido a la DCCB, sino a la Directiva 2019/770/UE, el soporte material que sirve exclusivamente como portador de contenidos digitales (art. 3.3 Directiva 2019/770/UE). Es el caso, por ejemplo, de la venta de un DVD o CD de una película de cine. Tanto los contenidos digitales suministrados como el soporte material propiamente dicho están sometidos a la Directiva 2019/770/UE.

La compraventa ha de recaer sobre “bienes”. Por tal hay que reputar “todo objeto mueble tangible [art. 2.5).a) DCCB]. Por tanto, no se aplica a la venta de inmuebles, ni a la de muebles no tangibles (como los créditos). El agua, el gas y la electricidad se consideran “bienes” cuando se ponen a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas. También tienen la consideración de bienes los “bienes con elementos digitales”, ya mencionados.

La Directiva no se aplica a la venta de bienes por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento, ni a los soportes materiales que sirven exclusivamente como portadores de contenidos digitales (art. 3.4 DCCB). Estos últimos sí quedan sometidos a la Directiva 2019/770/UE.

Hay otros contratos que, en principio, están incluidos en el ámbito de aplicación, pero que los Estados miembros pueden excluir si así lo quieren. Se trata de la venta de animales vivos, y de bienes de segunda mano vendidos en subasta pública (art. 3.5 DCCB). En el



caso de estos últimos, si un Estado miembro decide excluirlo de la DCCB, hay que garantizar que los consumidores estén informados de que no disponen de los derechos que concede la Directiva.

La Directiva también se aplica a determinados contratos de prestación de servicios, en los términos previstos en el art. 8 DCCB.

#### **4. La conformidad del bien con el contrato**

El principio general que asume la Directiva es que el vendedor tiene que entregar un bien que sea conforme con el contrato. Así lo exige el art. 5 DCCB, cuya rúbrica es “conformidad de los bienes”, y así lo establece la primera frase del art. 6 DCCM: “para estar en conformidad con el contrato de compraventa” los bienes entregados deben cumplir determinados requisitos.

El art. 2.1 de la Directiva 1999/44/CE contenía esta regla expresamente: “el vendedor estará obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme al contrato de compraventa”. La DCCB no tiene una norma con este mismo texto. Pero esa idea se recoge en el art. 5 DCCB: “el vendedor suministrará al consumidor bienes que cumplan los requisitos de los artículos 6, 7 y 8, según sean de aplicación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9”.

La Directiva de 1999 dedicaba el art. 2.2 a los criterios de conformidad del bien con el contrato. La norma era insuficiente y técnicamente defectuosa. Establecía que “se presumirá que los bienes de consumo son conforme al contrato si...”, enumerando a continuación cuatro supuestos. La consideración de estos criterios como “presunciones de conformidad” era desafortunada, pues hacía pensar que la norma introducía una presunción legal que afecta al reparto de la carga de la prueba acerca de la presencia de una falta de conformidad en el bien. En realidad, la presunción no es sobre la existencia de la falta de conformidad, sino sobre el contenido del contrato. Se presume que el contrato tiene el contenido que se establece en el art. 2.2. Así entendido, el precepto contiene criterios legales de integración del contrato, que sirve para colmar su contenido. Se presume que las partes han querido que los bienes tengan las características, cualidades o prestaciones que se enumeran en el art. 2.2.

Estos defectos de la Directiva de 1999 se corrigen en la DCCB. Desaparece la alusión a las “presunciones” de conformidad y se establece, con mejor criterio, que el bien vendido para ser conforme tiene que cumplir los “requisitos” de los arts. 6 a 9 DCCB. Más que requisitos, se trata de criterios de conformidad.



La Directiva dedica especial atención a los criterios de conformidad. Frente a la vieja Directiva de 1999, que solo contemplaba cuatro criterios en un único elenco, la DCCB regula cuatro requisitos subjetivos de conformidad (en el art. 6) y cuatro objetivos (art. 7), además del supuesto específico de falta de conformidad por incorrecta instalación del bien contemplado en el art. 8.

Para que el bien sea conforme no es preciso que cumpla los ocho requisitos de los arts. 6 y 7 DCCB. Como con acierto señala la Directiva, el bien debe reunir cada requisito “cuando sea de aplicación” [art. 6, primera frase, y art. 7.1.b) y c)]. En consecuencia, el bien debe reunir los criterios de conformidad que resulten de aplicación, pero no los demás. Y entre los que resulten de aplicación, esta aplicación es cumulativa. Con ello quiere decirse que cabe la aplicación simultánea de varios de estos criterios, en la medida en que todos ellos constituyen mecanismos de determinación e integración del contenido del contrato.

En cuanto a los tipos de falta de conformidad, la DCCB se aplica tanto a los vicios materiales como a los vicios jurídicos (Considerando nº 35 DCCB).

## **5. Criterios de conformidad subjetivos**

El art. 6 DCCB contempla cuatro requisitos subjetivos de conformidad que los bienes deberán reunir “para estar en conformidad con el contrato de compraventa”.

Para que sean conformes, los bienes:

- a) serán acordes a la descripción, el tipo, la cantidad y la calidad y poseerán la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características según disponga el contrato de compraventa;*
- b) serán aptos para los fines específicos para los que el consumidor los necesite y que este haya puesto en conocimiento del vendedor como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el vendedor haya expresado su aceptación;*
- c) se entregarán junto con todos los accesorios e instrucciones, también en materia de instalación, según disponga el contrato, y*
- d) se suministrarán con actualizaciones según disponga el contrato de compraventa.*

Salvo el criterio b), que ya constaba en la Directiva 1999/44/CE [en su art. 2.2.b)], los otros tres son nuevos. Los tres criterios tienen un elemento común: nacen del propio



contrato. En efecto, el primer parámetro para decidir sobre la conformidad del bien es el programa obligacional contenido en el contrato, y a él habrá de estarse en primer lugar. Hay que estar, por tanto, a los pactos expuestos entre vendedor y consumidor sobre el bien, de manera que el bien no será conforme si no reúne las características expresadas en el contrato.

La regla general es la del art. 6.a) DCCB: los bienes entregados deberán ser acordes “a la descripción, el tipo, la cantidad y la calidad y poseerán la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características” establecidas en el contrato de compraventa. La funcionalidad del bien es 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 (*hardware*) o programas (*software*) con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo, sin necesidad de convertir los bienes, aparatos (*hardware*) o programas (*software*). La interoperabilidad es la capacidad de los bienes de funcionar con aparatos (*hardware*) o programas (*software*) distintos de aquellos con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo [art. 2.8), 9) y 10) DCCB].

En definitiva, si el bien no presenta alguna de las características, cualidades o prestaciones pactadas, hay falta de conformidad, y el consumidor podrá reclamar contra el vendedor. Para eso hay que atender no solo a los parámetros expresamente recogidos en el art. 6.a) DCCB, sino a “las demás características” pactadas sobre el bien.

Si se ha pactado en el contrato, junto al bien deben entregarse los accesorios y las instrucciones (por ejemplo, de instalación, pero también otras, como las de mantenimiento; y si se trata de bienes con elementos digitales, y se pactó que se suministrarán actualizaciones, así habrá de hacerse (si no, habrá falta de conformidad). Estas dos reglas [art. 6.c) y d) DCCB] también derivan del pacto expreso entre vendedor y consumidor.

El bien debe servir para el fin específico requerido por el consumidor, siempre que el vendedor haya aceptado que el bien sirve para ese fin [art. 6.b) DCCB]. Aunque la redacción difiere en algunos extremos de la contenida en el art. 2.2.b) de la Directiva 1999/44/CE, su alcance es el mismo.

## **6. Criterios de conformidad objetivos**

El art. 7.1 DCCB enumera cuatro requisitos objetivos de conformidad. Aquí los dos criterios fundamentales están en las letras a) y d).



Según el art. 7.1.a), los bienes han de ser “aptos para los fines a los que normalmente se destinan bienes del mismo tipo”. La regla es similar al art. 2.2.c) de la Directiva de 1999, salvo la sustitución de “usos” por “fines”. Pero la norma añade: “teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente de la Unión o nacional, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector”. Por tanto, los fines de un bien pueden averiguarse teniendo en cuenta lo que establezcan las normas técnicas o incluso los códigos de conducta de determinados sectores.

Según el art. 7.1.d) DCCB, para que sean conformes los bienes “presentarán la cantidad y poseerán las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad, que presentan normalmente bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el vendedor, o en su nombre, por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado”. El criterio es parecido al del art. 2.2.d) de la Directiva 1999/44/CE, pero en aquél se hacía referencia a la “calidad y las prestaciones habituales”, mientras que ahora se alude a la cantidad, cualidades y otras características, incluyendo algunas específicas de bienes con elementos digitales (durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad).

El bien ha de adecuarse a las características declaradas públicamente. Por tanto, las declaraciones públicas son un criterio de conformidad. Hubiese sido bueno que la DCCB las hubiera tratado como un criterio distinto, regulado al margen de la letra d). En cuanto a qué declaraciones publicitaria vinculan al vendedor (y sirven para juzgar la conformidad del bien), se alude, además de al vendedor y al productor, a las personas que intervienen en las fases previas de la cadena de transacciones (cosa que no hacía la Directiva de 1999). Por otra parte, el art. 7.3 DCCB enumera los casos en que las declaraciones publicitarias no vinculan al vendedor: se trata de las tres mismas hipótesis contempladas en el art. 2.4 de la Directiva de 1999.

Según el art. 7.1.b) DCCB, si el vendedor ha facilitado al consumidor antes de contratar una muestra o modelo, el bien entregado deberá tener las cualidades de esa muestra o modelo, y las que resulten de la descripción de la muestra realizada por el vendedor. El supuesto es similar al art. 2.2.a) de la Directiva 1999/44/CE, aunque con mejor redacción.

Por último, el art. 7.1.c) DCCB establece un nuevo criterio de conformidad: “cuanto sea de aplicación, [los bienes] se entregarán junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones de instalación o de otro tipo que el consumidor pueda



razonablemente esperar recibir”. Por tanto, aunque en el contrato no se haya pactado que los bienes han de entregarse embalados o envasados de una determinada forma (porque si se ha pactado puede exigirse conforme al art. 6 DCCB), existe una falta de conformidad si el bien no ha sido embalado o envasado, o lo ha sido de forma inadecuada o defectuosa. Lo mismo sucede cuando, debiendo entregar el vendedor las instrucciones de instalación o de otro tipo (como las instrucciones de mantenimiento del bien), no las entrega o las instrucciones son defectuosas (y por eso se produce una incorrecta instalación del bien o un mantenimiento inadecuado).

El art. 7.3 DCCB contiene un criterio de conformidad objetivo específico para las actualizaciones de los bienes con elementos digitales. Según este precepto, el vendedor velará por que se comuniquen y suministren al consumidor las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener dichos bienes en conformidad durante el período que el consumidor pueda razonablemente esperar (cuando el contrato prevé un único acto de suministro de contenido digital o servicio digital) o durante el plazo de dos años o el (superior) fijado en el contrato (cuando el contrato establezca el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período inferior o superior a dos años). Por otra parte, el vendedor no será responsable de la falta de conformidad causada por la falta de actualización cuando el consumidor no instala la actualización en un plazo razonable (art. 4.4 DCCB).

## **7. La incorrecta instalación del bien como un caso de falta de conformidad**

El art. 8 DCCB regula un supuesto específico de falta de conformidad: la incorrecta instalación del bien. En este caso, la falta de conformidad no deriva de un defecto material en el bien, sino de una incorrecta instalación. Se da relevancia, por tanto, a la prestación de un servicio. La incorrecta ejecución del servicio provoca que el bien tenga una falta de conformidad, y por ello el vendedor debe responder, si concurren los dos requisitos exigidos en el precepto.

La incorrecta instalación del bien ya era una falta de conformidad en la Directiva 1999/44/CE (art. 2.5). El art. 8 DCCB toma como modelo ese precepto. De hecho, la regla que establece es la misma, aunque la nueva redacción está más cuidada y es más correcta desde el punto de vista técnico. El vendedor responderá por la incorrecta instalación del bien en dos casos: (i) cuando la instalación forme parte del contrato de compraventa y sea realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad; o (ii) cuando esté previsto que la instalación la realice el consumidor, sea realizada por este y la instalación incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación proporcionadas por el vendedor o,



en el caso de bienes con elementos digitales, proporcionadas por el vendedor o por el proveedor de los contenidos o servicios digitales.

## **8. La responsabilidad del vendedor por la falta de conformidad del bien: presupuestos**

El vendedor tiene que entregar al consumidor bienes que cumplan los requisitos de conformidad de los arts. 6 a 8 DCCB. Si el bien entregado presenta una falta de conformidad, el responsable es el vendedor. Así lo establece el art. 10.1 DCCB, según el cual “el vendedor será responsable ante el consumidor por cualquier falta de conformidad” que exista en el bien.

Ahora bien, para que el vendedor responda no basta con que exista una falta de conformidad. Es necesario que concurran una serie de presupuestos. Son los siguientes:

1) La preexistencia de la falta de conformidad. Según el art. 10.1 DCCB, el vendedor responde de cualquier falta de conformidad “que exista en el momento de la entrega del bien”. Si existe en el momento de la entrega es porque la falta de conformidad es anterior; esto es, la falta de conformidad preexiste a la entrega. Una regla similar se contenía en el art. 3.1 de la Directiva 1999/44/CE.

La Directiva presume “que cualquier falta de conformidad que se manifieste en el plazo de un año a partir del momento de la entrega de los bienes, ya existía en el momento de la entrega de los bienes” (art. 11.1 DCCB). Se instaura así una presunción de preexistencia, que ya regía en la Directiva 1999/44/CE, aunque solo durante seis meses (art. 5.3). La presunción de preexistencia no opera cuando “se demuestre lo contrario” (lo cual es obvio, porque la presunción es *iuris tantum*) cuando la presunción “sea incompatible con la naturaleza de los bienes o con la índole de la falta de conformidad”. La presunción de preexistencia rige también para los bienes con elementos digitales.

En relación con el plazo de presunción de preexistencia, se prevé que los Estados miembros podrán mantener (si ya lo prevé su derecho nacional) o fijar un plazo de dos años (art. 11.2 DCCB). También hay una regla específica para los bienes con elementos digitales (art. 11.3 DCCB): “en el caso de los bienes con elementos digitales, cuando el contrato de compraventa prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período, la carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales eran conformes durante el período indicado en



el artículo 10, apartado 2, recaerá en el vendedor cuando la falta de conformidad se manifieste en el período señalado en dicho artículo”.

2) La falta de conformidad ha de manifestarse en el plazo de dos años (art. 10.1 DCCB). La cuestión de los plazos será analizada más adelante.

3) El desconocimiento por el consumidor de la falta de conformidad. Según el art. 7.5 DCCB, “no habrá falta de conformidad... cuando, en el momento de la celebración del contrato, el consumidor hubiese sido informado de manera específica de que una determinada característica de los bienes se apartaba de los requisitos objetivos de conformidad establecidos en los apartados 1 o 3 y el consumidor hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia en el momento de la celebración del contrato de compraventa”. Este presupuesto también existía en la vieja Directiva de 1999, aunque con una redacción diferente: no hay falta de conformidad “si en el momento de la celebración del contrato el consumidor tenía conocimiento de este defecto o no podría fundadamente ignorarlo” (art. 2.3).

La nueva redacción parece más protectora para el consumidor que la vieja. Pues para excluir la responsabilidad del vendedor no basta con que el consumidor conozca al celebrar el contrato que el consumidor tenía una falta de conformidad (o hubiera debido conocerla), sino que es preciso que el vendedor informe al consumidor de ese hecho (de que existe una falta de conformidad) y que el consumidor lo acepte de forma expresa. Lo que sí parece claro es que el vendedor responde aunque el consumidor debiera haber sabido (no hubiera podido fundadamente ignorar) que el bien tenía una falta de conformidad.

Al igual que en la Directiva 1999/44/CE, no es un presupuesto de la responsabilidad del vendedor que la falta de conformidad tenga cierta entidad. El vendedor responde “por cualquier falta de conformidad” (art. 10.1 DCCB), sea del tipo que sea y tenga mayor o menor entidad. Además, no es necesario que el vendedor haya actuado con dolo o culpa. Los remedios que se conceden al consumidor frente al vendedor nacen del incumplimiento, al margen de que el mismo le sea imputable por dolo o culpa. En consecuencia, el vendedor responde aunque actúe con la máxima diligencia; lo que sucede, por ejemplo, cuando la falta de conformidad es objetivamente imputable al productor, por tratarse de un defecto de origen.

Según la DCCB, el único responsable frente al consumidor de la falta de conformidad del bien es el vendedor. La DCCB no prevé la reclamación directa del consumidor contra el productor, en los supuestos en que éste es responsable del defecto (la falta de conformidad tiene su origen en su ámbito de control). Los Estados miembros podrán, en estos casos,



establecer las medidas correctoras de que el consumidor dispone contra el fabricante (Considerando nº 18). En estos casos, lo que prevé la DCCB es un derecho de repetición a favor del vendedor. Se regula en el art. 18, según el cual “cuando el vendedor sea responsable ante el consumidor de la falta de conformidad resultante de una acción u omisión, en particular la omisión de suministrar actualizaciones de bienes con elementos digitales, de conformidad con el artículo 7, apartado 3, de una persona en fases previas de la cadena de transacciones, el vendedor podrá emprender acciones contra la persona o personas responsables en la cadena de transacciones”. La Directiva añade que “el Derecho nacional determinará quién es el responsable y las acciones y condiciones de ejercicio correspondientes”. Una regla similar se contenía en el art. 4 Directiva 1999/44/CE.

## **9. Los derechos del consumidor**

Los arts. 13 a 16 DCCB regulan los derechos del consumidor ante la falta de conformidad del bien. La regulación es, en este punto, más extensa que la contenida en la Directiva 1999/44/CE, que únicamente dedicaba a esta cuestión el art. 3.

El art. 13 DCCB enumera los derechos del consumidor y algunas notas de cada uno de ellos. Como el precepto lleva por rúbrica “medidas correctoras por falta de conformidad”, se entiende que todos los derechos del consumidor conforman esas “medidas correctoras”, y no únicamente los que pretenden que el bien sea puesto en conformidad (la reparación y la sustitución del bien).

El precepto contempla cinco derechos. Además de los cuatro derechos clásicos que ya se regulaban en la Directiva 1999/44/CE (reparación del bien, sustitución, rebaja del precio y resolución del contrato), se añade un quinto: el derecho a suspender el pago del precio. Según el art. 13.6 DCCB, “el consumidor tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio o de parte del importe hasta que el vendedor haya cumplido sus obligaciones derivadas de la presente Directiva. Los Estados miembros podrán determinar las condiciones y modalidades para que el consumidor ejerza el derecho a suspender el pago”. Por tanto, se remite a una futura regulación de cada Estado miembro, aunque la DCCB parece indicar que este derecho es compatible con los cuatro restantes (lo cual es dudoso, porque es discutible si, por ejemplo, el derecho a suspender el pago existe cuando el consumidor obtiene una rebaja del precio).

Los cuatro derechos del consumidor están jerarquizados, del mismo modo que en la Directiva de 1999. Los dos primeros (reparación y sustitución), que son derechos para



conseguir que los bienes “sean puestos en conformidad” (art. 13.1 DCCB), son derechos primarios. Son, por tanto, los primeros derechos a los que el consumidor puede optar.

La DCCB analiza qué sucede cuando el consumidor ha contribuido a la falta de conformidad. Establece que los Estados miembros “podrán decidir si, y en qué medida”, esta actuación del consumidor “afecta a su derecho a exigir medidas correctoras” (art. 13.7 DCCB).

#### **a) La puesta en conformidad del bien: reparación y sustitución**

La reparación y la sustitución sirven para poner el bien en conformidad. No se definen en la DCCB, pero son las dos formas en que se materializa la acción de cumplimiento.

Es el consumidor el que tiene el derecho a elegir entre reparación o sustitución (art. 13.2 DCCB). Pero la libertad de elección desaparece cuando el remedio elegido resulte imposible (jurídica o materialmente) o, en comparación con la otra medida correctora, suponga al vendedor costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas: a) el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad; b) la relevancia de la falta de conformidad; y c) si se podría proporcionar la medida correctora alternativa sin mayor inconveniente para el consumidor (art. 13.2 DCCB). La DCCB reproduce los dos mismos límites de la Directiva de 1999 (la imposibilidad y la desproporción), y los tres mismos parámetros para juzgar la desproporción, aunque ahora se añade que, además de estos tres parámetros, deben tomarse en consideración “todas las circunstancias” que concurran.

El art. 13.3 DCCB señala que “el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando la reparación y la sustitución resulten imposibles o le impongan costes que resultarían desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, en particular las que se mencionan en el apartado 2, letras a) y b)”. En consecuencia, si la reparación y la sustitución son imposibles y desproporcionadas, el vendedor puede negarse a reparar y sustituir. Esta regla estaba ya en el art. 5, primer guion, de la Directiva 1999/44/CE, pero ahora está mejor redactada, pues no es que el consumidor tenga derecho a ejercitar los remedios subsidiarios porque “no puede exigir ni la reparación ni la sustitución”, sino que sí puede exigirlos, pero el vendedor puede oponerse a ello (evitando reparar o sustituir) alegando que los dos remedios son imposibles y desproporcionados.

En cuanto al tiempo y modo de llevar a cabo la reparación y la sustitución, se establece que deben llevarse a cabo de forma gratuita, en un plazo razonable, y sin



inconvenientes significativos para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad para la que el consumidor necesitara los bienes (art. 14.1 DCCB, muy similar al art. 3.3.III Directiva 1999/44/CE).

Además, el art. 14 DCCB (“reparación y sustitución del bien”) contiene otras reglas nuevas (no existían en la Directiva de 1999). Cuando el consumidor solicita reparación o sustitución, tiene que poner los bienes “a disposición del vendedor” para que este proceda a reparar o sustituir. Además, si el consumidor solicita sustitución, la recuperación de los bienes entregados inicialmente (que son no conformes) se hará por el vendedor “a sus expensas”; esto es, será él quien soportará esos costes (art. 14.2 DCCB). Por otra parte, “cuando una reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente con su naturaleza y finalidad antes de que se manifieste la falta de conformidad, o cuando se sustituyan los bienes, la obligación de reparar o sustituir los bienes incluirá la retirada de los bienes no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o de los bienes reparados, o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación” (art. 14.3 DCCB). Así, por ejemplo, si el consumidor compra azulejos para instalarlos en las paredes del cuarto de baño de su domicilio, y después los azulejos se manifiestan como no conformes, como la sustitución de los mismos implica la retirada de los azulejos de la pared, los gastos provocados por la retirada y por la instalación de los nuevos azulejos los soportará el vendedor. Esta solución, que había sido acogida por la STJCE de 16 de junio de 2011, pasa ahora a la DCCB. Por último, se establece que, en caso de sustitución, el consumidor no debe abonar ninguna cantidad por el uso normal que ha hecho del bien antes de manifestarse la falta de conformidad (art. 14.4 DCCB).

#### **b) La reducción del precio y la resolución del contrato**

La reducción del precio y la resolución contractual son remedios subsidiarios o secundarios. Únicamente puede acudir a los mismos en los casos contemplados en el art. 13.4 DCCB: a) el vendedor no ha llevado a cabo la reparación o la sustitución o, en su caso, no lo ha hecho en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor; b) subsiste la falta de conformidad pese al intento del vendedor de poner los bienes en conformidad (lo que quiere decir que basta un intento infructuoso de reparación o sustitución para que esté abierta la vía a los remedios subsidiarios); c) la falta de conformidad es de tal gravedad que se justifica la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato; y d) el vendedor ha declarado, o así se desprende claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin inconvenientes significativos para el consumidor.



La regulación difiere en algunos puntos de la Directiva 1999/44/CE (art. 3.5). La norma actual es clara en el sentido de que basta que el vendedor no repare (o sustituya) o repare (o sustituya) pero el bien siga siendo no conforme, para tener vía libre a los remedios subsidiarios. Por tanto, una única petición de reparación o sustitución infructuosa abre la vía a la rebaja del precio o la resolución; aunque, en determinados casos (pe., bienes caros o complejos), puede estar justificado permitir al vendedor que vuelva a intentar subsanar la falta de conformidad (Considerando nº 52). Además, las letras c) y d) son nuevas, y necesarias. En el caso de la letra c), la resolución se justifica cuando el incumplimiento del vendedor frustra definitivamente las expectativas del consumidor, de manera que este ya no tiene interés en el mantenimiento del contrato y pide la resolución; pero no se entiende bien cómo en tal caso es posible solicitar la reducción del precio. En cuanto a la letra d), es lógico que si el vendedor afirma que no reparará ni sustituirá, el consumidor pueda inmediatamente dirigirse a los remedios subsidiarios.

En cuanto a la reducción del precio, la Directiva de 1999 establecía, sin más, que el consumidor tenía derecho a una reducción “adecuada” del precio (art. 3.5). El nuevo art. 15 DCCB se ocupa de este derecho, y señala que “la reducción del precio será proporcionada a la disminución del valor de los bienes recibidos por el consumidor en comparación con el valor que tendrían si fueran conformes”.

De la resolución se ocupan específicamente los arts. 13.5 y 16 DCCB. Para que proceda la resolución, además de los presupuestos ya mencionados (y comunes a la reducción del precio), es necesario que la falta de conformidad no sea “leve”, según el art. 13.5 DCCB (el viejo art. 3.6 exigía que no fuera “de escasa importancia”).

El art. 16 DCCB es nuevo (no existía en la Directiva de 1999). Su contenido es variado:

- 1.- Forma de ejercitar la resolución: Cabe su ejercicio extrajudicial, pues se ejercita “mediante una declaración al vendedor en la que expresa su decisión de resolver el contrato de compraventa” (art. 16.1 DCCB).
- 2.- Resolución en caso de venta de varios bienes cuando solo alguno o algunos son no conformes (art. 16.2 DCCB). La regla es que el consumidor únicamente puede resolver el contrato en relación con los bienes no conformes (resolución parcial). Pero cabe la resolución de todo el contrato “si no se puede razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes”.



3.- Efectos de la resolución (art. 16.3 DCCB). Se regulan los efectos típicos de la misma. En primer lugar, el consumidor restituirá al vendedor, “a expensas de este último”, los bienes. Por tanto, el coste de restitución lo asume el vendedor. En segundo lugar, “el vendedor reembolsará al consumidor el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o de una prueba, aportada por el consumidor, de que los ha devuelto”. Las dos obligaciones restitutorias deben cumplirse simultáneamente, de modo que el vendedor puede suspender su obligación de devolver el precio en tanto el consumidor no le restituya a él el bien. La Directiva aclara que “los Estados miembros podrán determinar las modalidades de devolución y reembolso” tras la resolución del contrato.

## **10. Los plazos**

El art. 5 de la Directiva 1999/44/CE se ocupa de los “plazos” de los que se hace depender la protección del consumidor. En la nueva DCCB no hay un precepto que lleve ese título, pero se regulan también a lo largo de su articulado varios plazos, además del plazo de preexistencia de la falta de conformidad (art. 11 DCCB), ya analizado.

1.- Plazo de manifestación de la falta de conformidad (o plazo de garantía). El vendedor responde de la falta de conformidad que se manifieste en el plazo de dos años desde la entrega del bien (art. 10.1 DCCB). La regla es la misma que en el art. 5.1 Directiva 1999/44/CE. Cuando se venden bienes con elementos digitales, el art. 10.2 DCCB distingue: si el contrato prevé el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período, el plazo de garantía es de dos años; pero si el contrato prevé el suministro continuo durante más de dos años, el vendedor responderá de cualquier falta de conformidad que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales según lo pactado en el contrato.

Los Estados miembros podrán mantener o adoptar plazos de garantía más largos.

Para los bienes de segunda mano, se prevé que los Estados miembros pueden prever que vendedor y consumidor puedan pactar que el plazo de manifestación de la falta de conformidad (“período de responsabilidad”, según la DCCB) o el plazo de prescripción sea más breve, pero nunca inferior a un año (art. 10.6). Esta regla ya se preveía en la Directiva 1999/44/CE (art. 7.1.II) en relación con el plazo de garantía, pero no con el plazo de prescripción.



2.- Plazo de prescripción. La DCCB no fija un plazo dentro del cual el consumidor deba ejercitar sus derechos. Ahora bien, si estos derechos están sometidos a un plazo de prescripción, deberán cumplir las exigencias del art. 10.4 y 5 DCCB. Según estos preceptos, “los Estados miembros velarán por que dicho plazo de prescripción permita a los consumidores exigir las medidas correctoras establecidas en el artículo 13 por cualquier falta de conformidad de la que sea responsable el vendedor con arreglo a los apartados 1 y 2 del presente artículo y que se manifieste dentro del plazo indicado en dichos apartados”. En consecuencia, si existe un plazo concreto de prescripción, este plazo no podrá ser inferior a dos años (o el plazo de garantía más amplio que fije cada Estado miembro) desde la entrega del bien (v. Considerando nº 42 DCCB). Como ya se ha indicado, el art. 10.6 DCCB permite el pacto entre vendedor y consumidor para acortar el plazo de prescripción en la venta de bienes de segunda mano (pero nunca por dejado de un año).

3.- Plazo de denuncia (comunicación) de la falta de conformidad. Dispone el art. 12 DCCB (“obligación de informar”) que “los Estados miembros podrán mantener o adoptar disposiciones en las que se establezca que, para poder hacer valer sus derechos, el consumidor ha de informar al vendedor de la falta de conformidad en un plazo mínimo de dos meses a partir de la fecha en que el consumidor la haya detectado”. Se trata de un plazo dentro del cual el consumidor debe denunciar al vendeodr4 la falta de conformidad del bien. Esta regla ya estaba en el art. 5.2.I Directiva 1999/44/CE, cuyo texto se reproduce de manera casi literal.

## **11. Las garantías comerciales**

La DCCB regula también las garantías comerciales (en el art. 17), aunque su definición se encuentra en el art. 2.12) DCCB. Se trata de “todo compromiso asumido por un vendedor o un productor (el garante) frente al consumidor, además de las obligaciones legales del vendedor con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento de los bienes de cualquier modo, si no cumplen las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad establecido en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente disponible en el momento o antes de la celebración del contrato”.

La garantía vincula al garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía y la publicidad (art. 17.1 DCCB). Pueden ofrecer garantía el vendedor o el productor, pero pueden no hacerlo, porque la garantía comercial es voluntaria (la ofrece el garante si quiere, y en las condiciones que quiere). Además, puede ofrecerse a cambio



de precio [el art. 2.12) omite la expresión “sin coste suplementario” que sí existía en la definición de garantía comercial del art. 1.2.e) de la Directiva 1999/44/CE].

El precepto se refiere a un tipo de garantía comercial específico: la garantía de durabilidad (art. 17.1). La durabilidad es la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización [art. 2.13) DCCB]. Si un productor da una garantía de durabilidad respecto a un bien por un periodo de tiempo determinado, “será responsable directamente frente al consumidor, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o la sustitución de los bienes conforme al artículo 14”. La garantía de durabilidad del productor implica, por tanto, que el consumidor tiene frente a él el derecho de reparación y sustitución, en el mismo régimen que la garantía legal contra el vendedor. Además, “el productor podrá ofrecer al consumidor condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad”.

La DCCB resuelve el conflicto entre la garantía comercial ofrecida en documento de garantía y la garantía comercial que resulta de la publicidad. Si esta última es más favorable para el consumidor, la garantía comercial publicitada será vinculante, salvo que antes de la celebración de contrato la publicidad se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a la publicidad original.

La declaración de garantía comercial se entregará al consumo en un soporte duradero, como muy tarde en el momento de entregar los bienes. Y tendrá el siguiente contenido (art. 17.2 DCCB): una declaración clara de que el consumidor tiene derecho a medidas correctoras por parte del vendedor, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas; el nombre y la dirección del garante; el procedimiento que debe seguir el consumidor para conseguir la aplicación de la garantía comercial; la designación de los bienes a los que se aplica la garantía comercial, y las condiciones de la garantía comercial. El incumplimiento de estas exigencias no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial.

Por último, los Estados miembros podrán establecer normas sobre otros aspectos relativos a las garantías comerciales que no estén regulados en el presente artículo, incluidas normas sobre el idioma o idiomas en los que se debe facilitar la declaración de garantía comercial al consumidor (art. 17.4 DCCB).