



BASE DE DATOS DE Norma DEF.-

Referencia: NCL012398

DIRECTIVA (UE) 2019/771, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 20 de mayo, 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.

(DOUE L 136, de 22 de mayo de 2019)

[La presente Directiva entrará en vigor el 11 de junio de 2019. No obstante, el artículo 22 será aplicable a partir del 1 de enero de 2022.]*

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,
Vista la propuesta de la Comisión Europea,
Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,
Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,
De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,
Considerando lo siguiente:

(1) Para seguir manteniendo la competitividad en los mercados internacionales, la Unión debe mejorar el funcionamiento del mercado interior y dar una respuesta satisfactoria a los múltiples desafíos planteados en la actualidad por una economía cada vez más basada en la tecnología. La Estrategia para un Mercado Único Digital establece un amplio marco que facilita la integración de la dimensión digital en el mercado interior. El primer pilar de la Estrategia del Mercado Único Digital trata la fragmentación del comercio en el interior de la Unión abordando los principales obstáculos para el desarrollo del comercio electrónico transfronterizo, que constituye la parte más importante de las ventas transfronterizas de bienes de las empresas a los consumidores.

(2) El artículo 26, apartados 1 y 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión adoptará las medidas destinadas a establecer el mercado interior o a garantizar su funcionamiento y que este implicará un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías y servicios esté garantizada. En el artículo 169, apartado 1, y apartado 2, letra a), del TFUE se establece que la Unión contribuirá a alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores, mediante las medidas que adopte en virtud del artículo 114 del TFUE en el marco de la realización del mercado interior. El objetivo de la presente Directiva es lograr un equilibrio adecuado entre alcanzar un alto nivel de protección de los consumidores y promover la competitividad de las empresas, al mismo tiempo que se garantiza el respeto del principio de subsidiariedad.

(3) Deben armonizarse determinados aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes, partiendo de la base de un alto nivel de protección de los consumidores, a fin de lograr un auténtico mercado único digital, reforzar la seguridad jurídica y reducir los costes de las transacciones, en particular para las pequeñas y medianas empresas (pymes).



(4) El comercio electrónico es un motor fundamental de crecimiento en el marco del mercado interior. Sin embargo, su potencial de crecimiento está lejos de ser aprovechado en su totalidad. Con el fin de fortalecer la competitividad de la Unión e impulsar el crecimiento, la Unión necesita actuar con rapidez y estimular a los agentes económicos para desarrollar todo el potencial ofrecido por el mercado interior. El potencial del mercado interior solo puede aprovecharse plenamente si todos los participantes del mercado disfrutan de acceso fácil a la compraventa transfronteriza de bienes, incluido el comercio electrónico. Las normas de Derecho contractual sobre cuya base los participantes del mercado realizan transacciones son uno de los factores clave que conforman las decisiones empresariales sobre si ofrecer bienes en otros países. Estas normas también influyen en la disposición de los consumidores a aceptar y confiar en este tipo de compras.

(5) La evolución tecnológica ha dado lugar a un incremento del mercado de bienes que incorporan contenidos o servicios digitales o están interconectados con ellos. Debido al número cada vez mayor de tales dispositivos y al rápido aumento de su utilización por los consumidores, se precisa una actuación a escala de la Unión para garantizar un alto nivel de protección de los consumidores y para aumentar la seguridad jurídica en lo que se refiere a las normas aplicables a los contratos de compraventa de dichos productos. Un aumento de la seguridad jurídica contribuiría a reforzar la confianza de los consumidores y vendedores.

(6) La normativa de la Unión aplicable a la compraventa de bienes aún está fragmentada, aunque las normas sobre las condiciones de entrega y, por lo que se refiere a los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, los requisitos de información precontractual y el derecho de desistimiento ya han sido plenamente armonizados por la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Otros elementos contractuales fundamentales, como los criterios de conformidad o las medidas correctoras por falta de conformidad con el contrato y las principales modalidades para exigirlos, están actualmente sujetos a una armonización mínima en virtud de la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Los Estados miembros han sido facultados para ir más allá de las normas de la Unión e introducir o mantener disposiciones que garanticen que se logre un nivel incluso más alto de protección de los consumidores. Al hacerlo, han actuado sobre diferentes elementos y en distintos grados. Por ello, las disposiciones nacionales que transponen la Directiva 1999/44/CE difieren significativamente en la actualidad en cuanto a los elementos esenciales, como la ausencia o la existencia de una jerarquía entre las medidas correctoras.

(7) Las disparidades existentes pueden afectar negativamente a las empresas y a los consumidores. De acuerdo con el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, las empresas que dirijan sus actividades a los consumidores de otros Estados miembros deben tener en cuenta las normas imperativas en materia de contratos con los consumidores del Derecho del país de residencia habitual del consumidor. Dado que dichas normas difieren entre Estados miembros, las empresas podrían tener que asumir costes adicionales. En consecuencia, muchas empresas podrían preferir seguir operando a nivel nacional o exportar solo a uno o dos Estados miembros. Esa elección de minimizar la exposición a los costes y riesgos asociados al comercio transfronterizo se traduce en la pérdida



de oportunidades para la expansión comercial y las economías de escala. Las pymes resultan especialmente afectadas.

(8) Aunque los consumidores disfrutan de un alto nivel de protección cuando compran en el extranjero como resultado de la aplicación del Reglamento (CE) n.º 593/2008, la fragmentación jurídica también afecta negativamente a los niveles de confianza de los consumidores en el comercio transfronterizo. Si bien son varios los factores que contribuyen a este recelo, la incertidumbre sobre los derechos contractuales esenciales figura entre las preocupaciones principales de los consumidores. Esta incertidumbre existe con independencia de si los consumidores están protegidos o no por normas imperativas en materia de contratos con los consumidores en el Derecho de su propio Estado miembro en el caso de que sean ellos los destinatarios de las actividades transfronterizas de los vendedores, o de si los consumidores celebran o no contratos transfronterizos con vendedores sin que el vendedor correspondiente desarrolle actividades comerciales en el Estado miembro del consumidor.

(9) Si bien la compraventa de bienes en línea constituye la gran mayoría de las compraventas transfronterizas en la Unión, las diferencias existentes en Derecho nacional en materia de contratos también afectan a los minoristas que utilizan canales de venta a distancia y a los minoristas que realizan ventas presenciales, impidiendo su expansión transfronteriza. La presente Directiva debe aplicarse a todos los canales de venta, a fin de crear unas condiciones de competencia equitativas para todas las empresas que venden productos a los consumidores. Al establecer normas uniformes en todos los canales de venta, la presente Directiva debe evitar cualquier divergencia que pudiera suponer cargas desproporcionadas para el creciente número de minoristas omnicanal en la Unión. La necesidad de mantener normas coherentes sobre compraventa y garantías para todos los canales de venta se confirmó en el control de adecuación de la legislación en materia de protección de los consumidores y comercialización publicado por la Comisión el 29 de mayo de 2017, que también incluía a la Directiva 1999/44/CE.

(10) La presente Directiva debe comprender normas aplicables a la compraventa de bienes, entre ellos los bienes con elementos digitales, tan solo en relación con los elementos contractuales fundamentales para superar los obstáculos relacionados con el Derecho contractual en el mercado interior. Con este fin, las normas sobre requisitos de conformidad, las medidas correctoras disponibles para los consumidores por falta de conformidad de los bienes con el contrato y las principales modalidades para recurrir a ellas deben estar plenamente armonizadas, y el nivel de protección de los consumidores debe incrementarse con respecto a la Directiva 1999/44/CE. Unas normas totalmente armonizadas respecto de algunos elementos esenciales del Derecho de los contratos con los consumidores facilitarían a las empresas, especialmente a las pymes, ofrecer sus productos en otros Estados miembros. Los consumidores gozarían de un alto nivel de protección y de un mayor bienestar gracias a la plena armonización de las principales normas.

(11) La presente Directiva complementa la Directiva 2011/83/UE. Mientras que la Directiva 2011/83/UE establece principalmente disposiciones relativas a los requisitos de información precontractual, el derecho de desistimiento de los contratos a distancia y los contratos fuera del establecimiento y las disposiciones sobre la entrega y la transmisión del



riesgo, la presente Directiva introduce normas sobre la conformidad de los bienes, las medidas correctoras en caso de falta de conformidad y las modalidades para exigir las.

(12) La presente Directiva solo debe aplicarse a objetos muebles tangibles que constituyan bienes tal como se definen en la presente Directiva. Por consiguiente, los Estados miembros deben tener la facultad para regular los contratos de compraventa de bienes inmuebles, como los edificios de viviendas, y los componentes principales de estos destinados a constituir una parte importante de tales bienes inmuebles.

(13) La presente Directiva y la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo deben complementarse mutuamente. Mientras la Directiva (UE) 2019/770 establece normas sobre determinados requisitos relativos a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, la presente Directiva establece normas sobre determinados requisitos relativos a los contratos de compraventa de bienes. Por consiguiente, para satisfacer las expectativas de los consumidores y garantizar un marco legal claro y sencillo para los empresarios de contenidos o servicios digitales, la Directiva (UE) 2019/770 se aplica al suministro de contenidos o servicios digitales, incluidos los contenidos digitales suministrados en un soporte material, como DVD, CD, memorias USB y tarjetas de memoria, así como al soporte material propiamente dicho, siempre que el soporte material sirva exclusivamente como portador de los contenidos digitales. Por el contrario, la presente Directiva debe aplicarse a los contratos de compraventa de bienes, entre ellos, los bienes con elementos digitales que requieren un contenido o servicio digital para cumplir sus funciones.

(14) El término «bienes» tal como se emplea en la presente Directiva debe entenderse que incluye los «bienes con elementos digitales» y, por lo tanto, que se refiere también a cualquier contenido o servicio digital que se incorpore a dichos bienes o se interconecte con ellos de tal modo que la ausencia de dicho contenido o servicio digital impediría que los bienes cumplieren sus funciones. Los contenidos digitales que se incorporan a un bien o se interconectan con él pueden consistir en cualesquiera datos que se produzcan y suministren en formato digital, como por ejemplo los sistemas operativos, las aplicaciones y cualquier otro programa informático. Los contenidos digitales pueden estar preinstalados en el momento de la celebración del contrato de compraventa o, cuando así lo estipule el contrato, instalarse posteriormente. Los servicios digitales interconectados con un bien pueden ser servicios que permiten la creación, el tratamiento, la consulta o el almacenamiento de datos en formato digital, o el acceso a ellos, como por ejemplo los programas informáticos como servicio que se ofrece en el entorno de computación en la nube, el suministro continuo de datos de tráfico en un sistema de navegación, o el suministro continuo de planes de entrenamiento adaptados individualmente como en el caso de un reloj de pulsera inteligente.

(15) La presente Directiva debe aplicarse a los contratos de compraventa de bienes, incluidos los bienes con elementos digitales en los que la ausencia del contenido o servicio digital incorporado o interconectado impediría que los bienes cumplieren su función y en los que el contenido o servicio digital se facilita con los bienes en virtud de un contrato de compraventa relativo a esos bienes. Si el suministro del contenido o servicio digital incorporado o interconectado forma o no parte del contrato de compraventa con el vendedor es algo que depende del contenido de dicho contrato. Lo anterior se aplica también a los contenidos o



servicios digitales incorporados o interconectados cuyo suministro se requiere expresamente en el contrato. Debe comprender asimismo aquellos contratos de compraventa que puedan interpretarse de modo que comprendan el suministro de contenidos o servicios digitales específicos porque estos normalmente están incluidos en bienes del mismo tipo y el consumidor puede esperar razonablemente que lo estén dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta toda declaración pública realizada por el vendedor o por su cuenta, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor. Si, por ejemplo, la publicidad de un televisor inteligente indicase que incluye una aplicación de vídeo concreta, dicha aplicación formaría parte del contrato de compraventa. Lo anterior debe aplicarse con independencia de que el contenido o servicio digital esté preinstalado en el propio bien o tenga que descargarse posteriormente en otro dispositivo y tan solo esté interconectado con el bien. Por ejemplo, un teléfono inteligente podría presentarse con una aplicación normalizada preinstalada que se suministrase en virtud del contrato de compraventa, como una aplicación de alarma o una aplicación de cámara. Otro ejemplo podría ser un reloj de pulsera inteligente. En este caso, el propio reloj sería el bien con elementos digitales, que únicamente puede cumplir sus funciones con una aplicación que se suministra en virtud del contrato de compraventa, pero que el consumidor tiene que descargar en un teléfono inteligente: la aplicación sería entonces el elemento digital interconectado. Lo anterior debe aplicarse también si el contenido o servicio digital incorporado o interconectado no es suministrado por el propio vendedor, sino por un tercero en virtud del contrato de compraventa. A fin de evitar la incertidumbre de vendedores y consumidores, en caso de que se dude de si el suministro de los contenidos o servicios digitales forma parte o no del contrato de compraventa, se deben aplicar las normas de la presente Directiva. Además, la determinación de una relación contractual bilateral entre el vendedor y el consumidor de la que forme parte el suministro del contenido o servicio digital incorporado o interconectado no debe verse afectada por el mero hecho de que el consumidor deba dar su aprobación a un acuerdo de licencia con un tercero para poder acceder al contenido o servicio digital.

(16) Por el contrario, si la ausencia de contenidos o servicios digitales incorporados o interconectados no impidiera que los bienes realizaran 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, ese contrato debe considerarse independiente del contrato de compraventa de los bienes, aunque el vendedor actúe como intermediario de ese segundo contrato con el suministrador tercero, y podría entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/770 si se cumplen las condiciones que esta establece. Por ejemplo, si el consumidor descarga en un 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 propio teléfono inteligente. Por lo tanto, la presente Directiva solo debe aplicarse al contrato de compraventa del propio teléfono inteligente, mientras que el suministro de la aplicación de juego debe entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/770 si se cumplen las condiciones que esta establece. Otro ejemplo sería un caso en que se haya convenido expresamente que el consumidor compra un teléfono inteligente sin un sistema operativo específico, y posteriormente el consumidor celebra un contrato de suministro de un sistema operativo de un tercero. En tal caso, el suministro del sistema operativo comprado por separado no formaría parte del contrato de compraventa y, por lo tanto, no entraría en el ámbito de aplicación de la presente Directiva,



pero podría entrar en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/770 si se cumplen las condiciones que esta establece.

(17) Por razones de claridad jurídica, la presente Directiva debe incluir una definición de contrato de compraventa, así como definir claramente su alcance. El ámbito de aplicación de la presente Directiva debe también extenderse a contratos relativos a bienes que todavía hayan de ser producidos o fabricados, incluso de acuerdo con las especificaciones del consumidor. Por otra parte, una instalación de los bienes podría entrar en el ámbito de aplicación de la presente Directiva si la instalación forma parte del contrato de compraventa y tiene que ser realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad. Cuando un contrato incluya elementos tanto de venta de bienes como de suministro de servicios, debe dejarse a la determinación del Derecho nacional si la totalidad del contrato puede clasificarse como contrato de compraventa según la definición de la presente Directiva.

(18) La presente Directiva no debe afectar al Derecho nacional en la medida en que las materias de que se trate no estén reguladas por ella, en particular en lo que atañe a la legalidad de los bienes, los daños y perjuicios y los aspectos generales de Derecho contractual como la celebración, validez, nulidad o efectos de los contratos. Lo mismo debe aplicarse a las consecuencias de la terminación del contrato y a determinados aspectos relativos a la reparación y sustitución que no estén regulados por la presente Directiva. Al regular los derechos de las partes a suspender el cumplimiento de sus obligaciones o parte de ellas hasta que la otra parte cumpla sus obligaciones, los Estados miembros deben conservar la libertad de regular las condiciones y modalidades para que el consumidor suspenda el pago del precio. Los Estados miembros también deben mantener la libertad de regular el derecho del consumidor a una indemnización por daños y perjuicios sufridos como consecuencia de que el vendedor haya infringido lo dispuesto en la presente Directiva. La presente Directiva tampoco debe afectar a las normas nacionales que no se refieran específicamente a los contratos con consumidores ni establezcan acciones concretas a causa de determinados tipos de vicios que no fueran manifiestos en el momento en que se celebró el contrato de compraventa, a saber, disposiciones nacionales que puedan establecer normas específicas relativas a la responsabilidad del vendedor por vicios ocultos. La presente Directiva tampoco debe afectar a las normas nacionales que establezcan medidas correctoras de naturaleza extracontractual de que dispone el consumidor en caso de falta de conformidad de los bienes, frente a las personas que intervengan en fases previas de la cadena de transacciones, por ejemplo los fabricantes, u otras personas que cumplan las obligaciones de dichas personas.

(19) La presente Directiva no debe afectar a la facultad de los Estados miembros de permitir a los consumidores elegir una medida correctora concreta si la falta de conformidad de los bienes se manifiesta poco después de la entrega, como serían las disposiciones nacionales que establezcan el derecho del consumidor a rechazar los bienes que presenten un vicio y a considerar denunciado el contrato, o a pedir la sustitución inmediata del bien, dentro de un breve plazo no superior a 30 días después de la entrega.

(20) Los Estados miembros deben seguir teniendo la facultad de regular las obligaciones de información que tiene el vendedor en relación con la celebración del contrato o el deber del vendedor de advertir al consumidor, por ejemplo, de determinadas características de los



bienes, de la idoneidad de los materiales facilitados por el consumidor o de posibles inconvenientes derivados de solicitudes específicas del consumidor, por ejemplo la petición de utilizar un tejido determinado para la confección de un traje de fiesta.

(21) Los Estados miembros también deben seguir teniendo la libertad de ampliar la aplicación de las normas de la presente Directiva a los contratos que han sido excluidos de su ámbito de aplicación, o de regular de otro modo tales contratos. Por ejemplo, los Estados miembros deben seguir teniendo la libertad de hacer extensiva la protección que la presente Directiva proporciona a los consumidores también a las personas físicas o jurídicas que no sean consumidores en el sentido de la presente Directiva, como organizaciones no gubernamentales, empresas emergentes y pymes.

(22) La definición de consumidor debe incluir a las personas físicas que actúan al margen de su actividad comercial, empresa, oficio o profesión. No obstante, los Estados miembros también deben seguir teniendo la libertad de determinar, en el caso de los contratos con doble objeto, en los que el contrato se celebra con un objeto en parte relacionado y en parte no relacionado con la actividad comercial de la persona, y en los que el objeto comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato, si dicha persona debe ser considerada un consumidor y en qué condiciones.

(23) La presente Directiva debe aplicarse a cualquier contrato en virtud del cual el vendedor transmite o se compromete a transmitir la propiedad de los bienes al consumidor. Los prestadores de plataformas pueden ser considerados vendedores a los efectos de la presente Directiva si actúan con fines relacionados con sus propias actividades y en calidad de socio contractual directo del consumidor en la compraventa de bienes. Los Estados miembros deben seguir teniendo la libertad de ampliar la aplicación de la presente Directiva a los prestadores de plataformas que no cumplan los requisitos para ser considerados vendedores a los efectos de la presente Directiva.

(24) Con el fin de equilibrar el requisito de seguridad jurídica con una flexibilidad adecuada de las normas legales, cualquier referencia en la presente Directiva a lo que se puede esperar de una persona o a lo que una persona puede esperar debe entenderse como una referencia a lo que se pueda razonablemente esperar. El criterio de razonabilidad debe ser objetivamente determinable teniendo en cuenta la naturaleza y la finalidad del contrato, las circunstancias del caso y los usos y prácticas de las partes implicadas.

(25) Con el fin de aportar claridad sobre lo que un consumidor puede esperar de los bienes y cuál sería la responsabilidad del vendedor en el supuesto de no entregar lo que se espera, resulta esencial armonizar plenamente las normas para determinar si los bienes son conformes. Toda referencia a la conformidad en la presente Directiva debe referirse a la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa. A fin de salvaguardar los intereses legítimos de las dos partes de un contrato de compraventa, la conformidad debe evaluarse sobre la base de requisitos de conformidad tanto subjetivos como objetivos.

(26) Por consiguiente, los bienes deben cumplir los requisitos pactados entre el vendedor y el consumidor en el contrato de compraventa. Estos requisitos podrían incluir, entre



otros aspectos, la cantidad, la calidad, el tipo y la descripción de los bienes, su aptitud para un propósito específico, así como la entrega de los bienes con los accesorios pactados e instrucciones. Los requisitos del contrato de compraventa deben incluir los que resulten de la información precontractual que, de acuerdo con la Directiva 2011/83/UE, forma parte integrante del contrato de compraventa.

(27) El concepto de funcionalidad debe entenderse que se refiere a las formas en que los bienes realizan sus funciones teniendo en cuenta su finalidad. El concepto de interoperabilidad se refiere a si, y en qué medida, los bienes pueden funcionar con aparatos (hardware) o programas (software) distintos de aquellos con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo. El buen funcionamiento podría incluir, por ejemplo, la capacidad de los bienes para intercambiar información con esos otros programas (software) o aparatos (hardware) y utilizar la información intercambiada.

(28) Dado que los contenidos y servicios digitales incorporados a bienes o interconectados con estos se encuentran en constante desarrollo, los vendedores pueden convenir con los consumidores el suministro de actualizaciones para dichos bienes. Las actualizaciones, tal como se estipulen en el contrato de compraventa, pueden mejorar y reforzar el elemento del bien constituido por contenidos o servicios digitales, ampliar sus funcionalidades, adaptarlo a los avances técnicos, protegerlo frente a las nuevas amenazas para la seguridad o servir a otros fines. Por lo tanto, la conformidad de los bienes con los contenidos o servicios digitales incorporados o interconectados con ellos también debe evaluarse en función de si el elemento del bien constituido por contenidos o servicios digitales está actualizado de la forma en que se haya estipulado en el contrato de compraventa. La falta de suministro de actualizaciones que se hayan acordado en el contrato de compraventa debe considerarse una falta de conformidad de los bienes. Además, las actualizaciones defectuosas o incompletas también deben considerarse una falta de conformidad de los bienes, por cuanto ello supondría que dichas actualizaciones no se realizan de la forma estipulada en el contrato de compraventa.

(29) Para ser conformes, los bienes deben cumplir no solo los requisitos subjetivos de conformidad, sino que además deben cumplir los requisitos objetivos de conformidad establecidos en la presente Directiva. La conformidad debe evaluarse considerando, entre otros factores, el fin para el que se utilizarían normalmente los bienes del mismo tipo, si se suministran con los accesorios e instrucciones que el consumidor puede esperar razonablemente recibir o si corresponden a la muestra o modelo que el vendedor facilitó al consumidor. Los bienes también deben poseer las cualidades y características que normalmente presentan los bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda esperar razonablemente, dada la naturaleza de los bienes y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el vendedor, o en su nombre, o por otra persona en fases previas de la cadena de transacciones.

(30) Además de las actualizaciones acordadas en el contrato, el vendedor también debe facilitar actualizaciones, en particular actualizaciones de seguridad, con el fin de garantizar que los bienes con elementos digitales sigan siendo conformes. La obligación del vendedor debe limitarse a las actualizaciones que sean necesarias para que esos bienes mantengan su



conformidad con los requisitos de conformidad objetivos y subjetivos establecidos en la presente Directiva. Salvo que las partes lo hayan acordado de otro modo en el contrato, el vendedor no debe estar obligado a proporcionar versiones mejoradas de los contenidos o servicios digitales de los bienes ni a mejorar o ampliar sus funcionalidades más allá de los requisitos de conformidad. Cuando una actualización facilitada por el vendedor o por un tercero que suministre el contenido o servicio digital de acuerdo con el contrato de compraventa genere una falta de conformidad de los bienes con elementos digitales, la responsabilidad de restablecer la conformidad debe corresponder al vendedor. El consumidor debe seguir siendo libre de elegir si instalar las actualizaciones facilitadas. Si el consumidor decide no instalar las actualizaciones necesarias para los bienes con elementos digitales para mantener su conformidad, el consumidor no debe esperar que tales productos sigan siendo conformes. El vendedor debe informar al consumidor de que la decisión de este último de no instalar las actualizaciones necesarias para mantener la conformidad de los bienes con elementos digitales, incluidas las actualizaciones de seguridad, repercutirá en la responsabilidad del vendedor por la conformidad de aquellas características de los bienes con elementos digitales cuya conformidad deben mantener las correspondientes actualizaciones. La presente Directiva no debe afectar a las obligaciones establecidas en otras normas de Derecho de la Unión o en el Derecho nacional de facilitar actualizaciones de seguridad.

(31) En principio, en el caso de los bienes con elementos digitales, cuando los contenidos o servicios digitales incorporados a los bienes o interconectados con estos se suministren en un único acto de suministro, el vendedor solo debe ser responsable de la falta de conformidad que exista en el momento de la entrega. No obstante, la obligación de suministrar actualizaciones debe reflejar el hecho de que el entorno digital de este tipo de bienes experimenta constantemente cambios. Por lo tanto, las actualizaciones son un instrumento necesario para garantizar que los bienes estén en condiciones de funcionar de la misma manera que en el momento de la entrega. Además, los bienes con elementos digitales, contrariamente a los tradicionales, no son totalmente independientes del entorno del vendedor porque este, o un tercero que suministre los contenidos o servicios digitales con arreglo al contrato de compraventa, puede actualizarlos a distancia, normalmente a través de internet. Por lo tanto, si los contenidos o servicios digitales se facilitan en un único acto de suministro, el vendedor debe estar obligado a suministrar las actualizaciones necesarias para mantener conformes los bienes con elementos digitales durante un período de tiempo que el consumidor pueda razonablemente esperar, incluso aunque los bienes fueran conformes en el momento de la entrega. El período de tiempo durante el que el consumidor pueda razonablemente esperar recibir actualizaciones debe evaluarse sobre la base del tipo y la finalidad de los bienes y los elementos digitales y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato de compraventa. Un consumidor esperaría normalmente recibir actualizaciones al menos durante el período durante el cual el vendedor sea responsable de una falta de conformidad, mientras que en algunos casos las expectativas razonables del consumidor podrían extenderse más allá de dicho período, como podría ser el caso, en particular, en lo que respecta a las actualizaciones de seguridad. En otros casos, por ejemplo en relación con bienes con elementos digitales con una finalidad limitada en el tiempo, la obligación del vendedor de facilitar actualizaciones normalmente estaría limitada a ese período de tiempo.



(32) Garantizar una mayor durabilidad de los bienes es importante para lograr patrones de consumo más sostenibles y una economía circular. De forma similar, resulta esencial mantener los productos no conformes fuera del mercado de la Unión reforzando la vigilancia del mercado y ofreciendo incentivos adecuados a los operadores económicos para aumentar la confianza en el funcionamiento del mercado interior. Con tales fines, una legislación de la Unión específica sobre productos es el medio más apropiado para introducir requisitos de durabilidad y otros requisitos relativos a los productos en relación con tipos o grupos específicos de productos, utilizando criterios adaptados a esa finalidad. La presente Directiva, por tanto, debe ser complementaria a los objetivos perseguidos en dicha legislación de la Unión específica sobre productos y debe incluir la durabilidad como criterio objetivo para la evaluación de la conformidad de los bienes. En la presente Directiva, la durabilidad debe referirse a la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento obligatorios en condiciones normales de utilización. Para que los bienes sean conformes deben poseer la durabilidad que sea habitual en bienes del mismo tipo y que el consumidor pueda razonablemente esperar habida cuenta de la naturaleza de los bienes específicos, incluida la posible necesidad de un mantenimiento razonable de los bienes, como la revisión periódica o el cambio de los filtros de un vehículo, y de cualquier declaración realizada por cualquier persona que constituya una fase en la cadena de transacciones, o por cuenta de ella. La evaluación debe tener en cuenta asimismo todas las demás circunstancias pertinentes, como el precio de los bienes y la intensidad o frecuencia del uso que el consumidor haga de estos. Además, en la medida en que la información específica sobre la durabilidad se indique en cualquier declaración precontractual que forme parte de los contratos de compraventa, el consumidor debe poder confiar en ella como parte de los criterios subjetivos de conformidad.

(33) Con arreglo a la presente Directiva, el vendedor debe estar obligado a entregar al consumidor bienes que sean conformes en el momento de la entrega. Es posible que los vendedores recurran a piezas de repuesto a fin de cumplir con su obligación de reparación en caso de que en el momento de la entrega exista falta de conformidad. Si bien la presente Directiva no debe imponer una obligación a los vendedores de garantizar la disponibilidad de piezas de recambio durante un período de tiempo como un requisito objetivo de conformidad, ello no debe afectar a otras disposiciones de Derecho nacional que obliguen al vendedor, al productor o a otra persona que constituya una fase en la cadena de transacciones a garantizar la disponibilidad de piezas de recambio o a informar al consumidor sobre dicha disponibilidad.

(34) Un amplio número de bienes de consumo deben ser instalados antes de que el consumidor pueda utilizarlos efectivamente. Además, en el caso de los bienes con elementos digitales, normalmente es necesario instalar los contenidos o servicios digitales para que el consumidor pueda utilizar los bienes con arreglo a su finalidad prevista. Por lo tanto, toda falta de conformidad resultante de una instalación incorrecta de los bienes, en particular de una instalación incorrecta del contenido o servicio digital incorporado a los bienes o interconectado con estos, debe considerarse una falta de conformidad cuando la instalación la realice el vendedor o se haga bajo su responsabilidad. En caso de que se haya previsto que los bienes sean instalados por el consumidor, toda falta de conformidad resultante de la instalación incorrecta debe considerarse una falta de conformidad de los bienes, independientemente de que quien realice la instalación sea el consumidor o un tercero bajo su responsabilidad, cuando la instalación incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación, por ejemplo



por ser incompletas o adolecer de falta de claridad, que hagan que las instrucciones de instalación sean difíciles de utilizar para el consumidor medio.

(35) La conformidad debe aplicarse tanto a los vicios materiales como a los vicios jurídicos. Las restricciones resultantes de una vulneración de los derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual o industrial, podrían impedir o limitar la utilización de los bienes con arreglo al contrato. Los Estados miembros deben garantizar que, en tales supuestos, el consumidor tenga derecho a las medidas correctoras por falta de conformidad previstas en la presente Directiva, a menos que, en tales supuestos, el Derecho nacional disponga la nulidad del contrato o su rescisión.

(36) Con el fin de garantizar la suficiente flexibilidad de las normas, por ejemplo en relación con la compraventa de bienes de segunda mano, las partes deben tener la posibilidad de apartarse de los requisitos objetivos en materia de conformidad establecidos en la presente Directiva. Tal divergencia con dichos requisitos solo debe ser posible si el consumidor ha sido específicamente informado al respecto y lo acepta por separado de otras declaraciones o acuerdos y con un comportamiento activo e inequívoco.

(37) La mejora de la seguridad jurídica tanto para los consumidores como para los vendedores requiere una clara indicación del momento en que debe evaluarse la conformidad de los bienes. El momento pertinente para evaluar la conformidad de los bienes debe ser el momento en que estos se entreguen. Esto debe aplicarse asimismo a aquellos bienes que incorporen contenidos o servicios digitales o estén interconectados con estos y se suministren en un único acto de suministro. No obstante, cuando los contenidos o servicios digitales incorporados a los bienes o interconectados con estos deban suministrarse de forma continua durante un período de tiempo, el momento pertinente a los efectos de establecer la conformidad de un elemento de dichos contenidos o servicios digitales no debe ser un momento concreto, sino un período de tiempo a partir del momento de la entrega. Por razones de seguridad jurídica, dicho período de tiempo debe ser igual al período durante el cual el vendedor sea responsable de la falta de conformidad.

(38) La presente Directiva no debe regular el significado del término «entrega», que debe dejarse a la determinación del Derecho nacional, en particular, en lo que respecta a la cuestión de qué tiene que hacer el vendedor para cumplir su obligación de entrega de los bienes. Por otra parte, las referencias hechas en la presente Directiva al momento de la entrega se entienden sin perjuicio de las normas sobre transmisión de riesgos establecidas en la Directiva 2011/83/UE e incorporadas en consecuencia al Derecho de los Estados miembros.

(39) Debe considerarse que los bienes con elementos digitales han sido entregados al consumidor cuando se haya entregado el componente físico de los bienes y además se haya producido el acto único de suministro de los contenidos o servicios digitales o bien haya comenzado el suministro continuo durante un período de tiempo de contenidos o servicios digitales. Esto significa que el vendedor también debe poner a disposición del consumidor los contenidos o servicios digitales o darle acceso a ellos de forma que estos, o cualquier medio adecuado para acceder a ellos o descargarlos, lleguen al entorno del consumidor y no sea necesario que el vendedor realice ninguna otra acción para que el consumidor pueda utilizarlos



con arreglo al contrato, por ejemplo proporcionándole un enlace o una opción de descarga. Por lo tanto, cuando el componente físico haya sido entregado con anterioridad, el momento pertinente para establecer la conformidad debe ser aquel en que se suministren los contenidos o servicios digitales. De esta forma se garantiza la uniformidad del punto de partida del período de responsabilidad correspondiente al componente físico, por una parte, y al elemento digital, por otra. Además, en muchos casos el consumidor no puede detectar un vicio del componente físico hasta que se le suministren los contenidos o servicios digitales.

(40) Cuando los bienes requieran una instalación por parte del vendedor, en algunos casos el consumidor no puede utilizarlos o detectar un defecto en estos hasta que se haya completado la instalación. Por lo tanto, cuando con arreglo al contrato de compraventa los bienes deban ser instalados por el vendedor o bajo su responsabilidad, debe considerarse que han sido entregados al consumidor en el momento en que se complete la instalación.

(41) Para garantizar que existe seguridad jurídica para los vendedores y confianza en general de los consumidores en las compras transfronterizas, es necesario establecer un plazo durante el cual el consumidor tenga acceso a medidas correctoras por cualquier falta de conformidad que exista en el momento pertinente para establecer la conformidad. Dado que al aplicar la Directiva 1999/44/CE, una gran mayoría de los Estados miembros ha previsto un plazo de dos años y en la práctica los participantes del mercado lo consideran un plazo razonable, este plazo debe mantenerse. El mismo principio debe aplicarse en el caso de los bienes con elementos digitales. No obstante, cuando el contrato prevea el suministro continuo durante más de dos años, el consumidor debe poder recurrir a medidas correctoras frente a cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales con arreglo al contrato. A fin de garantizar a los Estados miembros flexibilidad para mejorar el grado de protección de los consumidores en su Derecho nacional, los Estados miembros deben poder prever plazos más largos que los establecidos en la presente Directiva para la responsabilidad del vendedor.

(42) Por razones de coherencia con los sistemas jurídicos nacionales vigentes, los Estados miembros deben tener la facultad de disponer que el vendedor sea responsable de toda falta de conformidad que se manifieste en un período de tiempo determinado, combinándolo eventualmente con un plazo de prescripción, o bien que los derechos del consumidor a medidas correctoras solo estén sujetos a un plazo de prescripción. En el primer caso, los Estados miembros deben garantizar que no se eluda el plazo de responsabilidad del vendedor a través del plazo de prescripción para esos derechos del consumidor. Aunque, por tanto, la presente Directiva no debe armonizar la fecha de inicio de los plazos de prescripción nacionales, es preciso garantizar que dichos plazos de prescripción no restrinjan el derecho los consumidores a exigir medidas correctoras por toda falta de conformidad que se manifieste durante el período en el que el vendedor sea responsable de una falta de conformidad. En el segundo caso, los Estados miembros deben poder mantener o adoptar un plazo de prescripción únicamente para los derechos del consumidor a las medidas correctoras, sin introducir un período concreto en el que deba manifestarse la falta de conformidad para atribuir la responsabilidad al vendedor. A fin de garantizar que también en estos casos los consumidores estén protegidos por igual, los Estados miembros deben garantizar que, cuando



solo se prevea un plazo de prescripción, este siga permitiendo a los consumidores exigir medidas correctoras por cualquier posible falta de conformidad que se manifieste al menos durante el período de tiempo previsto en la presente Directiva como plazo de prescripción.

(43) Por lo que respecta a algunos aspectos, podría justificarse un trato diferente de los bienes de segunda mano. Aunque un período de responsabilidad o plazo de prescripción de dos años o más habitualmente permite conciliar los intereses del vendedor y el consumidor, puede que esto no sea así en lo que respecta a los bienes de segunda mano. Los Estados miembros deben por lo tanto poder permitir a las partes que convengan un período de responsabilidad o plazo de prescripción más breve para dichos bienes. Dejar que esta cuestión sea objeto de acuerdo contractual entre las partes aumenta la libertad contractual y garantiza que el consumidor deba ser informado tanto de que el bien es de segunda mano como de la reducción del período de responsabilidad o plazo de prescripción. No obstante, dicho período establecido por contrato no debe ser inferior a un año.

(44) La presente Directiva no debe regular la cuestión de las condiciones en las que el período de responsabilidad establecido en la presente Directiva o el plazo de prescripción pueden suspenderse o interrumpirse. Los Estados miembros deben por lo tanto tener la posibilidad de prever la suspensión o interrupción del período de responsabilidad o plazo de prescripción, por ejemplo en caso de reparación, sustitución o negociaciones entre vendedor y consumidor con el fin de encontrar una solución amistosa.

(45) Durante un período de un año, o de dos años si el Estado miembro opta por aplicar un período de dos años, el consumidor debe tener que demostrar únicamente que el bien no es conforme, sin necesidad de demostrar también que la falta de conformidad existía realmente en el momento pertinente para establecer la conformidad. Para oponerse a la reclamación del consumidor, el vendedor tendría que demostrar que la falta de conformidad no existía en ese momento. Además, en algunos casos, la presunción de que la falta de conformidad ya existía en el momento pertinente para establecer la conformidad podría ser incompatible con la naturaleza de los bienes o la índole de la falta de conformidad. En el primer caso podría tratarse de bienes que se deterioran por su propia naturaleza, como los productos perecederos, por ejemplo las flores, o los bienes destinados a un solo uso. Un ejemplo del segundo caso podría ser una falta de conformidad que solo pueda ser resultado de una acción por parte del consumidor o de una causa externa que se haya producido una vez entregados los bienes al consumidor. En el caso de los bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales, el consumidor no debe tener la obligación de demostrar la falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales durante el período de tiempo correspondiente para establecer la conformidad. Para oponerse a la reclamación del consumidor, se tendría que requerir al vendedor que demuestre que la falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales no existía durante ese período.

(46) Debe permitirse que los Estados miembros mantengan o adopten disposiciones en las que se establezca que, para poder hacer valer los derechos del consumidor, el consumidor debe informar al vendedor de una falta de conformidad en un plazo no inferior a dos meses a partir de la fecha en que haya detectado la falta de conformidad. Los Estados miembros deben



poder garantizar que los consumidores disfruten de un mayor nivel de protección, no estableciendo dicha obligación.

(47) Con el fin de aumentar la seguridad jurídica y de eliminar uno de los principales obstáculos que inhiben el mercado interior, la presente Directiva debe armonizar plenamente las medidas correctoras disponibles para el consumidor por la falta de conformidad de los bienes y las condiciones en las que puede exigirlos. En particular, en el caso de falta de conformidad, el consumidor debe tener derecho a que los bienes sean puestos en conformidad, a que se le aplique una reducción proporcionada del precio o a resolver el contrato.

(48) Por lo que respecta a poner los bienes en conformidad, el consumidor debe poder elegir entre la reparación o la sustitución. Permitir que los consumidores pidan la reparación fomentaría el consumo sostenible y podría contribuir a una mayor durabilidad de los productos. La elección del consumidor entre la reparación y la sustitución solo debe limitarse cuando la opción elegida resulte jurídica o materialmente imposible o, en comparación con la otra opción disponible, impusiese al vendedor unos costes desproporcionados. Por ejemplo, podría resultar desproporcionado pedir la sustitución de bienes por motivo de un rasguño menor, cuando dicha sustitución generase costes significativos y el rasguño pudiese repararse fácilmente.

(49) El vendedor debe poder negarse a poner los bienes en conformidad si tanto la reparación como la sustitución resultan imposibles o le imponen unos costes desproporcionados. El mismo principio debe aplicarse si la reparación o la sustitución resultara imposible y la medida correctora alternativa impusiera al vendedor unos costes desproporcionados. Por ejemplo, cuando los bienes se encuentren en un lugar distinto a aquel en el que fueron entregados inicialmente, los costes de franqueo y transporte podrían ser desproporcionados para el vendedor.

(50) Cuando se manifieste una falta de conformidad, el consumidor debe informar al respecto al vendedor para darle la oportunidad de restablecer la conformidad del bien. El vendedor debe hacerlo en un plazo razonable. En consecuencia, el consumidor no debe, en principio, tener derecho automáticamente a una reducción del precio o a la resolución del contrato, sino que debe dar al vendedor un plazo razonable para reparar o sustituir el bien no conforme. Cuando el vendedor no haya reparado o sustituido el bien dentro de ese plazo, el consumidor debe tener derecho a reclamar y a obtener una reducción del precio o la resolución del contrato sin más espera.

(51) Cuando la reparación o la sustitución no hayan ofrecido al consumidor una subsanación efectiva de la falta de conformidad, el consumidor tendrá derecho a una reducción del precio o a resolver el contrato. Tal debería ser el caso, en particular, cuando el vendedor no haya efectuado la reparación o la sustitución, o cuando se desprenda claramente de las circunstancias que el vendedor no va a efectuar la reparación o la sustitución, o cuando el vendedor se haya negado a restablecer la conformidad de los bienes porque la reparación o la sustitución sean imposibles o le impongan un coste desproporcionado.

(52) En determinadas situaciones, podría estar justificado que el consumidor tenga derecho a que se reduzca el precio o a resolver el contrato inmediatamente. Cuando el



vendedor haya tomado medidas para restablecer la conformidad de los bienes, pero posteriormente se manifieste una falta de conformidad, debe determinarse objetivamente si el consumidor debe aceptar nuevos intentos del vendedor de restablecer la conformidad de los bienes, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, como por ejemplo el tipo y valor de los bienes, y la naturaleza e importancia de la falta de conformidad. En particular, cuando se trate de bienes caros o complejos, podría estar justificado permitir al vendedor que vuelva a intentar subsanar la falta de conformidad. También debe tenerse en cuenta si cabe esperar que el consumidor mantenga la confianza en la capacidad del vendedor de restablecer la conformidad de los bienes o no, por ejemplo debido a que el mismo problema se presenta dos veces. De forma similar, en determinadas situaciones, la falta de conformidad podría ser de naturaleza tan grave que al consumidor no le sea posible mantener la confianza en la capacidad del vendedor de restablecer la conformidad de los bienes, como cuando la falta de conformidad afecte gravemente a la capacidad del consumidor de hacer un uso normal de los bienes y no quepa esperar que el consumidor confíe en que la reparación o sustitución efectuadas por el vendedor resuelva el problema.

(53) Con objeto de mantener el equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes contratantes, el consumidor debe disfrutar del derecho a resolver el contrato únicamente en los casos en que la falta de conformidad no sea de escasa importancia.

(54) Los Estados miembros deben poder regular las condiciones en las cuales otra persona puede realizar el cumplimiento que incumbe al deudor, por ejemplo las condiciones en las cuales la obligación del vendedor de reparar un bien puede ser cumplida por el consumidor o por un tercero a costa del vendedor.

(55) Con objeto de proteger a los consumidores contra el riesgo de largas demoras, toda reparación o sustitución debe llevarse a cabo satisfactoriamente dentro de un plazo razonable. Lo que se considere un plazo razonable para efectuar una reparación o sustitución debe corresponder al plazo más breve posible necesario para llevar a cabo dicha reparación o sustitución. Este plazo debe determinarse objetivamente teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad de los bienes, la naturaleza y la gravedad de la falta de conformidad y el esfuerzo necesario para llevar a cabo la reparación o la sustitución. Al aplicar la presente Directiva, los Estados miembros deben poder interpretar el concepto de plazo razonable para llevar a cabo una reparación o sustitución estableciendo plazos fijos que normalmente podrían considerarse razonables para la reparación o sustitución, concretamente para determinadas categorías de productos.

(56) La presente Directiva no debe regular en qué casos deben cumplirse las obligaciones de un deudor. Por lo tanto, la presente Directiva no debe ni determinar el lugar de la entrega ni prescribir dónde ha de tener lugar la reparación o sustitución, cuestiones que deben dejarse a la determinación del Derecho nacional.

(57) Cuando el vendedor restablezca la conformidad del bien mediante una sustitución, el consumidor no debe estar obligado a pagar por el uso normal de los bienes antes de que hayan sido sustituidos. El uso de los bienes debe considerarse normal cuando sea acorde con la índole y la finalidad de los bienes.



(58) Para que el derecho de resolución sea efectivo para los consumidores, en las situaciones en que el consumidor adquiriera múltiples bienes y la falta de conformidad afecte únicamente a algunos de los bienes entregados con arreglo al contrato, el consumidor debe tener derecho a resolver el contrato también en relación con los demás bienes adquiridos junto con los bienes no conformes, aunque esos otros bienes sean conformes, si no cabe razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes.

(59) Cuando el consumidor resuelva el contrato debido a una falta de conformidad, la presente Directiva debe establecer únicamente los principales efectos y modalidades del derecho de resolución, en particular la obligación para las partes de restituir lo que hayan recibido. De esta forma, el vendedor debe estar obligado a reembolsar el precio recibido del consumidor y el consumidor a restituir los bienes.

(60) La presente Directiva no debe afectar a la facultad de los Estados miembros de regular las consecuencias de la terminación del contrato que no sean las establecidas en la presente Directiva, como por ejemplo las consecuencias de la disminución del valor de los bienes o de su destrucción o pérdida. Asimismo, los Estados miembros deben poder regular las modalidades del reembolso del precio al consumidor, por ejemplo, las modalidades relativas a los medios utilizados para dicho reembolso o los posibles costes y tasas que se hayan pagado como consecuencia del reembolso. Los Estados miembros deben también, por ejemplo, tener la facultad de establecer determinados plazos para el reembolso del precio o la devolución de los bienes.

(61) El principio de la responsabilidad del vendedor por daños y perjuicios es un elemento fundamental de los contratos de compraventa. Por consiguiente, el consumidor debe tener derecho a reclamar una indemnización en concepto de los daños y perjuicios causados por una infracción que cometa un vendedor de lo dispuesto en la presente Directiva, incluidos aquellos sufridos como consecuencia de una falta de conformidad. La indemnización debe colocar al consumidor en una posición lo más parecida posible a aquella en la que se encontraría si los bienes hubieran sido conformes. Dado que la existencia de este derecho a indemnización por daños y perjuicios ya está garantizada en todos los Estados miembros, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de las normas nacionales sobre compensación de los consumidores por los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esas normas. Los Estados miembros también deben conservar la libertad de regular el derecho del consumidor a una indemnización por situaciones en las que la reparación o sustitución supuso un inconveniente mayor o se retrasó.

(62) Para garantizar la transparencia, deben establecerse determinados requisitos por lo que respecta a las garantías comerciales, junto con los requisitos de información precontractual sobre la existencia y condiciones de garantías comerciales que se establecen en la Directiva 2011/83/UE. Además, para mejorar la seguridad jurídica y evitar que los consumidores sean inducidos a error, la presente Directiva debe establecer que cuando las condiciones de la garantía comercial incluidas en la publicidad asociada sean más favorables para el consumidor que las enunciadas en la declaración de garantía, prevalecerán las condiciones que sean más



ventajosas. Por último, la presente Directiva debe establecer normas sobre el contenido de la declaración de garantía y sobre la forma en que debe ponerse a disposición de los consumidores. Por ejemplo, la declaración de garantía debe detallar los términos de la garantía comercial y establecer que la garantía legal de conformidad no se ve afectada por la garantía comercial, y debe dejar claro que los términos de la garantía comercial constituyen un compromiso adicional a la garantía legal de conformidad. Los Estados miembros deben tener libertad para establecer normas relativas a otros aspectos de las garantías comerciales no cubiertos por la presente Directiva, por ejemplo la posibilidad de asociar a la garantía comercial a deudores distintos del garante, siempre que dichas normas no priven a los consumidores de la protección que les ofrecen las disposiciones plenamente armonizadas de esta Directiva en materia de garantías comerciales. Si bien los Estados miembros deben conservar la libertad de requerir que se aporten garantías comerciales gratuitamente, deben garantizar que todo compromiso asumido por el vendedor o el productor que corresponda a la definición de «garantías comerciales» recogida en la presente Directiva cumpla las normas armonizadas de esta.

(63) Considerando que el vendedor debe responder frente al consumidor por cualquier falta de conformidad de los bienes resultante de una acción u omisión del vendedor o de un tercero, el vendedor debe poder emprender acciones contra la persona responsable en fases previas de la cadena de transacciones. Dichas acciones deben incluir aquellas por una falta de conformidad resultante de la omisión de una actualización, incluida una actualización de seguridad, que habría sido necesaria para mantener la conformidad del bien con elementos digitales. No obstante, la presente Directiva no debe afectar al principio de libertad contractual entre el vendedor y otras partes en la cadena de transacciones. Los detalles sobre el ejercicio de este derecho, en particular contra quiénes y cómo se deben emprender dichas acciones, así como si dichas acciones son de naturaleza obligatoria, deben ser establecidos por los Estados miembros. La presente Directiva no debe regular la cuestión de si también el consumidor puede reclamar directamente contra una persona que interviene en fases anteriores de la cadena de transacciones, excepto en aquellos casos en que el productor ofrezca al consumidor una garantía comercial con respecto a los bienes.

(64) Las personas o las organizaciones que según el Derecho nacional tienen un interés legítimo en proteger los derechos contractuales de los consumidores deben tener derecho a iniciar procedimientos, ya sea ante una autoridad administrativa o un órgano jurisdiccional competente para decidir sobre las reclamaciones o iniciar los procedimientos judiciales oportunos.

(65) Ninguna de las disposiciones de la presente Directiva debe aplicarse en perjuicio de la aplicación de las normas del Derecho internacional privado, en particular el Reglamento (CE) n.º 593/2008 y el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo.

(66) La Directiva 1999/44/CE debe derogarse. La fecha de derogación debe coincidir con la fecha de transposición de la presente Directiva. Con el fin de garantizar que las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para que los Estados miembros den cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva se apliquen de manera



uniforme a los contratos celebrados con posterioridad a la fecha de transposición, la presente Directiva no debe aplicarse a los contratos celebrados antes de su fecha de transposición.

(67) El anexo del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo debe modificarse para incluir una referencia a la presente Directiva, con el fin de facilitar la cooperación transfronteriza en la aplicación de la presente Directiva.

(68) El anexo I de la Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo debe modificarse para incluir una referencia a la presente Directiva, con el fin de garantizar que se protegen los intereses colectivos de los consumidores previstos en la presente Directiva.

(69) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, cuando esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de dichos documentos está justificada.

(70) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior abordando de forma coherente los obstáculos relacionados con el Derecho contractual con que se encuentran las compraventas transfronterizas de bienes en la Unión, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, debido al hecho de que cada Estado miembro individualmente no está en posición de resolver la fragmentación jurídica existente garantizando la coherencia de su Derecho con el de otros Estados miembros, sino que, al suprimir los principales obstáculos relacionados con el Derecho contractual mediante una plena armonización, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

(71) Es conveniente que la Comisión revise la aplicación de la presente Directiva cinco años después de su entrada en vigor, incluidas, en particular, las disposiciones relativas a las medidas correctoras, a la carga de la prueba -también en lo que respecta a los bienes de segunda mano y a los bienes vendidos en subastas públicas-, y a la garantía comercial de durabilidad del productor. La Comisión debe evaluar asimismo si la aplicación de la presente Directiva y de la Directiva (UE) 2019/770 garantiza un marco legal coherente en relación con el suministro de contenidos digitales o servicios digitales y bienes con elementos digitales.

(72) La presente Directiva respeta los derechos y libertades fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular los de sus artículos 16, 38 y 47.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:



Artículo 1. Objeto y finalidad.

La finalidad de la presente 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.

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

Artículo 2. Definiciones.

1) «contrato de compraventa»: 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;

2) «consumidor»: 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;

3) «vendedor»: 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;

4) «productor»: todo fabricante de un bien, importador de un bien en la Unión o persona que se presenta como productor indicando en el bien su nombre, marca u otro signo distintivo;

5) «bienes»:

a) todo objeto mueble tangible; el agua, el gas y la electricidad se considerarán bienes en el sentido de la presente Directiva cuando se pongan a la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas;

b) todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones (en lo sucesivo, «bienes con elementos digitales»);

6) «contenido digital»: los datos producidos y suministrados en formato digital;

7) «servicio digital»:

a) un servicio que permite al consumidor crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o



b) 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;

8) «compatibilidad»: 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);

9) «funcionalidad»: la capacidad de los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad;

10) «interoperabilidad»: 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;

11) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor o al vendedor almacenar información dirigida personalmente a esa persona de forma que en el futuro puedan recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;

12) «garantía comercial»: 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;

13) «durabilidad»: la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización;

14) «de forma gratuita»: libre de los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales;

15) «subasta pública»: el método de venta por el que el vendedor ofrece bienes o servicios a los consumidores, que asisten o se les da la posibilidad de asistir a la subasta en persona, mediante un procedimiento de puja transparente y competitivo dirigido por un subastador, y en el que el adjudicatario está obligado a adquirir los bienes o servicios.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Directiva se aplicará a los contratos de compraventa entre un consumidor y un vendedor.



2. Los contratos entre un consumidor y un vendedor para el suministro de bienes que han de fabricarse o producirse también se considerarán contratos de compraventa a efectos de la presente Directiva.

3. La presente Directiva no se aplicará a los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales. No obstante, sí se aplicará a los contenidos o servicios digitales que estén incorporados a los bienes o interconectados con ellos, en el sentido del artículo 2, punto 5, letra b), y que se suministren con los bienes con arreglo al contrato de compraventa, con independencia de si dichos contenidos o servicios digitales son suministrados por el vendedor o por un tercero. En caso de duda respecto de si el suministro de un contenido o servicio digital incorporado a un bien o interconectado con él forma o no parte del contrato de compraventa, se presumirá que el contenido o servicio digital está comprendido en el contrato de compraventa.

4. La presente Directiva no se aplicará a:

- a) cualesquiera soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales;
- b) cualesquiera bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento.

5. Los Estados miembros podrán excluir del ámbito de aplicación de la presente Directiva los contratos relativos a la compraventa de:

- a) bienes de segunda mano vendidos en subasta pública, y
- b) animales vivos.

En el caso a que se refiere la letra a), los consumidores podrán acceder fácilmente a información clara y comprensible de que no se aplican los derechos derivados de la presente Directiva.

6. La presente Directiva no afectará a la facultad de los Estados miembros de regular los aspectos del Derecho contractual general, como las normas sobre la celebración, la validez, la nulidad o los efectos de los contratos, incluidas las consecuencias de la terminación de un contrato en tanto en cuanto no estén reguladas en la presente Directiva, o el derecho a indemnización por daños y perjuicios.

7. La presente Directiva no 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 después de la entrega. La presente Directiva tampoco afectará a las normas nacionales que no sean específicas de los contratos con los consumidores, que establezcan acciones concretas para determinados tipos de vicios que no fueran manifiestos en el momento en que se celebró el contrato de compraventa.

Artículo 4. *Nivel de armonización.*



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.

Artículo 5. Conformidad de los bienes.

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.

Artículo 6. Requisitos subjetivos para la conformidad.

Para estar en conformidad con el contrato de compraventa, los bienes, en particular, cuando sea de aplicación:

- 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.

Artículo 7. Requisitos objetivos para la conformidad.

1. Además de cumplir cualesquiera requisitos subjetivos para la conformidad, los bienes:

- a) serán aptos para los fines a los que normalmente se destinan bienes del mismo tipo, 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;
- b) cuando sea de aplicación, poseerán la calidad y corresponderán a la descripción de la muestra o modelo que el vendedor hubiese facilitado al consumidor antes de la celebración del contrato;
- c) cuando sea de aplicación, 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, y
- d) 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.



2. El vendedor no quedará obligado por las declaraciones públicas a que se refiere el apartado 1, letra d), si demuestra que:

- a) desconocía tal declaración pública y no cabía razonablemente esperar que la conociera;
- b) en el momento de la celebración del contrato, la declaración pública había sido corregida del mismo modo en el que había sido realizada o de modo similar, o
- c) la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir los bienes.

3. En el caso de los bienes con elementos digitales, 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:

- a) que el consumidor pueda razonablemente esperar habida cuenta del tipo y la finalidad de los bienes y los elementos digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando el contrato de compraventa establezca un único acto de suministro del contenido digital o servicio digital, o
- b) señalado en el artículo 10, apartado 2 o apartado 5, según corresponda, cuando el contrato prevea el suministro continuo del contenido digital o servicio digital durante un período.

4. En caso de que el consumidor no instale en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas de conformidad con el apartado 3, el vendedor no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que:

- a) el vendedor hubiese informado al consumidor acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias en caso de que el consumidor no la instalase, y
- b) el hecho de que el consumidor no instalase la actualización o no lo hiciese correctamente no se debiera a deficiencias en las instrucciones de instalación facilitadas al consumidor.

5. No habrá falta de conformidad en el sentido de lo dispuesto en los apartados 1 o 3 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.

Artículo 8. *Instalación incorrecta de los bienes.*

Toda falta de conformidad derivada de una instalación incorrecta de los bienes será considerada una falta de conformidad de los bienes, si:

- a) la instalación formaba parte del contrato de compraventa y fue realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o



b) estaba previsto que la instalación la realizase el consumidor, fue realizada por este y la instalación incorrecta se debió 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.

Artículo 9. Derechos de terceros.

Cuando una restricción derivada de la vulneración de derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual, impida o limite la utilización de los bienes de conformidad con los artículos 6 y 7, los Estados miembros velarán por que el consumidor pueda exigir las medidas correctoras por falta de conformidad previstas en el artículo 13, salvo que el Derecho nacional prevea en estos casos la nulidad o la rescisión del contrato de compraventa.

Artículo 10. Responsabilidad del vendedor.

1. El vendedor será responsable ante el consumidor por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifieste en el plazo de dos años a partir de ese momento. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7, apartado 3, el presente apartado se aplicará también a los bienes con elementos digitales.

2. En el caso de los bienes con elementos digitales, cuando el contrato de compraventa establezca el suministro continuo de los contenidos o servicios digitales durante un período, el vendedor también será responsable por cualquier falta de conformidad de los contenidos digitales o servicios digitales que se produzca o se manifieste en el plazo de dos años a partir del momento de la entrega de los bienes con elementos digitales. Cuando el contrato establezca el suministro continuo durante más de dos años, el vendedor será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos digitales o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos digitales o servicios digitales con arreglo al contrato de compraventa.

3. Los Estados miembros podrán mantener o adoptar plazos más largos que los indicados en los apartados 1 y 2.

4. Si, con arreglo al Derecho nacional, las medidas correctoras establecidas en el artículo 13 también están sujetas a un plazo de prescripción, 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.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del presente artículo, los Estados miembros solo podrán mantener o introducir un plazo de prescripción para las medidas correctoras establecidas en el artículo 13. 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 de



conformidad con los apartados 1 y 2 del presente artículo y que se manifieste dentro del plazo indicado en dichos apartados.

6. Los Estados miembros podrán disponer que, en el caso de los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor puedan convenir términos contractuales o pactos con un período de responsabilidad o plazo de prescripción más breve que los previstos en los apartados 1, 2 y 5, siempre que ese período o plazo más breve no sea inferior a un año.

Artículo 11. Carga de la prueba.

1. Se presumirá 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, salvo que se demuestre lo contrario o que esta presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes o con la índole de la falta de conformidad. El presente apartado se aplicará también a los bienes con elementos digitales.

2. En lugar del plazo de un año fijado en el apartado 1, los Estados miembros podrán mantener o introducir un plazo de dos años a partir de la fecha de entrega de los bienes.

3. 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.

Artículo 12. Obligación de informar.

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.

Artículo 13. Medidas correctoras por falta de conformidad.

1. En caso de falta de conformidad, el consumidor podrá exigir que los bienes sean puestos en conformidad o que se le aplique una reducción proporcionada del precio o que se resuelva el contrato de conformidad con las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Para poner los bienes en conformidad, el consumidor podrá elegir entre la reparación o la sustitución, salvo cuando la medida correctora elegida resulte imposible o que, 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.

3. 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).

4. El consumidor podrá exigir una reducción proporcionada del precio con arreglo a lo dispuesto en el artículo 15 o bien la resolución del contrato con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16, en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) el vendedor no ha llevado a cabo la reparación o la sustitución o, en su caso, no ha llevado a cabo la reparación o la sustitución de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, apartados 2 y 3, o el vendedor se ha negado a poner los bienes en conformidad con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo;

b) subsiste la falta de conformidad pese al intento del vendedor de poner los bienes en conformidad;

c) la falta de conformidad es de tal gravedad que se justifica la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato de compraventa, o

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.

5. El consumidor no tendrá derecho a resolver el contrato cuando la falta de conformidad sea leve. La carga de la prueba de que la falta de conformidad es leve corresponderá al vendedor.

6. 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.

7. Los Estados miembros podrán decidir si, y en qué medida, una contribución del consumidor a la falta de conformidad afecta a su derecho a exigir medidas correctoras.

Artículo 14. *Reparación o sustitución de los bienes.*

1. Toda reparación o sustitución se llevará a cabo:

a) de forma gratuita;

b) en un plazo razonable a partir del momento en que el vendedor haya sido informado por el consumidor de la falta de conformidad, y

c) 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.



2. Cuando la falta de conformidad deba subsanarse mediante reparación o sustitución de los bienes, el consumidor pondrá los bienes a disposición del vendedor. El vendedor recuperará los bienes sustituidos a sus expensas.

3. 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.

4. El consumidor no será responsable de ningún pago por el uso normal hecho de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

Artículo 15. Reducción del precio.

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.

Artículo 16. Resolución del contrato de compraventa.

1. El consumidor ejercerá el derecho a resolver el contrato de compraventa mediante una declaración al vendedor en la que exprese su decisión de resolver el contrato de compraventa.

2. Cuando la falta de conformidad se refiera solo a algunos de los bienes entregados en virtud del contrato de compraventa y haya motivos para la resolución de dicho contrato de conformidad con el artículo 13, el consumidor podrá resolver el contrato solo respecto de dichos bienes, y en relación con cualesquiera otros bienes que el consumidor hubiera adquirido junto con los bienes no conformes si no se puede razonablemente esperar que el consumidor acepte conservar únicamente los bienes conformes.

3. Cuando el consumidor resuelva un contrato de compraventa en su conjunto o, de conformidad con el apartado 2, respecto de algunos de los bienes entregados en virtud del contrato de compraventa:

- a) el consumidor restituirá al vendedor, a expensas de este último, los bienes, y
- b) 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.

Para los fines del presente apartado, los Estados miembros podrán determinar las modalidades de devolución y reembolso.

Artículo 17. Garantías comerciales.

1. Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y la publicidad asociada disponible en el



momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. Con arreglo a las condiciones establecidas en el presente artículo y sin perjuicio de cualquier otra disposición del Derecho de la Unión o nacional aplicable, el productor que ofrezca al consumidor una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período 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. El productor podrá ofrecer al consumidor condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.

2. La declaración de garantía comercial se entregará al consumidor en un soporte duradero a más tardar en el momento de entregar los bienes. La declaración de garantía comercial estará redactada de manera clara y comprensible. Incluirá lo siguiente:

- a) 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;
- b) el nombre y la dirección del garante;
- c) el procedimiento que debe seguir el consumidor para conseguir la aplicación de la garantía comercial;
- d) la designación de los bienes a los que se aplica la garantía comercial, y e) las condiciones de la garantía comercial.

3. El incumplimiento del apartado 2 no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.

4. 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.

Artículo 18. Derecho de repetición.

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. El Derecho nacional determinará quién es el responsable y las acciones y condiciones de ejercicio correspondientes.

Artículo 19. Aplicación.



1. Los Estados miembros garantizarán la existencia de medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de la presente Directiva.

2. Los medios mencionados en el apartado 1 incluirán disposiciones por las que uno o más de los organismos siguientes, según determine el Derecho nacional, puedan emprender acciones en virtud del Derecho nacional ante los órganos jurisdiccionales o ante los organismos administrativos competentes para garantizar la aplicación de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva:

- a) organismos públicos o sus representantes;
- b) organizaciones de consumidores con un interés legítimo en la protección de los consumidores;
- c) organizaciones profesionales con un interés legítimo para actuar.

Artículo 20. Información al consumidor.

Los Estados miembros tomarán las medidas adecuadas para garantizar que esté a la disposición de los consumidores la información sobre los derechos de los consumidores conforme a la presente Directiva, así como la información sobre las vías para hacerlos valer.

Artículo 21. Carácter imperativo.

1. Salvo que se establezca de otro modo en la presente Directiva, no será vinculante para el consumidor ninguna cláusula contractual que, en perjuicio del consumidor, excluya la aplicación de las medidas nacionales de transposición de la presente Directiva, no aplique o modifique los efectos de dichas medidas antes de que el consumidor ponga en conocimiento del vendedor la falta de conformidad de los bienes.

2. La presente Directiva no impedirá al vendedor ofrecer al consumidor condiciones contractuales que garanticen mayor protección que la otorgada por la presente Directiva.

Artículo 22. Modificación del Reglamento (UE) 2017/2394 y de la Directiva 2009/22/CE.

1. En el anexo del Reglamento (UE) 2017/2394, el punto 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. 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 (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DO L 136 de 22.5.2019, p. 28).»

2. En el anexo I de la Directiva 2009/22/CE, el punto 7 se sustituye por el texto siguiente:



«7. 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 (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DO L 136 de 22.5.2019, p. 28).»

Artículo 23. Derogación de la Directiva 1999/44/CE.

Queda derogada con efecto a partir del 1 de enero de 2022 la Directiva 1999/44/CE.

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la presente Directiva con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo.

Artículo 24. Transposición.

1. A más tardar el 1 de julio de 2021, los Estados miembros adoptarán y publicarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Los Estados miembros aplicarán dichas medidas a partir del 1 de enero de 2022.

Cuando los Estados miembros adopten dichas medidas, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las medidas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

2. Lo dispuesto en la presente Directiva no se aplicará a los contratos celebrados antes del 1 de enero de 2022.

Artículo 25. Revisión.

A más tardar el 12 de junio de 2024, la Comisión revisará la aplicación de la presente Directiva, en particular sus disposiciones relativas a las medidas correctoras y a la carga de la prueba, también con respecto a los bienes de segunda mano, así como a los bienes adquiridos en subastas públicas, y la garantía comercial de durabilidad del productor, y presentará un informe al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo. El informe examinará en particular si la aplicación de la presente Directiva y de la Directiva (UE) 2019/770 garantiza un marco coherente para el correcto funcionamiento del mercado interior en relación con el suministro de contenidos digitales, servicios digitales y bienes con elementos digitales, de conformidad con los principios que rigen las políticas de la Unión. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas.

Artículo 26. Entrada en vigor.

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. No obstante, el artículo 22 será aplicable a partir del 1 de enero de 2022.



Artículo 27. Destinatarios.

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 20 de mayo de 2019.

Por el Parlamento Europeo
El Presidente
 A. TAJANI

Por el Consejo
El Presidente
 G. CIAMBA

ANEXO

Tabla de correspondencias

Directiva 1999/44/CE	Presente Directiva
Artículo 1, apartado 1	Artículo 1
Artículo 1, apartado 2, letra a)	Artículo 2, punto 2
Artículo 1, apartado 2, letra b), primer guion	Artículo 3, apartado 4, letra b)
Artículo 1, apartado 2, letra b), segundo y tercer guion	Artículo 2, punto 5, letra a)
Artículo 1, apartado 2, letra c)	Artículo 2, punto 3
Artículo 1, apartado 2, letra d)	Artículo 2, punto 4
Artículo 1, apartado 2, letra e)	Artículo 2, punto 12
Artículo 1, apartado 3	Artículo 2, punto 15, y artículo 3, apartado 5, letra a)
Artículo 1, apartado 4	Artículo 3, apartado 2
Artículo 2, apartado 1	Artículo 5
Artículo 2, apartado 2, letra a)	Artículo 6, letra a), y artículo 7, apartado 1, letra b)
Artículo 2, apartado 2, letra b)	Artículo 6, letra b)
Artículo 2, apartado 2, letra c)	Artículo 7, apartado 1, letra a)
Artículo 2, apartado 2, letra d)	Artículo 7, apartado 1, letra d)
Artículo 2, apartado 3	Artículo 7, apartado 5
Artículo 2, apartado 4	Artículo 7, apartado 2
Artículo 2, apartado 5	Artículo 8
Artículo 3, apartado 1	Artículo 10, apartado 1
Artículo 3, apartado 2	Artículo 13, apartado 1
Artículo 3, apartado 3, párrafo primero	Artículo 13, apartado 2, y artículo 14, apartado 1, letra a)
Artículo 3, apartado 3, párrafo segundo	Artículo 13, apartado 2
Artículo 3, apartado 3, párrafo tercero	Artículo 14, apartado 1, letras b) y c)



Artículo 3, apartado 4	Artículo 2, punto 14
Artículo 3, apartado 5	Artículo 13, apartado 4
Artículo 3, apartado 6	Artículo 13, apartado 5
Artículo 4	Artículo 18
Artículo 5, apartado 1	Artículo 10, apartados 1, 2, 3, 4 y 5
Artículo 5, apartado 2	Artículo 12
Artículo 5, apartado 3	Artículo 11
Artículo 6, apartado 1	Artículo 17, apartado 1
Artículo 6, apartado 2	Artículo 17, apartado 2
Artículo 6, apartado 3	Artículo 17, apartado 2
Artículo 6, apartado 4	Artículo 17, apartado 4
Artículo 6, apartado 5	Artículo 17, apartado 3
Artículo 7, apartado 1, párrafo primero	Artículo 21, apartado 1
Artículo 7, apartado 1, párrafo segundo	Artículo 10, apartado 6
Artículo 7, apartado 2	-
Artículo 8, apartado 1	Artículo 3, apartados 6 y 7
Artículo 8, apartado 2	Artículo 4
Artículo 9	Artículos 19 y 20
Artículo 10	Artículo 22
Artículo 11, apartado 1, párrafo primero	Artículo 24, apartado 1, párrafo primero
Artículo 11, apartado 1, párrafo segundo	Artículo 24, apartado 1, párrafo tercero
Artículo 11, apartado 2,	Artículo 24, apartado 1, párrafo cuarto
Artículo 12	Artículo 25
Artículo 13	Artículo 26
Artículo 14	Artículo 27

© Unión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/>

Únicamente se consideran auténticos los textos legislativos de la Unión Europea publicados en la edición impresa del *Diario Oficial de la Unión Europea*.