

Informe de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios sobre medidas de protección de consumidores en la situación de estado de alarma por la crisis del COVID-19, en relación a la interrupción de plazos de devoluciones y en la garantía del producto y garantía de reparaciones.

Fecha: actualizado 25 de mayo de 2020

Una duda que se está planteando como consecuencia de la declaración del estado de alarma en España, es la relativa a la posible interrupción de los plazos de garantía de productos y de reparaciones regulados en los artículos 114 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Y ello surge como consecuencia de la publicación del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, en cuyo artículo 21 se interrumpen durante el estado de alarma, los plazos para la devolución de los productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line, reanudándose el cómputo de los mismos en el momento en que pierda vigencia el citado Real Decreto 463/2020, o en su caso, las prórrogas del mismo, o mediante alzamiento de los plazos suspendidos como ha establecido el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo.

Pero, ¿qué sucede con los plazos de garantía de estos productos?

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, precitado, sí que regula la suspensión de unos determinados plazos. Así, en su Disposición Adicional



Segunda, la suspensión de plazos procesales, salvo una serie de excepciones que enumera; en su Disposición Adicional Tercera, la suspensión de plazos administrativos, salvo en los casos que detalla; y, por último, en la Disposición Adicional Cuarta, la suspensión de plazos de prescripción y caducidad de cualesquiera acciones y derechos que quedan suspendidos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaren, o mediante alzamiento de los plazos suspendidos como ha establecido el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo.

Teniendo en cuenta la normativa anteriormente señalada y en relación a los plazos de garantía de productos y de reparaciones, se plantea la duda de si estos se verían suspendidos o prorrogados durante el período de vigencia del estado de alarma hasta el alzamiento o reanudación de plazos. En todo caso, habría que analizar la situación concreta y distinguir dos supuestos:

1. Cuando el producto adquirido o reparación efectuada no presentan una falta de conformidad durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el estado de alarma.

En este caso, el consumidor está dando uso al producto sin manifestarse una falta de conformidad, por lo que la medida de una prórroga general o suspensión del plazo de garantía no sería exigible.

Otro caso pudiera darse si se trata de productos adquiridos o, en su caso, reparados, en los que su utilización no sea posible a causa de la declaración del estado de alarma. Así, habría que estar al supuesto concreto y, en todo caso, el comprador o usuario debería probar la imposibilidad del uso del producto por esta causa, acreditando que no está comprendido en el marco



subjetivo y objetivo de excepciones establecida por el Real Decreto 463/2020, lo que pudiera derivar en una minoración temporal de su derecho de garantía, supuestos en los que la acción tuitiva del derecho de consumo debería amparar al consumidor. Dada la amplia variedad de casuística que a tal efecto pudiera darse, en caso de no haber acuerdo entre las partes, el consumidor podrá presentar una reclamación por los mecanismos legalmente previstos.

2. Cuando el producto o la reparación efectuada se avería y deja de funcionar durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma.

En estos casos el problema surge cuando el establecimiento permanece cerrado para poder reclamar porque la apertura al público se ha visto suspendida por el Real Decreto 463/2020, al no tratarse de un establecimiento comercial minorista regulado en su artículo 10.1. (de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad, establecimientos farmacéuticos, sanitarios, centros o clínicas veterinarias, ópticas y productos ortopédicos, productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, alimentos para animales de compañía, comercio por internet, telefónico o correspondencia, tintorerías, lavanderías y el ejercicio profesional de la actividad de peluquería a domicilio).

A lo que debe añadirse la limitación de la libertad de circulación de las personas de su artículo 7.1., en el que se detalla que las personas únicamente podrán circular por las vías o espacios de uso público para la realización de unas determinadas actividades.



¿En estos casos, qué derechos le amparan al consumidor si la falta de conformidad se manifiesta durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma?

Podría entenderse que, dado que las limitaciones descritas han impedido al consumidor hacer valer su derecho de garantía, y una vez finalizada la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma, éste pudiera dirigirse al vendedor o, en su caso, al fabricante, para que asuma la garantía, en el marco establecido por la Ley, y, si así no fuera, presentar una reclamación.

En este caso, el consumidor tendrá que acreditar que la falta de conformidad se ha producido durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma, con la imposibilidad de ponerse en contacto con el vendedor o, en otro caso, justificar que sí ha establecido contacto poniendo en su conocimiento la falta de conformidad.

A estos efectos, hay que recordar lo establecido por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en cuyo artículo 123.5 establece que: “El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación”.



Por ello, durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma, es necesario que el consumidor comunique al vendedor su falta de conformidad, utilizando para ello los canales electrónicos o telefónicos que disponga la empresa para la atención al cliente, y que esta comunicación en plazo quede debidamente documentada.

El Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, en sus artículos 4 y 5 establece la obligatoriedad para las empresas de disponer de un Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, mediante teléfono o correo electrónico, por lo que incluso durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma estos canales de comunicación deben estar disponibles para el consumidor, recayendo la responsabilidad en la empresa en caso de no ser así.

En síntesis, siendo el periodo de garantía un plazo de prescripción, susceptible de interrupción cuando al consumidor se le presentan inconvenientes para su pleno ejercicio, en el supuesto de que durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma se dé una falta de conformidad, se interrumpiría el plazo de prescripción de la garantía (de 2 años desde la entrega del producto; de 2 años u otro no inferior a un año desde la entrega, para productos usados; y de 3 meses en caso de reparaciones) desde la comunicación electrónica o, subsidiariamente, telefónica, de la falta de conformidad al vendedor o prestador del servicio, o desde el intento de comunicación, en caso de no disponibilidad del preceptivo



**Dirección General de
Protección de Consumidores
y Usuarios**
Plaza de Pilar, 3 Planta 1ª
50003 Zaragoza

Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, quedando en ambos casos acreditada documentalmente.

Conviene incidir en que la acreditación documental de la comunicación de la falta de conformidad al vendedor, o de su intento, es imprescindible, pudiendo consistir bien en el correo electrónico saliente, en un formulario web que la empresa tenga a disposición de los consumidores, o bien, en caso de efectuar la comunicación telefónica, mediante el registro de llamadas salientes o de su detalle en la factura del servicio telefónico.

Por otro lado, señalar que alguna empresa privada, dentro de su ámbito de actuación, ha contribuido a aclarar su situación y de hecho, ha comunicado a través de redes sociales la opción de ampliar el periodo de garantía que fuere a finalizar durante la vigencia de las medidas de suspensión de plazos decretadas por el Real Decreto que declara el estado de alarma, prorrogando su plazo de garantía por un periodo que, al menos, no detraiga derechos al consumidor en relación con la situación ordinaria no restrictiva de derechos constitucionales como la libertad de movimientos y cierre al público de establecimientos.

Finalmente recordamos que cualquier consulta puede plantearse ante las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores y dependencias de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

A su vez, ponemos a disposición de los consumidores la dirección de correo electrónico consumo.doc@aragon.es, las redes sociales Facebook y Twitter en [@ConsumoAragon](#), y los teléfonos:



**Dirección General de
Protección de Consumidores
y Usuarios**
Plaza de Pilar, 3 Planta 1ª
50003 Zaragoza

Servicios centrales:

976 715 610

976 713 358

976 715 612

Servicio Provincial de Zaragoza: 976 715 243 – 976 715 242

Servicio Provincial de Huesca: 974 247 234

Servicio Provincial de Teruel: 978 654 010

#ConsumoInforma #Covid_19

DEVOLUCIÓN/GARANTÍA DE PRODUCTOS DURANTE LA CRISIS COVID19



Producto adquirido previamente a la crisis y cuyo plazo de devolución o desistimiento acaba durante esta y antes del 4 de junio: se interrumpe el plazo que se reanuda el 4 de junio.	Producto adquirido antes del 4 de junio: el período de devolución y desistimiento comenzará el 4 de junio
SE INTERRUMPEN LOS PLAZOS DE DEVOLUCIÓN DURANTE LA CRISIS SANITARIA, SE REANUDAN EL 4 DE JUNIO	
Producto que muestra defecto antes del 4 de junio: intentar comunicar al vendedor, se podrá devolver o reparar a partir del 4 de junio	Producto que se utiliza durante la crisis sanitaria y muestra defecto a partir del 4 de junio: no se amplía el plazo de garantía , que será de 2 años desde su compra.

Garantía de los productos: **2 años**



  @ConsumoAragon

 **GOBIERNO DE ARAGON**

“Descripción de la imagen: En comercio electrónico desistimiento 14 días.



**Dirección General de
Protección de Consumidores
y Usuarios**
Plaza de Pilar, 3 Planta 1ª
50003 Zaragoza

Se interrumpen los plazos de devolución durante la crisis sanitaria, se reanudan el 4 de junio.

Producto adquirido previamente a la crisis y cuyo plazo de devolución o desistimiento acaba durante esta y antes del 4 de junio: se interrumpe el plazo que se reanudará el 4 de junio

Producto adquirido antes del 4 de junio: el período de devolución y desistimiento comenzará el 4 de junio.

Producto que muestra defecto antes del 4 de junio: intentar comunicar al vendedor, se podrá devolver o reparar a partir del 4 de junio.

Producto que se utiliza durante la crisis sanitaria y muestra defecto a partir del 4 de junio: no se amplía el plazo de garantía, que será de 2 años desde su compra.

Garantía de los productos 2 años”.