

LA GARANTÍA EN LA COMPRA DE PRODUCTOS.

GARANTÍA LEGAL: EN GENERAL, DOS AÑOS.

Para reclamar y hacer valer la garantía, el consumidor puede dirigirse tanto **al vendedor como al fabricante del producto.**¹

- La ley establece un plazo general de 2 años de garantía desde la compra.
- Si el defecto sale a la luz durante los primeros 6 meses desde la entrega del bien, se presume que es **un defecto de origen**, el consumidor no debe probar nada para conseguir que se aplique la garantía
- Si el problema se manifiesta pasados esos 6 meses, el fabricante o el vendedor pueden exigir al consumidor que demuestre que el fallo existía de

¹ Ámbito de aplicación

1. Están incluidos los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de **producirse o fabricarse.**

2. No es de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco es aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

origen. Aplicar la garantía puede resultarle así difícil, pues necesitará **informes periciales**.

¿CUÁNTO DURA LA GARANTÍA?

NUEVO

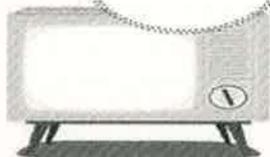


2 AÑOS DESDE LA COMPRA

Los 6 primeros meses no hay que demostrar nada

Pasados 6 meses, el fabricante puede exigir que se demuestre que es un defecto de fábrica

2ª MANO



1 año si lo vende un profesional

6 meses si lo vende un particular

REPARACIONES



3 meses, si vuelven a averiarse las partes reparadas, el servicio de atención al cliente tendrá que arreglarlo gratis (en coches 3 meses o 2.000 km).

VIVIENDA



PARA VIVIENDAS CON EDIFICACIÓN POSTERIOR AL 6 DE MAYO DE 2000

1 año para defectos de acabado (pintura, puertas, cristales...)

3 años para defectos de funcionales (humedades)

10 años para defectos estructurales



¿SABES A QUÉ TIENES DERECHO EN PERIODO DE GARANTÍA?

En teoría, las cosas están claras.

La garantía protege al consumidor de los defectos de fábrica, problemas prematuros en un producto o desajustes respecto a lo prometido, y obliga al vendedor a subsanar esos fallos, sin que esa solución suponga coste o molestias para el consumidor.

En la práctica, las cosas no son así, y a diario los consumidores sufren una aplicación ventajista de la ley por parte de los comerciantes.

CUANDO LA GARANTÍA SE ACORTA O SE ALARGA.

- En los productos de segunda mano, el plazo se reduce: la garantía es de **6 meses**, si compras el bien usado a un particular, o de **1 año** como mínimo, a un establecimiento.

- Algunos fabricantes ofrecen una **garantía comercial** adicional que mejora o amplía la garantía legal.²
- En el caso de una vivienda, la garantía puede durar hasta los **10 años** en caso de vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga o elementos estructurales. Y hay hasta **3 años de garantía** para defectos de los elementos.

² Garantía comercial adicional

1. La garantía comercial debe formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor y usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.

2. La garantía expresa necesariamente:

- El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato.
- Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.

3. La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la *garantía comercial adicional prescribe a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.*

¿A QUÉ DA DERECHO LA GARANTÍA?

Si un producto en periodo de garantía es defectuoso, el consumidor puede

- Reparar el producto.
- Sustituir el producto por otro nuevo (no se sustituyen los bienes que se consumen con el uso ni los de segunda mano).
- Pedir una reducción del precio del producto.
- Resolver el contrato.

En principio, el consumidor puede elegir si prefiere que el producto en garantía le sea reparado o cambiado por uno nuevo, pero el fabricante puede alegar que una de las formas le parece desproporcionada y elegir la que él convenga... siempre que el consumidor esté de acuerdo.

Cuando no sea posible o razonable sustituir el producto en garantía por uno nuevo o si el plazo de tiempo es exagerado... el consumidor podrá pedir una reducción del precio o resolver el contrato.

En cualquier caso:

- Tanto la reparación como el cambio deben ser totalmente gratuitos para el consumidor,

- Durante el tiempo que esté sin el producto mientras lo cambian o lo reparan el plazo de la garantía se suspende,
- Tanto el producto reparado como el nuevo cuentan como mínimo con 6 meses de garantía, aunque quedase menos tiempo para que cumpliera la garantía original.

CONSEJOS PARA HACER VALER LA GARANTÍA

- Cuando compres un producto, repasa los documentos de garantía. Si no hay (sólo es obligatorio incluir las garantías comerciales que amplíen la garantía legal), se aplica la ley.
- A veces los establecimientos ofrecen unas garantías comerciales que pueden completar las del fabricante, pero nunca sustituirlo.
- **Conserva los documentos.** Si no tienes, basta el justificante de la compra (tique o factura). Estos productos son la prueba de la compra y su fecha marca el inicio de la garantía
- La ley obliga a dar un **justificante del depósito** del producto en garantía, lo que amplía significativamente los derechos del consumidor.

- **Si compras un bien de segunda mano** cuya la garantía legal esté vigente, pide al vendedor que te dé documento, o la factura o tique.
- En la medida de lo posible, compra en establecimientos que permitan la devolución del producto o del dinero.
- En el caso de **aparatos electrónicos**, que frecuentemente limitan el plazo de garantía a un año, solicita la reparación o la sustitución y, si no se realiza, denúncialo en las hojas de reclamación.
- Si el establecimiento de venta ha cerrado, dirígete al fabricante o productor del bien.

GARANTÍA LEGAL.

De acuerdo con la **normativa vigente** todos los **productos de consumo** (bienes muebles) tienen una **garantía legal** y cualquier persona compradora de dichos productos tiene los **derechos legales** que reconoce la ley.

Todas las empresas deben informar de la garantía del producto de la forma siguiente:

- Deben informar sobre los derechos de las personas consumidoras en caso de falta de conformidad por medio de **un cartel informativo, un**

documento escrito, una factura, un ticket de compra o cualquier otro medio que permita tener constancia.

- Si se informa por medio de un cartel de carácter fijo este debe estar a la vista del público y permitir la lectura y comprensión del texto.
- Si se informa por medio de un documento, el escrito que se entregue al consumidor debe estar a disposición inmediata de las personas consumidoras en castellano.
- Si se informa a través de la factura o ticket de compra, estos deben estar impresos con un tipo de letra y un contraste que permitan leerlos claramente.
- Si son bienes de naturaleza duradera (*) se facilitará por medio de un documento o mediante la factura o ticket de compra, no por medio de un cartel.

(*) Los **bienes de naturaleza duradera** son:

- Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
- Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.
- Vehículos automóviles, motocicletas, velocípedos, sus piezas de repuesto y accesorios.
- Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
- Vivienda.

PRINCIPIO DE CONFORMIDAD.

El principio de conformidad obliga a la persona vendedora a entregar a la persona consumidora y usuaria un producto que sea conforme al contrato de compraventa y a responder de cualquier falta de conformidad que pueda darse tras el momento de entrega el producto.

Es decir, a menos que haya alguna prueba que demuestre lo contrario, se entiende que **el producto es conforme** siempre que cumpla todos los requisitos siguientes, a menos que, por las circunstancias del caso concreto, no fuera posible aplicar alguno de ellos:

Se ajuste a la descripción hecha por la persona vendedora o al modelo o muestra que enseñó.

Sea apto para el uso al que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo.

Sea apto para el uso especial que hubieran pactado la persona consumidora y usuaria con la persona vendedora.

Tenga la calidad y prestaciones habituales que la persona consumidora y usuaria pueda esperar de un producto del mismo tipo, de acuerdo con su naturaleza y con las informaciones que haya dado la persona vendedora o productora en la publicidad o en el etiquetado.

Además, un producto tampoco es conforme si la persona vendedora hace una instalación incorrecta del mismo —siempre que previamente se haya pactado incluirla por el precio acordado—, o si la persona consumidora y usuaria la hizo incorrectamente como consecuencia del hecho de no haber entendido las instrucciones. Para asegurarse de que se incluye la instalación de un producto, la persona consumidora debe pedir que se especifique claramente su inclusión en la factura.

Excepción!!: Cuando la persona consumidora y usuaria sabe, en el momento de comprar el producto, **que éste no es conforme o cuando la falta de conformidad se debe a los materiales que ella suministra**, entonces no podrá alegar esta falta de conformidad.

En cualquier caso, la persona consumidora y usuaria tiene derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizada por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

RELACIÓN DE CONSUMO.

El **principio de conformidad** se aplica siempre que se realice una **compraventa entre un profesional** que se dedica a la venta de productos de consumo (una tienda, una gran superficie, un mercado...) y **una persona física o jurídica que actúa en un**

ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

La normativa vigente protege a las personas consumidoras y usuarias ante un vendedor profesional, y por lo tanto no se aplica en la compraventa entre particulares.

PRODUCTOS DE CONSUMO.

El **principio de conformidad** se aplica a los **contratos de compraventa** de productos (**bienes muebles**: electrodomésticos, ropa, calzado, vehículos, CD, libros...) y a los **contratos de suministro de productos que se tengan que producir o fabricar** (cortinas, muebles ...), y **no se aplica a los productos** no adquiridos mediante venta judicial, ni al agua, el gas y la electricidad, cuando no estén envasados para la venta en volumen o cantidades determinadas, ni a los productos de segunda mano adquiridos en subastas administrativas a las que las personas consumidoras y usuarias pueden asistir personalmente.

RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR.

La persona vendedora es quien tiene que responder de la falta de conformidad. Es decir, si el producto que usted ha adquirido presenta algún problema,

deberá entregarlo a la persona vendedora, que es quien debe hacerse cargo del mismo.

En caso de que le sea imposible hacer llegar el producto a la persona vendedora o en caso de que le suponga una carga excesiva (porque el vendedor ha cerrado su comercio, porque compró el producto en otra comunidad autónoma o en otro país de la UE...), usted, como persona consumidora, no queda desprotegida, sino que puede reclamar directamente al fabricante o al productor del producto y exigir sus derechos.

PLAZO PARA RESPONDER DE LA FALTA DE CONFORMIDAD DEL PRODUCTO.

La persona vendedora tiene que responder de los defectos (de la falta de conformidad) que presente un producto durante:

- Los dos años siguientes a la fecha de entrega, si el producto es nuevo.
- La persona vendedora y la persona consumidora pueden pactar un plazo más corto, que no podrá ser nunca inferior a un año desde la fecha de entrega, para el caso de productos de segunda mano.

Pero este plazo reúne unas características que deben quedar perfectamente especificadas:

Si el defecto del producto se manifiesta durante los seis primeros meses desde la fecha de entrega (producto nuevo o de segunda mano), se entiende que este defecto ya existía cuando lo entregaron, es decir, que era de origen.

Entonces, corresponde a la persona vendedora demostrar lo contrario y que el defecto ha aparecido después a causa de un mal uso o de un mantenimiento defectuoso.

Dicha persona es quien tiene que demostrar, en definitiva, que entregó el producto de acuerdo con las condiciones acordadas.

Si el defecto aparece después de los 6 primeros meses y hasta los 2 años desde la fecha de entrega, la persona consumidora y usuaria es quien tiene que probar que el defecto era de origen y que no se debe a un mal uso o al paso del tiempo. Esta demostración pide, a menudo, un peritaje del producto.

CUÁNDO EMPIEZA A CONTAR EL PLAZO.

La fecha de la factura o del tiquet de compra, o la del albarán de entrega si éste es posterior, es la fecha de referencia a partir de la cual empieza a contar el plazo (a menos que haya alguna prueba en contra); por lo tanto, es muy importante que guarde usted dicho documento.

QUÉ DERECHOS TIENE LA PERSONA CONSUMIDORA SI EL PRODUCTO NO ES CONFORME.

La persona consumidora y usuaria tiene:

- Derecho a la reparación
- Derecho a la sustitución
- Derecho a la rebaja del precio
- Derecho a la resolución del contrato

¿CÓMO SE TIENEN QUE EJERCITAR ESTOS DERECHOS?

La reparación y la sustitución del producto
Si encuentra defectos en el producto, puede usted optar entre la reparación o la sustitución, y la persona vendedora tiene que respetar su voluntad a menos que la opción que usted elija sea imposible de cumplir o desproporcionada.

¿QUÉ SIGNIFICA IMPOSIBLE DE CUMPLIR O DESPROPORCIONADA?

Puede ser que la opción que usted haya escogido imponga a la persona vendedora unos gastos que, en comparación con otra opción, no sean razonables.

Para valorar este caso habrá que tener en cuenta:

- el precio que tendría el producto si fuera conforme, si no tuviera defectos
- la importancia del defecto

- los inconvenientes que podría sufrir la persona consumidora y usuaria si optara por otra solución.

Tanto la reparación como la sustitución se tienen que regir por **unas reglas**:

- **Gratuidad.** No pueden implicar gastos de ningún tipo para la persona consumidora y usuaria (desplazamientos, transporte, piezas de recambio, mano de obra: todo tiene que ir a cargo de la persona vendedora).
- Se tienen que resolver dentro de un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor, siempre atendiendo a la naturaleza del bien.
- Mientras dure la reparación, se suspende el cómputo de los plazos de garantía: desde que la persona consumidora pone el producto a disposición del vendedor hasta el momento en que se le devuelve reparado.
- En el caso de la sustitución, no se inicia un nuevo plazo de garantía de 2 años para el nuevo producto.
- Desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo producto queda suspendido el plazo de garantía del producto sustituido y en el momento en que se pone a disposición de la persona consumidora el producto nuevo, se vuelve a

activar el cómputo del plazo pendiente de la garantía de origen del producto sustituido. Salvo que se tenga una prueba de lo contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten durante los seis meses posteriores a la entrega del producto ya existían cuando se dio, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y la índole del defecto.

- Si el producto se ha reparado y entregado y continúa no siendo conforme al contrato (el problema no se ha resuelto), la persona consumidora y usuaria puede escoger entre la sustitución del bien o la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- Lo mismo sucede si el bien se ha sustituido pero todavía no es conforme. Entonces la persona consumidora puede optar por la reparación o la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- La persona consumidora y usuaria no podrá exigir la sustitución del producto cuando se trate de bienes de segunda mano o de bienes no fungibles.
- Los **bienes no fungibles** son aquellos que por su especial naturaleza no se pueden sustituir porque son únicos, no hay dos exactamente iguales: obras de arte, antigüedades, bienes de segunda mano...

Si usted opta por la reparación, debe saber que tiene **una garantía de seis meses**, durante los cuales el vendedor tiene que responder del producto.

Para poder ejercitar todos estos derechos, la normativa vigente impone a la persona consumidora y usuaria la obligación de informar al vendedor sobre el defecto, sobre la falta de conformidad en el momento en que se detecte el problema, como máximo en un plazo de dos meses.

Esta obligación obedece a dos razones muy claras: en primer lugar, la persona consumidora y usuaria tiene que ser diligente y no debe esperar que el defecto se pueda agravar con el tiempo; en segundo lugar, cuanto antes conozca el defecto la persona vendedora, antes podrá resolverlo.

LA REBAJA DEL PRECIO Y LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En general, la rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección de las personas consumidoras y usuarias, cuando éste no pueda ejercer la reparación o la sustitución y en los casos en que ambas opciones no se hayan llevado a cabo dentro de un plazo razonable o sin ningún otro inconveniente para el consumidor y usuario.

Concretamente, ¿qué sucede si, una vez concluida la reparación y una vez entregado el producto, éste todavía no es conforme, y qué sucede si la sustitución no consigue la conformidad del producto con el contrato de compraventa?

¿Qué derechos tiene, entonces, la persona consumidora y usuaria?

- En el primer caso; la persona consumidora y usuaria puede optar entre la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- En el segundo caso, la persona consumidora y usuaria puede optar entre la reparación, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

La manera de ejercitar estos derechos se traduce en **las situaciones siguientes:**

- La persona consumidora y usuaria es quien elige.
- Lo primero, es intentar sustituirlo o repararlo.
- La resolución no puede pedirse si la falta de conformidad no tiene demasiada importancia.
- Si la persona consumidora y usuaria opta por la rebaja del precio, ésta tiene que ser proporcional a la diferencia entre el precio que tendría el producto si hubiera sido conforme y el precio de mercado del producto con el defecto.

PLAZO PARA RECLAMAR.

La persona consumidora y usuaria tiene la obligación **de informar** del defecto, de la falta de conformidad, **al vendedor en el momento en que se detecte el problema, y como máximo lo tiene que hacer en un plazo de dos meses.**

El plazo para reclamar la falta de conformidad de un producto durante el plazo de garantía es de **tres años** desde la fecha de entrega.

Recordemos que la falta de conformidad debe aparecer **a lo largo de los dos años** durante los que la persona vendedora está obligada a responder. Hay otro plazo a tener en cuenta, que interesa más a los profesionales que a los consumidores: aquella persona que responda de la falta de conformidad ante la persona consumidora y usuaria tiene **un año** para repetir contra el responsable del defecto.

GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL.

La **garantía comercial** es voluntaria. Las personas vendedoras la pueden dar o no. Siempre debe suponer una mejora de la garantía legal. Sus características son las siguientes:

Una garantía comercial es la que se da sobre un producto y es adicional a la garantía legal. Es decir, la garantía comercial no sustituye a la legal, sino que representa un plus sobre la legal, la mejora.

Esta garantía no es obligatoria, se puede dar o no. Ahora bien, si se da, ésta debe cumplir unos requisitos:

- Debe presentarse por escrito o en cualquier otro sistema duradero, siempre en el caso de productos de naturaleza duradera, y para otros tipos de productos, si el consumidor la solicita.
- No puede ofrecer menos derechos que la garantía legal.

Teniendo en cuenta que es voluntaria, la ley exige que el garante (el responsable de la garantía) dé una **información mínima**, la cual tiene que ser:

- El producto sobre el que recae la garantía: se debe identificar muy claramente cuál es el bien que compramos (modelo, producto, marca...).
- El nombre y la dirección del garante, con el fin de identificar al responsable de la garantía, pues él es quien debe responder.
- La garantía no afecta a los derechos legales de los que dispone la persona consumidora y usuaria ante la falta de conformidad de los productos en relación con el contrato.
- Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden a la persona consumidora y usuaria como titular de la garantía; ya que es un plus, el garante nos debe especificar en qué consiste este plus, qué

derechos tenemos, qué cosas prevé y cuáles no (es posible que no se incluyan las piezas de recambio o los desplazamientos...) y cómo debemos ejercitarlos.

- El plazo de duración de la garantía y el alcance territorial que tiene: debemos saber durante cuánto tiempo nos cubre dicha garantía y en qué lugar lo hace, ya que quizás sólo sea válida en un país determinado y no en otro.
- Las vías de reclamación a disposición del consumidor.

Con respecto a **los productos de naturaleza duradera** (aparatos eléctricos, electrónicos, informáticos, vehículos automóviles), la **garantía comercial** se tiene que entregar formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero que acepte la persona consumidora y usuaria, y tiene que constar en ella la **información mínima** y, expresamente, los **derechos legales** (garantía legal), con la indicación de que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.

CÓMO RECLAMAR.

Recordemos que podemos pedir las **Hojas Oficiales de Reclamación / Denuncia** que la empresa tiene a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Todas las empresas están obligadas a garantizar de manera fehaciente que la persona consumidora, para hacer valer la eventual ejercicio de sus derechos, tenga constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de cualquier tipo de queja o reclamación relativa a incidencias, eventos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo.

- Por lo tanto, se le debe entregar **un acuse de recibo**, un número de incidencia o cualquier otro documento acreditativo.
- El empresario o empresaria debe dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo de 1 mes desde su presentación.
- Si no recibe una respuesta satisfactoria en **el plazo máximo de 1 mes**, presente una reclamación en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor** o en la **Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC)** de su comarca si no hay OMIC en su municipio, o en el **Servicio Provincial de Consumo** si no tiene acceso a ninguna OMIC ni OCIC.