

## ¿QUÉ DEBEMOS SABER SOBRE LA GARANTÍA DE BIENES DE CONSUMO?

*Si su empresa vende productos a consumidores finales, recuerde que debe otorgar garantía durante dos años. No obstante, transcurridos seis meses, es el consumidor quien debe demostrar que el producto era defectuoso*

La Ley protege a los consumidores particulares (personas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión) en materia de garantías.

En primer lugar, es importante saber que el régimen legal de las garantías de bienes de consumo se aplica a los contratos de compraventa de productos (electrodomésticos, ropa, calzado, vehículos,...), a los contratos de suministro de productos que se tengan que producir o fabricar (muebles, cortinas,...), así como al agua o al gas, cuando estén envasados para la venta (botellas, bombonas,...). También queda cubierta por la garantía la instalación del producto, siempre que esté incluida en el contrato de compraventa o suministro y haya sido realizada por la parte vendedora o por el consumidor cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

En segundo lugar, debe saber que según la normativa vigente en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, existen dos tipos de garantía: la legal y la comercial.

La garantía legal es obligatoria por ley, mientras que la garantía comercial es ofrecida de manera voluntaria por la empresa o persona vendedora, adicional a la garantía legal y nunca inferior a la misma.

### **Garantía legal**

Es la que la ley otorga como derecho inapelable cuando se da una relación de consumo y comprende a los productos a los que se les aplica el régimen de garantías. Esta garantía obligatoria implica una serie de derechos: devolución, reparación, rebaja del precio o resolución del contrato.

### **¿Qué plazos están implicados?**

Si se trata de un **producto nuevo**, el plazo de protección que ofrece la garantía es de **2 años**, a contar desde la fecha que aparece en el tique o factura de compra, o en la del albarán si la entrega es posterior. Sin embargo, si se trata de un **producto de segunda mano**, se puede pactar entre la parte vendedora y compradora un plazo menor de garantía, que **nunca será inferior a 1 año**. En caso de no pactarse ningún plazo de garantía, se aplicará el general de 2 años.

**- ¿Qué sucede si el defecto o la falta de conformidad surge en los primeros 6 meses, tanto si se trata de un producto nuevo, como de segunda mano?**

Se presume que el defecto o falta de conformidad ya existía cuando el producto fue entregado (defecto de origen o de fábrica del producto).

Será la persona vendedora la que deba demostrar que el defecto o falta de conformidad no es de origen sino que se debe, por ejemplo, a un mal uso o mantenimiento dado por la persona consumidora.

**- ¿Y si el defecto o la falta de conformidad surge a partir de los 6 primeros meses y hasta los 2 años?**

Sigue existiendo garantía legal pero en esta ocasión correspondería a la persona consumidora demostrar que el defecto o falta de conformidad ya existía en el momento de la venta y que no se ha dado por mal uso o mantenimiento del producto por su parte (esta demostración se realiza, a menudo, a través de la realización de un peritaje por parte de la persona consumidora).

**- ¿Ante quién debe ejercerse los derechos que conforman la garantía legal?**

**Ante la persona vendedora del producto** en cuestión, ya que ésta responde ante las faltas de conformidad o defectos producidos durante el plazo de garantía.

Sólo en casos en que a la persona consumidora le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse a la persona que lo vende (en casos, por ejemplo, de cierre de la tienda donde se adquirió el producto o bien de compra en otra región o país europeo distinto), podrá directamente reclamar y exigir su derechos a la entidad fabricante o productora.

**- ¿Cómo se ejercen los derechos en materia de garantías de bienes de consumo?**

Toda persona consumidora que encuentre falta de conformidad o defectos en productos en garantía **podrá optar por exigir la reparación o la sustitución del producto**, salvo que una de estas opciones sea objetivamente imposible o desproporcionada.

Tanto la **reparación** como la **sustitución** presentan una serie de características:

- En primer lugar es lo que debe exigir la persona consumidora ante una posible falta de conformidad.

Durante el periodo de garantía tanto la reparación como la sustitución serán gratuitos para la persona consumidora, así como todo coste relacionado con las mismas.

- Son **gratis para la persona consumidora**: la reparación o sustitución en sí, los gastos de envío, transportes, recambios, costes relacionados con la mano de obra, siendo todos ellos a cargo de la entidad vendedora.
- Se deberán llevar a cabo en un **plazo razonable** y sin mayores inconvenientes para la persona consumidora.
- Mientras dure la reparación **los plazos de la garantía quedan suspendidos**, y empezará de nuevo a correr cuando la entidad vendedora entregue el producto reparado.
- En el caso de que proceda la sustitución del producto **se suspenderán los plazos de la garantía**, que no volverán a activarse hasta que, por la parte vendedora, se proceda a la efectiva sustitución y entregue el producto sustituido a la persona consumidora. Debe quedar claro que el producto sustituido no cuenta con un nuevo plazo de 2 años de garantía, sino que se activa el plazo restante que quedara por cumplirse.

Sin perjuicio de lo anterior, si durante los 6 primeros meses tras la entrega del producto sustituido éste presenta faltas de conformidad, se presumirá que éstas ya existían cuando el mencionado producto sustituido fue entregado.

- Debe tenerse en cuenta que la persona consumidora **no podrá exigir la sustitución** de productos para: los **productos no fungibles** (aquéllos que no pueden ser sustituidos por otros al ser únicos) y los **productos de segunda mano**.
- En el caso de que un producto sea reparado durante el periodo de garantía, la mencionada reparación cuenta con una **garantía de 6 meses** durante los cuales la entidad vendedora responderá de las faltas de conformidad surgidas con relación a dicha reparación.
- Si, estando en garantía, el producto es reparado, le ha sido entregado y sigue siendo no conforme con el contrato, podrá exigir la **sustitución del producto**, salvo que resulte desproporcionado, la **rebaja en el precio** o la **resolución del contrato**.
- Si, estando en garantía, el producto es sustituido, le ha sido entregado y sigue siendo no conforme con el contrato, podrá exigir la **reparación del producto**, salvo que resulte desproporcionado, la **rebaja del precio** o la **resolución del contrato**.
- La persona consumidora deberá informar a la parte vendedora sobre la falta de conformidad o defectos observados en el plazo de **2 meses** desde que tuvo conocimiento de ella. Si así no se hace no implica la pérdida de la garantía, pero

de los daños o perjuicios ocasionados de manera efectiva por el retraso de la comunicación deberá responder la persona que consume.

- Si hay acogimiento a los derechos de reparación o sustitución del producto en garantía, la entidad vendedora deberá entregar, y la persona consumidora exigir: un **justificante** de tal extremo en el que conste la fecha de entrega y el defecto (cuando la persona consumidora entregue el producto), o un **documento** en el que figure la fecha de entrega del producto sustituido o reparado y, en su caso, la reparación efectuada (cuando la persona consumidora recoja el producto reparado o sustituido).
- La **rebaja del precio** o la **resolución del contrato** procederán, a elección de la persona consumidora:
  1. Cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no fueran posibles.
  2. Cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no se realizaran en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para la persona consumidora.
- La **rebaja del precio** deberá ser proporcional a la diferencia que haya entre:
  1. El valor del producto no defectuoso.
  2. El valor del producto con el defecto cuando fue entregado a la persona consumidora.
- La **resolución** no procederá cuando la falta de conformidad o defecto sea de escasa importancia.

## Garantía Comercial

Es aquella ofrecida de manera **voluntaria** por la persona vendedora y **adicional a la garantía legal**. Siempre ha de consistir en una **mejora de la garantía legal**. Si se ofrece garantía comercial ésta será adicional a la garantía legal.

Deberá ser **formalizada, al menos en castellano**, y, a petición de la persona consumidora, **por escrito o en cualquier otro soporte duradero** y directamente disponible para la persona que consume y que sea accesible a ésta.

Expresará necesariamente la siguiente **información**:

- El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
- El nombre y dirección del garante: responsable de la garantía.
- Que la garantía no afecta a los derechos legales de la persona consumidora ante la falta de conformidad o defecto del producto. Derechos, adicionales a los legales, que se conceden a la persona consumidor como titular de la garantía.

- Plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Vías de reclamación de que dispone la persona que consume.

En los **productos de naturaleza duradera** (aparatos informáticos, electrodomésticos, vehículos,...):

- Deberá entregarse en todo caso a la persona consumidora formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por la persona consumidora, y con el contenido mínimo anterior.
- Se debe indicar también, de manera expresa, los derechos legales reconocidos a la persona consumidora ante la falta de conformidad o defectos de los productos con el contrato, y que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.

La persona consumidora tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de 5 años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,

**Csf Consulting**