

REVISTA n°10 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIZKARIA

El tema es:

Garantías

# Garantías

## GARANTÍAS

*Son las 18:00 de la tarde. Luis Zárate llega a casa y repasa la lista de tareas de la familia. Le toca encargarse de la ropa. Sin más dilación pone la lavadora y se prepara para darse una ducha...*

*20 minutos después vuelve a la cocina y ¡horror! está todo el suelo inundado. Echa un vistazo y ve que la lavadora no deja de echar espuma y agua.*

*¡SOS! Voy a llamar al servicio técnico (SAT). Mientras el SAT acude para atender la avería, cierra el paso del agua general y desenchufa la lavadora.*

*Al cabo de una hora, ¡ding-dong!, ya llegan. No tardan mucho en revisar la máquina, ¡apenas unos minutos! Conclusión, no hay nada que hacer. La lavadora no quiere seguir trabajando. Luis pregunta inquieto al técnico, "habrá alguna solución, ¿verdad? ¿La máquina está en garantía?" .*

El SAT le recomienda que se pase por el establecimiento donde compró la lavadora y que allí le explicarán mejor qué puede hacer.

La garantía es el compromiso que asume una empresa vendedora o empresa productora de reparar, sustituir o reembolsar el precio pagado por un bien de consumo, en el caso de que sea defectuoso o

no cumpla con las condiciones acordadas en el momento de la compra venta.

Todo ello está regulado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



Así queda establecido el marco legal para garantizar la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa, así como de la garantía comercial que la empresa vendedora puede ofrecer complementariamente si lo desea.

# Garantías

*Siendo cinco en casa no se puede pasar muchos días sin lavadora. Eva y Luis se acercan al día siguiente al establecimiento e intentan buscar una solución. Han llevado la factura de compra y el informe del SAT. La persona que les atiende lee atentamente los documentos.*



*Eva y Luis esperan con inquietud.*

- "Sí, efectivamente, la avería es por fallo de una pieza del motor de centrifugado y no merece la pena repararla" *les comunica la dependienta.*

- "Entonces, ¿qué solución nos dan?" *pregunta Eva.*

- "Dado que sólo han pasado 16 meses desde que compraron esta lavadora y que el fallo es de fabricación, les podemos ofrecer otra lavadora de idénticas características, porque de este modelo ya no nos quedan más" *responde la dependienta.*

*Eva y Luis esperaban alguna otra opción más.*

- "También podemos reembolsarles el importe de la lavadora" *añade la dependienta.*

*Deciden reflexionar sobre ello.*

- "Mientras lo piensan les puedo enseñar los modelos que tenemos actualmente, porque les puede interesar otro modelo de un importe similar a la que tenía el fallo de fabricación" *comenta la dependienta y les acompaña a la sección de lavadoras.*

Informarse y comparar entre varios productos es una práctica responsable y permite evitar confusiones o posibles conflictos posteriores, además de lograr que la compra se ajuste lo más posible a las necesidades reales de cada persona.

*Tras haber visto los modelos disponibles, las características, la eficiencia energética de la lavadora "A++", Eva y Luis se deciden por sustituir la lavadora estropeada por una de las lavadoras nuevas.*

*La dependienta realiza los trámites oportunos y les entrega una nueva factura en concepto de la nueva lavadora. Esta segunda lavadora que sustituye a la primera reanuda el plazo de garantía de la que repone.*

*La dependienta les da todos los detalles por escrito.*

*Eva y Luis están satisfechos con la atención recibida y piden que les avisen telefónicamente cuando vayan a instalarles la nueva lavadora.*

# Garantías

## A TENER EN CUENTA:

- Leer detenidamente las condiciones del contrato de compra antes de firmarlo o aceptarlo.
- Informarse también de las garantías comerciales, adicionales a la garantía legalmente prevista, y los casos especiales en los que restituyen el dinero si se devuelve el artículo adquirido.
- Informarse de las vías de reclamación en caso de conflicto.



- Conservar la factura o ticket de compra, para mantener los datos de la compra y poder ejercer, en su caso, el derecho de desistimiento. En este sentido, los albaranes o resguardos no tienen validez. Debe ser una factura o ticket que mencione la identidad y domicilio de la empresa vendedora, su CIF o NIF, el producto, el precio, la fecha de la adquisición y la forma de pago.
- En caso de reparación, exigir el resguardo de depósito cuando se entrega un producto para su mantenimiento o reparación (la reparación de un ordenador, la limpieza en la tintorería de una alfombra, etc.). El resguardo del depósito ha de contener, al menos, la identidad y el domicilio de la empresa que lo recibe, la fecha de entrega y la fecha aproximada de devolución, la descripción y el motivo de entrega del producto.
- Solicitar un presupuesto previo por escrito.

REVISTA n°10 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIETAKARIA

Te puede pasar a ti

# Te puede pasar a ti

## EL CASO DE AMETS

*Amets se compró unas gafas en una óptica y pasados 1 año y 10 meses se le rompió una patilla de la montura. Estando en periodo de garantía acudió a la óptica y se la repararon sin ningún coste para Amets.*

*Pasados dos meses se rompe de nuevo esta misma pieza.*

*Finalmente en la óptica consideran que la montura de la gafa ha salido defectuosa y le ofrecen a Amets otra montura nueva por la que le dicen que tendrá que abonar el 50% del precio...*



En este caso, ¿ha actuado la óptica de forma correcta?

Según la normativa vigente, reflejada en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, las personas consumidoras tienen unos derechos en las situaciones en que se encuentren en una posición de debilidad frente a la empresa que les vende un producto. Estos derechos le permiten reclamar cuando el producto adquirido no se encuentre en las condiciones para su uso previsto. Es decir, cuando el producto adquirido:

1. No se ajusta a la descripción realizada por la persona vendedora, directamente o a través de la descripción del producto contenida en su envase o embalaje.
2. No sirve para los usos a los que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.
3. No presenta las cualidades y el comportamiento esperados, teniendo en cuenta la información publicada en publicidad, folletos, etiquetado... sobre sus características concretas.
4. Presenta algún fallo o defecto de origen (desde la fabricación).

# Te puede pasar a ti

En estos casos la persona consumidora tiene derecho a:

- la reparación del bien, o su sustitución, salvo que una de las dos resulte imposible o desproporcionada.
- si no es posible la reparación o la sustitución, la persona consumidora puede optar por una rebaja adecuada en el precio, o por la resolución del contrato.

No tendrá derecho a reclamar la garantía cuando se pruebe que el producto ha sido utilizado erróneamente por parte de la persona consumidora.

Los plazos establecidos en la ley para hacer efectiva la garantía son:

- 2 años a contar desde la fecha de la compra en el caso de bienes nuevos.



- 1 año mínimo en bienes de segunda mano, aunque las dos partes podrán pactar un periodo superior.
- En caso de ejercer el derecho a la reparación, otros 6 meses más para la reparación, aún estando fuera de los 2 años de garantía.

*¿Cómo resolver el conflicto de Amets con la óptica? ¿Qué puede reclamar?*

*En primer lugar, las incidencias con la montura de las gafas estaban dentro del periodo de garantía legal de 2 años. Por tanto, deberían haberse realizado gratuitamente. Además, las reparaciones realizadas en la montura en periodo de garantía disponen de otros 6 meses más en caso de que se vuelva a dar el mismo fallo.*

*Amets ha tenido que cubrir unos gastos que no le corresponden según la normativa vigente y ha sufrido los inconvenientes de no poder hacer uso de las gafas en varias ocasiones. Por tanto, la responsabilidad recae sobre la óptica que parece haber incumplido:*

- El plazo de la garantía legal de 2 años.
- En la segunda reparación, al detectar que el problema original persiste, ha de sustituirle la montura de las gafas por otra, pero gratuitamente dentro de la garantía legal.

# Te puede pasar a ti

*Por ello, Amets tiene derecho a reclamar que se hagan valer sus derechos a la garantía por las vías de resolución de consumo:*

- *Resolución amistosa en la propia óptica.*
- *Resolución por vía administrativa presentando una Hoja de Reclamaciones.*
- *Resolución a través del Arbitraje de Consumo.*

*Para tramitar dicha reclamación Amets se dirigió a la oficina de información a la persona consumidora más cercana a su domicilio.*



REVISTA n°10 2010

REVISTA

**K**ontsumo

ALDIETARIA

Tienes derecho a...

# Tienes derecho a...

Amueblar el hogar, adquirir un electrodoméstico, comprar un automóvil, etc. constituyen contratos de compraventa de bienes de naturaleza duradera que llevan aparejados unos derechos y deberes para las personas compradoras y vendedoras. En estos contratos tiene especial relevancia la garantía.

¿Qué dice la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios ante estas situaciones?

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, tiene como objetivo **garantizar un nivel mínimo de protección a la persona consumidora** en los contratos de compraventa de bienes de consumo celebrados entre ella y una persona vendedora.

La ley se aplica sobre los bienes muebles de consumo privado, es decir, los bienes de consumo: desde un electrodoméstico hasta un vehículo, pasando por muebles, objetos de todo tipo e incluso obras de arte.

El ordenamiento jurídico distingue los bienes de consumo nuevos y los productos de segunda mano. Los bienes de consumo nuevos tienen una garantía de 2 años, mientras que en los **productos de segunda mano**, la garantía será de 1 año.

La ley considera que un producto está en buen estado, cuando las **CUALIDADES** y la **UTILIDAD** o **FUNCIONAMIENTO** del propio producto se ajusten con la descripción dada por:

- La persona vendedora
- La empresa fabricante
- El libro de instrucciones
- La etiqueta
- La publicidad

Esta ley obliga a las empresas vendedoras de bienes de consumo, por una parte, y a las personas consumidoras, por otra. Por eso, quedan excluidos los contratos que se realizan entre personas particulares.



# Tienes derecho a...

## Derechos durante el periodo de garantía de un producto.

En el caso de que el producto no sea conforme a lo contratado, la persona consumidora puede optar entre:

- la reparación del bien, o su sustitución, salvo que una de las dos resulte imposible o desproporcionada.
- si no es posible la reparación o la sustitución, la persona consumidora puede optar por una rebaja adecuada en el precio, o por la resolución del contrato.



La persona consumidora no podrá exigir la **sustitución** cuando se trate de **bienes de 2ª mano** o **bienes de imposible sustitución** (bienes que ya no se fabrican o de los que no quedan existencias y obras de arte o diseños de ropa exclusivos).

La sustitución será desproporcionada cuando se trate de un pequeño defecto de fácil o sencilla reparación. La reparación será desproporcionada cuando sea más cara la reparación que el valor del bien.

El establecimiento o empresa que ha vendido el producto ha de responder en primer lugar ante estas situaciones. En segundo lugar, cuando a la persona consumidora le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse a la empresa vendedora por la falta de conformidad, se podrá exigir la garantía directamente a la empresa fabricante.

La persona consumidora deberá **comunicar** el defecto a la empresa vendedora en el **plazo de dos meses** desde que lo conozca. No obstante, el incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable la persona consumidora de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.

# Tienes derecho a...

¿Y si, tras una reparación, reaparece el fallo pasado el periodo de garantía de 2 años?

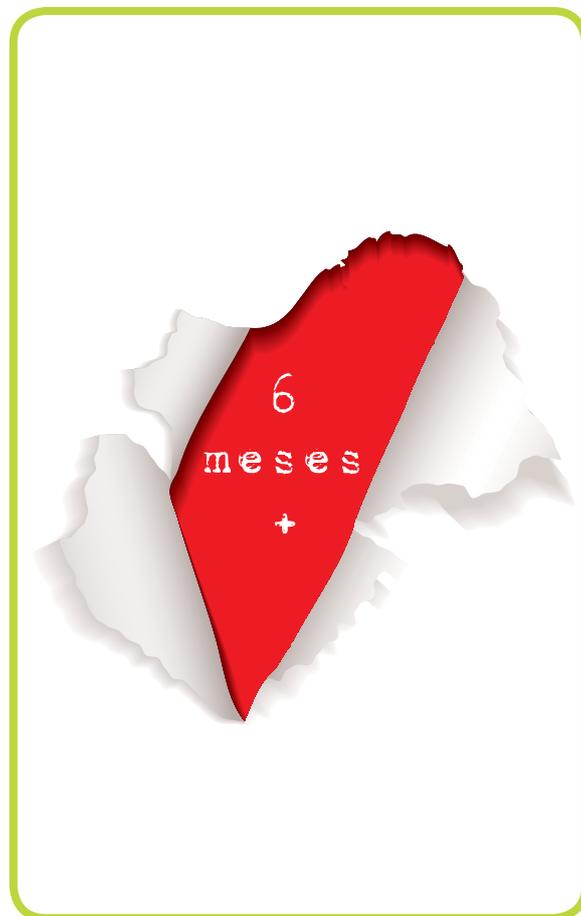
Tras una reparación por fallo de fabricación se amplía la garantía **durante los 6 meses posteriores a la entrega del bien reparado** tras una incidencia.

La empresa vendedora responderá de las faltas que motivaron la reaparición del fallo, **siempre que se trate de la misma falta** o cuando se reproduzcan defectos del mismo origen que los inicialmente reparados.

Para poder hacer efectiva esta **garantía de la reparación** la persona consumidora debe guardar el comprobante de la reparación y del servicio técnico que, en su día, reparó el producto.

En caso de reparación o de traslado a un servicio técnico dentro del período de garantía, ¿qué debe pagar la persona consumidora?

**Nada.** Durante el periodo en que es efectiva la garantía la persona vendedora o empresa fabricante debe hacerse cargo del coste de los desplazamientos, de las piezas y del tiempo de reparación. Además, mientras el producto permanezca en el servicio técnico se suspende el tiempo de garantía.



Por otro lado, al margen de exigir la aplicación de la garantía (la reparación, cambio, rebaja de precio o devolución del dinero), la persona consumidora puede exigir una indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería y el tiempo de reparación.

Por ejemplo, si una persona adquiere un frigorífico y se estropea a la semana de la compra, además de solicitar que se haga efectiva la garantía, ésta puede exigir una indemnización por los alimentos que se han estropeado ante el mal funcionamiento del producto.

# Tienes derecho a...

## Deberes y obligaciones de la persona consumidora

Toda persona consumidora tiene unos derechos, pero también unas obligaciones:

- **Informarse** adecuadamente sobre las cualidades y usos del producto a comprar.
- **Preguntar** dudas sobre el producto y sus funciones **antes de comprarlo**.
- **Leer el libro de instrucciones**.
- **Guardar el ticket o la factura** que le permitirá justificar su compra para hacer valer la garantía legal.
- **Formalizar por escrito o en soporte duradero la garantía comercial**, para hacerla valer, en su caso.
- **Conocer las vías de reclamación**.

## ¿Qué es la garantía comercial?

No confundir la garantía legal que establece la norma con la garantía comercial.

La garantía comercial es aquella que da la empresa fabricante, distribidora o establecimiento de venta de forma voluntaria y que **siempre debe superar a la que ofrece la ley**, ya que ésta se entiende como un mínimo exigible por la persona consumidora.

Esta garantía comercial también es una herramienta de marketing de las empresas. No obstante, esta garantía debe cumplir ciertos requisitos, tales como:

- Dejar claro a qué se aplica (marca, modelo...).
- El objeto o producto que tiene dicha garantía (producto completo, piezas, etc).
- Periodo de aplicación.
- Quién la ofrece (empresa fabricante o vendedora...) y dirección a la que dirigirse.
- Las vías de reclamación para la persona consumidora.

