



GARANTÍA

.....

de los
productos



La **GARANTÍA** es un derecho que la ley reconoce a las personas consumidoras y que afecta a los **bienes de consumo privado**. Protege durante un tiempo determinado frente a la **falta de conformidad** o a los defectos existentes en el momento de la compraventa. También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto.

► ¿Qué es un bien de consumo?

Son todos los bienes muebles destinados al consumo privado (un electrodoméstico, un coche, etc.). Puede tratarse de un bien **nuevo** o de **segunda mano**.

No se incluyen los bienes adquiridos mediante venta judicial, el agua o el gas cuando no se venden envasados, o la electricidad. Tampoco será aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que se pueda asistir personalmente.



► Principio de conformidad

Se aplica **siempre** que haya una **relación comercial de consumo** entre una empresa y una persona física o jurídica, cuando éste actúe en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional.

Si el producto adquirido no es conforme con el contrato, la **garantía legal te protege**. La persona vendedora debe responder **ante la falta de conformidad** que exista cuando se entrega el producto.

En caso de que te resulte **imposible contactar** con la persona vendedora (por cierre de establecimiento, por ejemplo), puedes acudir directamente a la empresa fabricante del producto.



Existen dos tipos de garantía: la LEGAL y la COMERCIAL

GARANTÍA LEGAL La persona vendedora o productora tiene el deber de **reparar, sustituir o reembolsar** el precio pagado por un **bien de consumo**, en el caso de que éste sea defectuoso o no cumpla con las condiciones acordadas.

Todos los productos nuevos tienen la **garantía legal obligatoria de dos años**. En los bienes de **segunda mano**, se puede fijar un plazo menor, que **no será inferior a un año**.

GARANTÍA COMERCIAL Además de la legal, las empresas pueden ofrecer esta **garantía adicional**. No obstante, esta práctica **no es obligatoria**.

En los productos de naturaleza duradera (vehículos, aparatos electrónicos o informáticos, etc.) debe formalizarse **por escrito** o en **soporte duradero** (sms, e-mail, etc.), si así lo pides. Esta garantía en ningún caso puede ser inferior a la legal.

Además, debe **identificar** el producto cubierto por la garantía, el nombre y dirección de quien la proporciona, los derechos de la persona compradora, el plazo de duración y su alcance territorial y las vías de reclamación que dispone la persona consumidora.



PLAZO DE GARANTÍA

Dependiendo de **cuándo se produzca** la falta de conformidad desde la entrega, debes tener en cuenta lo siguiente:

- ✿ Si el defecto se produce en los **6 primeros meses**, la ley considera que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega. En este caso la **empresa vendedora** es la que tiene que **demostrar** que el producto cumplía con las condiciones acordadas y que el defecto se debe a un mal uso o mantenimiento.
- ✿ Si se produce **a partir de los 6 primeros meses** y hasta los 2 años, tanto tú como la parte vendedora tendréis que **probar** lo que aleguéis.



FECHA DE REFERENCIA PARA EL PLAZO DE GARANTÍA

La entrega del producto se entiende hecha **en el día que figure en la factura o el ticket** de compra o en el albarán de entrega, si éste fuera posterior.



PARA HACER VALER UNA GARANTÍA

Es imprescindible **presentar** la **documentación** que acredite cuándo y dónde has adquirido el producto con el que no estás conforme.

Por esta razón, debes conservar **tickets de compra, facturas, albaranes**, etc. durante el tiempo de garantía.

En el caso de la **garantía comercial adicional** guarda el **documento original**.



PLAZOS PARA RECLAMAR

Si encuentras un defecto o existe falta de conformidad, primero deben intentar **reparar o sustituir** el producto. Dispones de un máximo de **2 meses** desde que detectas el problema (por ejemplo, desde que se avería la aspiradora) para reclamar. Existen **dos opciones**:

▶ Reparación o sustitución del producto

Si te decantas por reparar o sustituir el producto defectuoso, la empresa vendedora está obligada a **respetar tu decisión**, siempre y cuando tu preferencia no sea **imposible** o **desproporcionada**.

La opción elegida debe ser siempre razonable y para ello hay que tener en cuenta: el **precio** que tendría el producto si fuera conforme, la **importancia** del defecto y los **inconvenientes** que podría ocasionarte si te inclinaras por otra solución.



La reparación o sustitución del producto debe:

- ✦ Ser **gratuita** para la persona consumidora (desplazamiento, transporte, mano de obra, etc.).
- ✦ Realizarse en un **plazo de tiempo razonable**.
- ✦ Mientras dura la reparación, el cómputo de los plazos de garantía se **suspende**. Con la entrega del artículo una vez reparado, durante los 6 meses siguientes la empresa responde ante las faltas de conformidad de la reparación.
- ✦ En el caso de la **sustitución**, en el momento en el que recibes el producto nuevo se vuelve a **activar** el cómputo del plazo pendiente de la garantía del artículo sustituido.
- ✦ Si el bien reparado **sigue sin ser conforme**, puedes escoger entre la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Del mismo modo, si no estás conforme con la sustitución, puedes elegir entre la reparación, la rebaja o la resolución del contrato.

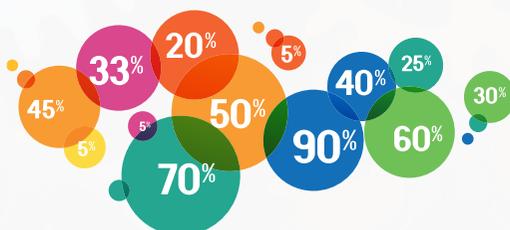


Rebaja del precio o la resolución del contrato

Tienen lugar cuando la reparación o sustitución **no sea posible** o **no se realice** en un tiempo razonable o conlleven algún tipo de **inconveniente** para la persona consumidora.

La **rebaja** será **proporcional** a la diferencia entre el precio que tendría el producto si fuera conforme y el precio en el momento de la entrega.

La **resolución del contrato**, que no procederá cuando la falta sea de escasa entidad, supone la **devolución** del bien y la recuperación del dinero.





RECOMENDACIONES



Conserva la **factura o ticket** de compra y, en su caso, el documento original de la **garantía comercial**. Son necesarios para poder ejercer tus derechos. Guarda también el albarán de entrega si es posterior a la compra.

Las **facturas no siempre** tienen el **valor de un recibo**: para ello deben especificar que el producto se ha pagado y mencionar 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.

Solicita **información sobre el producto** que adquieres, de esta forma te quedará claro cuáles son sus cualidades y usos.

Si compras **varios artículos**, exige que aparezcan **desglosados** en la factura con la descripción y el precio de cada uno.

Observa detenidamente las **condiciones** de la garantía **comercial** y de los casos especiales en los que se restituye el dinero si devuelves el producto. Si tienes alguna duda, aclárala cuanto antes.

Si compras un bien de **segunda mano**, **analiza su estado** y su descripción que hace la persona vendedora antes de decidir comprarlo.

Si el artículo se encuentra en garantía y tienes una avería, acude al **Servicio de Asistencia Técnica (SAT)** que te indique el establecimiento donde lo adquiriste. En este caso no debes pagar nada. Si no lo está, toma precauciones a la hora de escoger una empresa de reparación: busca opiniones, pregunta sus tarifas, solicita un presupuesto previo, etc.

Todas las **reparaciones** tienen una garantía mínima de **tres meses**.