

LA IMPORTANCIA DEL JUSTIFICANTE DE COMPRA

El ticket, factura de compra, etc.,
son los documentos necesarios para
valer la garantía legal.
CONSERVELOLOS



... para todos los productos adquiridos por consumidores finales.
... años
... años

ÍNDICE

LEGISLACIÓN	3
¿A QUIÉN AFECTA ESTA NORMA?	3
¿QUÉ REGULA LA NORMA?	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMA	4
→ Productos excluidos de la norma	4
→ Aplicación de la norma a productos perecederos	4
→ Aplicación de la norma a bienes consumibles	4
¿CUÁNDO ES UN PRODUCTO CONFORME CON EL CONTRATO?	5
¿QUIÉN ES RESPONSABLE ANTE UNA FALTA DE CONFORMIDAD Y QUÉ CUBRE ESTA RESPONSABILIDAD?	6
OPCIONES CUANDO EL PRODUCTO NO SE AJUSTE AL CONTRATO	7
PLAZOS	8
→ Plazo de garantía de los productos y carga de la prueba para demostrar las faltas de conformidad	8
• Durante los primeros seis meses	8
• Con posterioridad a los seis meses	8
→ ¿Cuándo se inicia la garantía del producto?	10
→ Plazo para comunicar la no conformidad al vendedor	10
→ Plazo razonable para reparar o sustituir por el vendedor	10
→ Plazo para reclamar	11
→ Suspensión del plazo de garantía	11
→ Plazo para verificar la falta de conformidad de un producto reparado	11
→ Pactos del plazo de garantía entre el consumidor y el vendedor para productos de segunda mano	12
GASTOS DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA	12

LA ACCIÓN DE REPETICIÓN DEL VENDEDOR	12
RECLAMAR DAÑOS Y PERJUICIOS	13
LA GARANTÍA LEGAL Y LA GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL	13
→Garantía legal.....	13
→Garantía comercial adicional	13
→Devolución de productos conformes al vendedor.....	14
→Servicios de asistencia técnica (SAT) y la garantía	15
→Pérdida de la garantía comercial o legal por la utilización de un servicio técnico distinto al oficial.....	15
¿QUÉ LEY SE APLICA CUANDO EL PRODUCTO SE COMPRA FUERA DE ESPAÑA?	16
ENTREGA, DEPÓSITO Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES. ASPECTOS A TENER EN CUENTA	17
→Para el consumidor	17
→Para el vendedor.....	17
¿UN PROBLEMA EN LA INSTALACIÓN IMPLICA QUE EL BIEN PUEDA SER CONSIDERADO COMO NO CONFORME?	18
PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	18
¿ESTÁ OBLIGADO EL CONSUMIDOR A DEPOSITAR EL PRODUCTO PARA SU EXAMEN A TRAVÉS DE UN SERVICIO TÉCNICO PARA QUE EL VENDEDOR COMPRUEBE EL PROBLEMA DEL MISMO O DEBE SUSTITUIRLO, ACEPTANDO SIN MÁS, LAS PRETENSIONES DEL CONSUMIDOR?	19
EMBALAJES Y SUSTITUCIONES DE PRODUCTOS	20
¿PUEDEN QUEDAR EXCLUIDAS DE LA GARANTÍA LAS PIEZAS DE DESGASTE POR EL USO NORMAL EN PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO?	20
LOS BIENES MUEBLES INCLUIDOS EN UNA VIVIENDA NUEVA Y ADQUIRIDA POR EL CONSUMIDOR, POR EJEMPLO ELECTRODOMÉSTICOS, ¿ESTÁN SUJETOS A LA GARANTÍA QUE REGULA ESTA NORMA?	20

LEGISLACIÓN

- 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. Libro Segundo. Contratos y garantías. Título V. Garantías y servicios postventa. Artículos del 114 al 127.
- Ley 7/1996 de 15/01 de **Ordenación de Comercio Minorista**.
- RD 1507/2000 de 01/09 por el que se actualiza el **catálogo de productos y servicios** de uso común y el de bienes de naturaleza duradera.
- RD 58/1988 de 29/01 Protección de los Derechos del Consumidor en el **Servicio de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico**.
- RD 1457/1986 de 10/01 por el que se regula la actividad industrial y Prestación de Servicios en los **talleres de Reparación de Vehículos Automóviles**, de sus equipos y componentes (**Legislación andaluza**: Decreto 9/2003 de 28/01).
- Informes y preguntas al **Instituto Nacional de Consumo (INC)** sobre la Ley 23/2003. **Guía orientativa de la Ley 23/2003 del Ministerio de Economía**. <http://www.consumo-inc.gob.es/informes/garantías/home.htm?id=46>

¿A QUIÉN AFECTA ESTA NORMA?

Esta norma solo afecta a **consumidores finales***. No será de aplicación en conflictos o reclamaciones derivados de la garantía de productos comprados y vendidos entre empresas o profesionales o, cuando la relación contractual se establezca entre dos particulares.

* **Definición de consumidor o usuario final**: son las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

¿QUÉ REGULA LA NORMA?

La obligación del vendedor de entregar al consumidor o usuario **productos que sean conformes con el contrato**, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista desde el momento de la entrega del producto.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA NORMA

Están regulados en esta norma los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.

Productos excluidos de la norma

Los bienes inmuebles (vivienda), el agua o el gas cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas y a la electricidad. Los adquiridos mediante venta judicial o los de segunda mano adquiridos en subasta administrativa que los consumidores puedan asistir personalmente.

Aplicación de la norma a productos perecederos

La norma no indica ninguna especificidad para los productos perecederos, es decir, los que tienen un **periodo de vida muy limitado**, puesto que desapareciendo el producto o agotarse su utilidad o al ser consumidos, desaparece la garantía de los mismos.

Aplicación de la norma a bienes consumibles

Los productos consumibles, entendidos como los que **se van agotando con su uso**, como una pila, las baterías de móviles u ordenadores, un cartucho de tinta, los neumáticos de un vehículo..., están regulados por la norma. Sin embargo, al igual que sucede con los productos perecederos, se debe aplicar a éstos la

garantía legal de dos años en función de las características del producto. De esta forma, no se puede exigir la reparación o sustitución por falta de conformidad de un bolígrafo que se ha agotado a los tres meses argumentando la existencia de un plazo de dos años de responsabilidad del vendedor. En este caso no existe una falta de conformidad en el origen del producto, dado que la falta de utilidad del producto se ha causado por el agotamiento de la vida del mismo y por la naturaleza de éste.

¿CUÁNDO ES UN PRODUCTO CONFORME CON EL CONTRATO?

Cuando cumpla todos los requisitos siguientes:

1. Que se ajuste a la **declaración** hecha por el vendedor o las **anunciadas** en el etiquetado o en la publicidad.
2. Que tenga las cualidades y características manifestadas mediante **muestra o modelo**.
3. Que sirva para el **uso habitual** de los productos del mismo tipo o aquel **uso especial** que se solicite y el vendedor valide.
4. Que tenga la calidad, el comportamiento y características que **sostiene** el vendedor y el fabricante.
5. La **instalación incorrecta** del producto también se considera falta de conformidad cuando la instalación forme parte del contrato y sea realizada por el vendedor o cuando sea realizada por el consumidor pero siguiendo unas instrucciones de instalación incorrectas.

¿QUIÉN ES RESPONSABLE ANTE UNA FALTA DE CONFORMIDAD Y QUÉ CUBRE ESTA RESPONSABILIDAD?

El **VENDEDOR** responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que se manifiesten en un plazo de **DOS AÑOS** desde la entrega del producto. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor a los dos años aunque éste no podrá ser inferior a **UN AÑO** desde la entrega del producto.

El **fabricante** responde ante el consumidor, reparando o sustituyendo, cuando al consumidor le resulte imposible o suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor.

La reparación o sustitución serán **gratuitas** para el consumidor, deberán efectuarse en un **plazo razonable** y **sin mayores inconvenientes** para el mismo.

Desde el momento de la entrega del producto para su reparación o sustitución hasta que éste se entregue reparado o sustituido, se **suspende el cómputo de los plazos** de garantía que regula esta norma.

OPCIONES CUANDO EL PRODUCTO NO SE AJUSTE AL CONTRATO

El consumidor podrá optar entre exigir la **REPARACIÓN** o **SUSTITUCIÓN** del bien no conforme **SALVO** que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada (1).



(1) Se considera **DESPROPORCIONADA** cuando la forma de solucionar la falta de conformidad en comparación con otra, suponga al vendedor costes que no sean razonables (elevados), teniendo en cuenta para ello el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la fórmula de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario. **Ejemplo:** no sería razonable solicitar al vendedor que repare un reloj sumergible al que le ha entrado agua cuando el coste de reparación del mismo sea superior al precio del mismo o que sustituya un frigorífico cuando el tirador de la puerta se rompe.

PLAZOS

Plazo de garantía de los productos y carga de la prueba para demostrar las faltas de conformidad

Los productos tienen dos años de garantía desde su entrega. Para productos de segunda mano como mínimo será un año y como máximo dos. Transcurridos estos plazos, **desaparece la responsabilidad** del vendedor por faltas de conformidad que se manifiesten en el bien.

Durante los primeros seis meses

Si el defecto del producto se manifiesta durante los **6** primeros meses desde la fecha de entrega (producto nuevo o de segunda mano), se entiende que este defecto ya existía cuando se entregó, aunque no se percibiera, es decir, que era de origen. Entonces, **corresponde al vendedor demostrar lo contrario** y que el defecto apareció después a causa de un mal uso o de un mantenimiento defectuoso. De esta forma, es el vendedor quien tiene que demostrar que entregó el producto de acuerdo con las condiciones acordadas y que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega y que por lo tanto, la responsabilidad no es suya.

Durante este periodo, **el vendedor correrá con los gastos** que se pudieran generar para probar que el producto es conforme y la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega del producto.

El consumidor, en este plazo, **solo tiene la obligación** de probar que existe un defecto que hace al producto no conforme respecto al contrato, manifestar si solicita reparación o sustitución y permitir al vendedor la evaluación del producto.

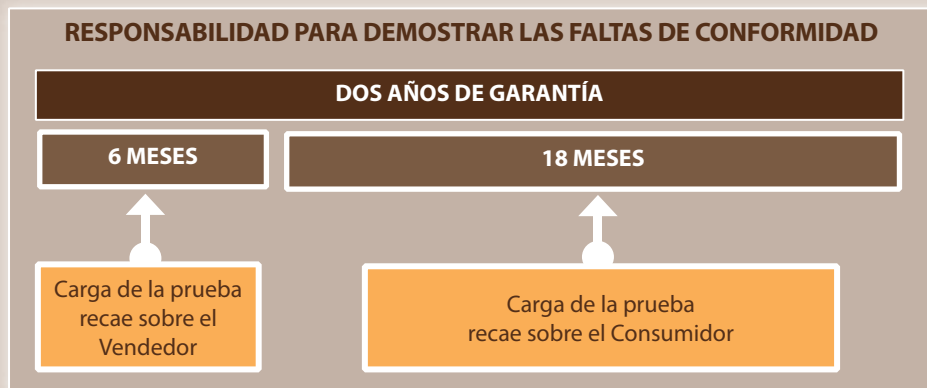
Con posterioridad a los seis meses

Si el defecto aparece después de los 6 primeros meses y hasta finalizar los 2 años desde la fecha de entrega del producto, **el consumidor o usuario es quien tiene que probar que el defecto existe y era de origen**, es decir, que existía aunque no se percibiera, y que no se debe a un mal uso o a un incorrecto mantenimiento.

En ocasiones el consumidor tendrá que demostrar al vendedor (según las reglas generales sobre carga de la prueba indicadas en el artículo 217 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil) por medio de un peritaje del producto el origen de la falta de conformidad. Y en este caso, será **el consumidor el que cargue con los costes** derivados de la obtención de aquellos informes, presupuestos o documentos que emitan peritos, técnicos, profesionales, Servicios de Asistencia Técnica, etc.

En caso de que estos informes periciales confirmen y reconozcan que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, el consumidor podrá **solicitar al vendedor la devolución del coste de estas peritaciones** junto con la reparación o sustitución inicial del bien (el coste de la peritación es un gasto derivado de la no conformidad del bien).

A la hora de acreditar que la falta de conformidad del bien existía originariamente con la entrega del mismo se tendrá en cuenta la **disponibilidad y facilidad probatoria del consumidor** frente a la acreditación del defecto concreto y la naturaleza del bien. De tal forma que a veces, por el tipo de defecto o la naturaleza del bien, será prácticamente imposible acreditar el carácter originario de la no conformidad, por lo que el consumidor tendrá que **recurrir a indicios** que lleven al vendedor a la convicción de que el defecto ya venía en el bien desde su entrega y que el bien no presenta daños, mal uso, falta o incorrecto mantenimiento por parte del consumidor.



¿Cuándo se inicia la garantía del producto?

La garantía del producto comenzará con la **entrega del producto** o la instalación completa del mismo por el vendedor (en caso de haberse contratado junto con el producto) y que, salvo prueba en contrario, será el día que figure la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

Plazo para comunicar la no conformidad al vendedor

El consumidor tiene la obligación de informar al vendedor sobre la existencia de la falta de conformidad en el plazo de **DOS MESES** desde que tenga conocimiento de ésta.

El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, aunque el consumidor o usuario será responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el retraso en la comunicación.

Se recomienda que la comunicación al vendedor se realice **por escrito: notificación por carta certificada con aviso de recibo, Hoja de Reclamaciones, escrito registrado en la empresa, etc.**

Será el vendedor el que deba probar que la comunicación hecha por el consumidor se realizó fuera de plazo.

Plazo razonable para reparar o sustituir por el vendedor

Cuando el consumidor solicite la reparación de un producto no conforme, ésta deberá realizarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes, habida cuenta de la **naturaleza** de los productos y de la **finalidad** de los mismos para el consumidor. Es decir, que la duración dependerá tanto de la **dificultad de la reparación** como de la necesidad que el consumidor tenga del producto.

Plazo para reclamar

El plazo para reclamar administrativa o judicialmente el cumplimiento de esta norma prescribe a los **3 AÑOS** desde la entrega del producto o desde la completa instalación del mismo y para las faltas de conformidad ocurridas durante los dos años posteriores a la entrega del mismo.

Este plazo se interrumpe desde la comunicación de la no conformidad al vendedor.

Suspensión del plazo de garantía

La reparación y sustitución **suspenden el cómputo de los plazos** que establece la norma. El periodo de suspensión comenzará desde que el consumidor ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega del producto reparado en su caso la entrega del sustituido.

Por ello es importante solicitar al vendedor o al Servicio Técnico, si fuera el caso, el **RESGUARDO DE DEPÓSITO DEL PRODUCTO** (más información en la página 18), donde se indicará, entre otros conceptos el producto dejado en depósito, la fecha de entrega del mismo y la descripción de la no conformidad. De no ser entregado a su petición, solicítelo mediante Hoja de Reclamaciones.

Plazo para verificar la falta de conformidad de un producto reparado

Durante los seis primeros meses desde la entrega al consumidor del producto reparado, el vendedor responde de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, **presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad** cuando se produzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

Pactos del plazo de garantía entre el consumidor y el vendedor para productos de segunda mano

En productos de segunda mano, el vendedor y comprador podrán pactar un plazo menor de responsabilidad a los dos años aunque **nunca podrá ser inferior a un año**.

El consumidor podrá encontrarse en los contratos con **tres posibilidades**:

- Que no se pacte ningún plazo: se aplicará el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo inferior al año: se considera nulo el pacto, aplicándose el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo superior a un año e inferior a dos: se aplicará este plazo.

GASTOS DURANTE EL PERIODO DE GARANTÍA

Cuando corresponda y durante los dos años de garantía, la reparación o sustitución serán **gratuitas** para el consumidor, especialmente los gastos de envío o transporte, la mano de obra, la instalación y los materiales .

LA ACCIÓN DE REPETICIÓN DEL VENDEDOR

El RDL 1/2007 en su artículo 124 indica que quien haya respondido en garantía frente al consumidor y usuario dispondrá del **plazo de un año** para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se completó el saneamiento al consumidor.

Es decir, en caso de discrepancia entre vendedor y fabricante, deberán ser los **tribunales** los que determinen la certeza de los hechos en los que cada uno funde su pretensión. Siendo relevante a tal efecto el deber del Tribunal frente

a la aplicación de las reglas de la carga de la prueba, la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponda a cada una de las partes en litigio.

El vendedor solo podrá reclamar al fabricante aquellas faltas de conformidad que se refieran al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza, finalidad y normas que los regulen.

RECLAMAR DAÑOS Y PERJUICIOS

El consumidor tiene derecho a ser indemnizado de acuerdo con la legislación civil y mercantil, siempre y cuando **se hayan producido daños y pueda acreditarlos**. En este caso, habrá que atender a la legislación específica de responsabilidad civil por productos defectuosos, o en su caso, el régimen general de responsabilidad contractual.

LA GARANTÍA LEGAL Y LA GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL

Se pueden diferenciar dos tipos de garantías:

Garantía legal

Es la garantía de dos años para productos nuevos (o de un año como mínimo para los de segunda mano). Es la garantía de la que se informa en este folleto.

Garantía comercial adicional

Es aquella que ofrece **voluntariamente** el vendedor o el fabricante de manera adicional a la garantía legal y deberá contemplar **derechos adicionales o mejoras** de los derechos reconocidos legalmente, cubriendo aquellas condiciones que figuren en el documento de garantía o en la publicidad.

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

Expresará necesariamente los siguientes términos:

- El producto 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 productos con el contrato.
- Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor 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.

En productos de naturaleza duradera, es decir, aquellos productos que no se consumen con el uso, deberá entregarse al consumidor obligatoriamente por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor. Y deberá incluir, además de los términos o puntos anteriores, los derechos reconocidos en esta norma al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato y que éstos son independientes y compatibles con la garantía comercial.

El plazo para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los **6 meses** desde la finalización del plazo de garantía.

Devolución de productos conformes al vendedor

La devolución al vendedor de productos adquiridos por el consumidor, ESTANDO ÉSTOS CONFORMES, es un servicio que algunos establecimientos prestan voluntariamente y nada tienen que ver con la garantía legal de la que se informa en este folleto. De este modo, el vendedor podrá ofrecer, **a su**

elección y criterio, alguna o todas de las siguientes opciones para devolver el producto al consumidor:

- El reembolso del precio.
- La sustitución por otro producto.
- La entrega de un vale de compra, que puede tener caducidad y/o estar sujeto a una serie de condiciones para su utilización.

De esta forma, los establecimientos que **informen o publiciten** la devolución de productos conformes podrán establecer requisitos o condiciones para que el consumidor los pueda devolver. Entre ellos pueden destacarse: plazo de tiempo para devolver, entrega del embalaje original o sin desprecintarlo, la presentación de justificantes de compra, exclusión de productos de higiene, prendas íntimas, libros, software, si la devolución se efectuará en metálico o por cualquier otro medio, etc.

Servicios de asistencia técnica (SAT) y la garantía

En los **productos de naturaleza duradera**, el consumidor 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.

Los Servicios de Asistencia Técnica no podrán incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

Pérdida de la garantía comercial o legal por la utilización de un servicio técnico distinto al oficial

Cuando el consumidor haga uso de Servicios de Asistencia Técnica distintos del oficial de la marca del producto, para su instalación, reparación o solicite de éste algún

informe o presupuesto para desvelar alguna falta de conformidad o conocer el coste de la reparación, no perderá los derechos legales reconocidos en esta norma.

De este modo, si un producto presenta falta de conformidad respecto al contrato, el vendedor responderá durante 2 años desde la entrega del producto, **sin imponer limitaciones** a la hora de repararlo donde el consumidor decida.

En consecuencia, una no conformidad que exista desde la entrega del producto, no puede aparecer por la intervención de un tercero (ya sea un taller, un SAT, un perito, etc.) No obstante, el consumidor tendrá que atenerse a las condiciones establecidas por el garante, respecto de las **prestaciones adicionales** ofrecidas en la garantía comercial. Ya que esta garantía si podrá perderse por la intervención de otros servicios técnicos distintos a los especificados por el vendedor o/y el fabricante.

¿QUÉ LEY SE APLICA CUANDO EL PRODUCTO SE COMPRA FUERA DE ESPAÑA?

Esta norma se aplicará cuando el producto haya de utilizarse, ejercitarse el derecho o realizarse la prestación en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea, o el contrato se hubiera celebrado total o parcialmente en cualquiera de ellos, o una de las partes sea ciudadano de un **Estado miembro de la Unión Europea**.

Cuando el consumidor desee reclamar a empresas que no residan en España, podrá hacerlo a través del **Centro Europeo del Consumidor**

Web: www.cec.consumo-inc.es

Email: cec@consumo-inc.es

Telf.: 34 91 822 45 55

Fax: 34 91 822 45 62

Dirección: Centro Europeo del Consumidor en España C/ Príncipe de Vergara, 54, 28006 Madrid.

ENTREGA, DEPÓSITO Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Cuando el consumidor comunique al vendedor la falta de conformidad de un bien y este deba ser entregado por el mismo o recogido por el vendedor (o por un servicio de transporte que envía el vendedor) para su evaluación, reparación o sustitución se han de tener las siguientes precauciones:

Para el consumidor

El consumidor que entregue productos al vendedor, deberá exigir que se le facilite un **documento de depósito** donde se informe, qué producto o bien se deposita (modelo, número de serie, etc.), quién lo entrega y lo recibe, la fecha en que se hace, en qué condiciones se entrega el mismo con indicación de si presenta deterioro o no, golpes u otros defectos apreciables, en qué condiciones se recogerá o recibirá por el consumidor, qué accesorios y embalajes van con el mismo y el estado de funcionamiento que presenta.

Dado que en estos casos el bien se entrega al vendedor en periodo de garantía, el consumidor, si no lo ha comunicado antes, **debería manifestar** en el parte por qué entrega el bien, es decir, indicar la no conformidad que presenta así como qué solicita (reparación o sustitución).

Antes de firmar y aceptar el parte de recepción o entrega emitido por el vendedor, el consumidor deberá comprobar la fecha de recogida, si el bien es conforme, inspeccionando el mismo (haya habido o no reparación o sustitución de este). Que el bien es el que entregó en su día y las condiciones en que se hizo, además de exigir que le faciliten, en caso de reparación, el detalle de las reparaciones efectuadas en el mismo.

Para el vendedor

El vendedor que reciba bienes de consumidores para la evaluación de estos, su reparación o sustitución (o las empresas que encargue para ello), si quiere evitar futuros problemas, deberá **complimentar un parte de recepción - depósito de productos** con la información necesaria (la indicada en el apartado anterior) que evite conflictos a la hora de la devolución del bien al consumidor.

¿UN PROBLEMA EN LA INSTALACIÓN IMPLICA QUE EL BIEN PUEDA SER CONSIDERADO COMO NO CONFORME?

Problemas en la instalación puede implicar la no conformidad del producto siempre y cuando **la instalación forme parte del contrato** y sea realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad (por ejemplo cuando se compra un mueble y en el precio se incluye el montaje). O bien cuando realizada la instalación por el consumidor provoque un daño en el producto como consecuencia de **instrucciones incorrectas**.

PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Si el producto no es conforme con el contrato, el vendedor correrá con los gastos de transporte del producto cuando se sustituya o repare. Siendo el vendedor quien **informe de los medios de transporte** por él habilitados para el cumplimiento de la garantía.

En caso de que el consumidor decida el traslado del producto al vendedor y a portes debidos, sin conocimiento del vendedor **por falta de instrucciones del mismo**, el vendedor correrá con los gastos de envío aún cuando el transporte elegido por el consumidor sea extremadamente costoso.

¿ESTÁ OBLIGADO EL CONSUMIDOR A DEPOSITAR EL PRODUCTO PARA SU EXAMEN A TRAVÉS DE UN SERVICIO TÉCNICO PARA QUE EL VENDEDOR COMPRUEBE EL PROBLEMA DEL MISMO O DEBE SUSTITUIRLO, ACEPTANDO SIN MÁS, LAS PRETENSIONES DEL CONSUMIDOR?

El consumidor **no debe poner obstáculos al vendedor** para comprobar la existencia de la no conformidad y la evaluación del bien.

El consumidor tiene derecho a la reparación o sustitución del producto, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. El ejercicio de este derecho **no impide un peritaje previo del vendedor** a través de un Servicio Técnico o cualquier otro procedimiento.

Parece razonable considerar que el vendedor pueda utilizar un Servicio Técnico para probar si los **costes** de la forma de saneamiento escogida por el consumidor es desproporcionada o imposible respecto a las ofrecidas por el vendedor.

El uso de un Servicio Técnico por el vendedor es útil cuando la causa de falta de conformidad esté oculta siendo determinante **su identificación** con la finalidad de evaluar los costes de las diferentes fórmulas de saneamiento y su posibilidad.

El coste de estas evaluaciones por los Servicios de Asistencia Técnica para el consumidor serán nulos, **minimizando al máximo los inconvenientes para el mismo** y en **plazos muy breves**. En caso contrario el consumidor podrá solicitar rebaja del precio o resolución del contrato y devolución del dinero.

LO QUE EN NINGÚN CASO AUTORIZA LA NORMA es **recurso sistemático** de envío del producto a los Servicios Técnicos o que se remitan a los mismos de forma reiterada para determinar cuál es la forma de saneamiento que a juicio del vendedor resulta más adecuada o proporcionada.

EMBALAJES Y SUSTITUCIONES DE PRODUCTOS

En ningún caso, el vendedor o fabricante podrá negar, cuando proceda, al consumidor la sustitución de producto no conforme por otro nuevo por el hecho de no facilitar el embalaje original de éste.

¿PUEDEN QUEDAR EXCLUIDAS DE LA GARANTÍA LAS PIEZAS DE DESGASTE POR EL USO NORMAL EN PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO?

La garantía de los productos de segunda mano es **total**, y dichas piezas no están excluidas de la garantía que establece la norma.

LOS BIENES MUEBLES INCLUIDOS EN UNA VIVIENDA NUEVA Y ADQUIRIDA POR EL CONSUMIDOR, POR EJEMPLO ELECTRODOMÉSTICOS, ¿ESTÁN SUJETOS A LA GARANTÍA QUE REGULA ESTA NORMA?

Los bienes muebles incluidos en una vivienda nueva y adquirida por el consumidor están garantizados, y responderá de la garantía de los mismos quien figure en el **contrato de compraventa como vendedor** de dichos electrodomésticos, ya sea el promotor de la vivienda o no.

El promotor-vendedor deberá trasladar al comprador de la vivienda la garantía comercial que en su caso sea otorgada por el fabricante de los electrodomésticos.



www.consumo.ayuncordoba.es

Gran Capitán, 6 -14071 Córdoba - Telf. 957 499 993 - Fax 957 491 926



SELECCIONE SUS
COMERCIOS Y EMPRESAS
ENTRE AQUELLOS QUE
CUENTEN CON DISTINTIVO
OFICIAL DE ADHESIÓN AL
SISTEMA ARBITRAL DE
CONSUMO.



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA