

¿Qué es la Garantía? Art. 114 y ss del R. D. L. 1/2007 de la LGDCU

La garantía es un derecho que se adquiere con la compra o contratación de un bien o servicio por parte de un consumidor. (Recordemos que los consumidores son aquellas personas ajenas a una actividad comercial, profesional o empresarial)

La garantía de un bien o servicio la ofrece el vendedor (solo se podrá acudir al productor en caso de que resulte imposible dirigirse al vendedor) y, en el momento en que surja un defecto de conformidad en el bien o servicio, el consumidor podrá optar entre:

-la reparación del bien

-o la sustitución.

La decisión que tome el consumidor, deberá comunicarla al establecimiento vendedor salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella

En caso de que, **una vez entregado el bien para su reparación o sustitución, no se consiguiera solucionar la disconformidad del producto o servicio, el consumidor podrá optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato**, teniendo en cuenta que la resolución del contrato no procederá cuando la falta de conformidad (el defecto) sea de escasa importancia.

Del mismo modo, cabe destacar que: *"La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación"*

En otras palabras, si compramos un bien que requiere una instalación, por ejemplo, un aire acondicionado, si la instalación está incluida en el precio y precisamente por una instalación incorrecta (que nos ha facilitado el vendedor), el aire acondicionado no funciona, debemos saber que es susceptible de garantía. También se incluye en garantía si el consumidor (personalmente) realiza la instalación siguiendo las instrucciones de uso y esas instrucciones fueran erróneas de tal forma que la instalación errónea impidiese un correcto uso del producto

Régimen de la reparación y sustitución:

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitas para el consumidor y usuario y comprenderá los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable
- La reparación suspende el cómputo de los plazos de garantía (art 123,) es decir, si un bien se encuentra en el servicio técnico para su reparación, ese plazo no computa para la garantía, de tal forma que, una vez entregado el bien reparado al consumidor, se reinicia el plazo de garantía donde se quedó antes de su reparación.
- Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.
- El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.

Plazos de la Garantía:

Según el art. 123 del R. D. L. 1/2007 los plazos de la garantía son los siguientes:

*1. El vendedor responde de las **faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega (de un bien nuevo)**. En los productos de **segunda mano**, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a **un año desde la entrega**.*

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

Lo anteriormente expuesto significa que la **garantía de un producto dispone de 2 plazos** diferenciados, a saber:

-Un producto nuevo tiene un plazo de garantía de 2 años, sin embargo, esos 2 años se dividen de la siguiente manera: se considera que las faltas de conformidad (**defectos**) **que se manifiesten en los 6 primeros meses, ya existían cuando la cosa se entregó**, es decir, se presupone que el producto antes de su venta ya era defectuoso y el consumidor no debe presentar ninguna prueba para acogerse a la garantía. A partir del mes 7 hasta el mes 24 de la garantía, si se manifiesta un defecto, ya no se da por supuesto que el defecto existía antes de la venta, de tal forma que si queremos que ese defecto lo cubra la garantía, debemos presentar pruebas que acrediten que el defecto de funcionamiento ya existía antes de la compra aunque hay empresas que conceden 2 años totales de garantía

-**Un producto de segunda mano:** es similar al caso anterior pero con una diferencia: los defectos que se manifiesten durante los 6 primeros meses se presupone que ya existían antes de la entrega del bien y, en consecuencia susceptibles de garantía, la diferencia está en que ya no se dispone de 24 meses de garantía para que el consumidor demuestre que el defecto ya existía antes de la compra sino de 12 meses.

Además, hay que tener en cuenta que el vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.

Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.

Garantía Comercial Adicional:

Es una ampliación de la garantía legal que detallábamos anteriormente que el consumidor puede contratar abonando un precio establecido para ello. La garantía comercial deberá formalizarse por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor

La garantía adicional expresará necesariamente:

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

En general, en los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a **la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse**



Plaza del Mercado, 6
45200 Illescas (Toledo)
Telf: 925 51 13 96 Fax: 925 53 20 77



Por último, hay que tener en cuenta **que la acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.**

Publicado en mayo de 2016