



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
www.grame.net/ajuntament/serveis/consum
departamentconsum@gramenet.diba.es

Per a concertar hora de visita
cal trucar a l'**OIAC: 93 462 40 41**

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

Disseny: www.pericas.net/co.com

QUÈ FER SI NO SE N'ENTEN

Les garanties
dels productes

Llei 23/2003, de 10
de juliol, de Garanties
en la Venda de Béns
de Consum



OMIC

Santa Coloma
de Gramenet

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Què és la garantia?

La garantia és un dret que la llei concedeix als consumidors, i que els permet reclamar al venedor si no estan conformes amb el producte adquirit.

A quins productes s'aplica la llei de garanties?

- /// A tots els béns mobles corporals destinats al consum privat, ja siguin nous o de segona mà (mobles, electrodomèstics, roba, vehicles, parament de la llar, etc.).
- /// A l'aigua i al gas envasats per a la venda (ampolles d'aigua i bombones de butà).
- /// Als contractes de subministres de béns que hagin de produir-se o fabricar-se (tendals, cortines, marcs, etc.).

Per contra, la llei de garanties no s'aplica en les compravendes entre particulars, ni en els béns adquirits per professionals per integrar-los en el seu procés productiu, ni en la compra d'immobles o habitatges i tampoc en els béns adquirits mitjançant subhasta judicial o administrativa.

La garantia s'aplica als productes nous i també als de segona mà.

Quan pot reclamar el consumidor?

El consumidor podrà reclamar quan el producte no sigui conforme amb allò que s'hagi convingut en el moment de la compra; és a dir:

- /// Quan el producte no s'ajusti a la descripció feta pel venedor, o no disposi de les prestacions anunciades o de les pròpies dels béns del mateix tipus.
- /// Quan existeixi qualsevol defecte en el producte que el faci inútil pel seu ús ordinari.

- /// Quan el producte no sigui apte per l'ús que el consumidor hagi sol·licitat expressament, sempre que el venedor hagi admès que el producte era apte per aquest ús.
- /// Quan la instal·lació del producte sigui incorrecte, sempre que aquesta instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda del bé i hagi estat realitzada pel venedor directament o sota la seva responsabilitat, o bé l'hagi realitzat el consumidor i la instal·lació defectuosa sigui conseqüència d'un error en les instruccions d'instal·lació.

La garantia cobreix les manques de conformitat dels productes.

A qui s'ha de reclamar?

La llei de garanties estableix taxativament que el venedor respondrà davant el consumidor de qualsevol manca de conformitat. Per tant, el comprador sempre haurà de reclamar directament al venedor, i aquest té l'obligació legal de donar una solució i cobrir la garantia davant el consumidor.

No obstant, el venedor que hagi respost davant el consumidor disposarà del termini d'un any per reclamar, en el seu cas, al responsable de la falta de conformitat del producte (per exemple, al fabricant o importador).

La llei també dona l'opció al consumidor de reclamar directament al fabricant o importador quan li sigui difícil o impossible adreçar-se al venedor (per exemple, si ha comprat el producte en una altra localitat, o per telèfon o internet, o bé el venedor ha tancat el seu establiment). Ara bé, aquesta és una possibilitat que dona la llei al consumidor, i que el venedor no li pot imposar.

El venedor està obligat a lliurar un producte que sigui conforme. En cas de disconformitat, s'ha de reclamar al venedor.

Quin és el termini de la garantia legal?

Els productes nous tenen un termini mínim de garantia de dos anys, i els de segona mà d'un any.

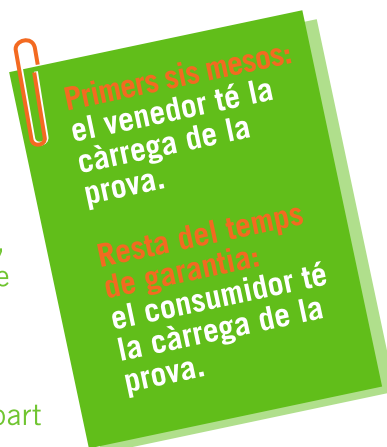
Aquest termini comença a comptar en el moment del lliurament del bé que, normalment, coincidirà amb la data de la factura, del tiquet de compra o de l'albarà.



El consumidor ha de demostrar que el producte és defectuós?

La càrrega de la prova del defecte serà del venedor o del comprador, en funció del moment en què es manifesti:

- Si el consumidor reclama **durant els primers sis mesos** des de la data d'adquisició del producte, s'entén que el defecte ja existia en el moment de la compra i, per tant, no cal que aportï cap prova. El venedor, en el seu cas, serà qui haurà de demostrar que el defecte que pugui tenir el producte no és d'origen, sinó que ha estat conseqüència d'un mal ús per part del consumidor.



- Si el consumidor reclama **un cop passats els primers sis mesos** des de la compra del producte, serà ell qui haurà de poder demostrar que el defecte ja existia en el moment de la compra i que no ha estat conseqüència d'un mal ús. Aquesta circumstància es pot demostrar, per exemple, amb un informe pericial.

Què pot exigir el consumidor quan el producte no és conforme?

- El consumidor podrà optar entre la **REPARACIÓ** o la **SUBSTITUCIÓ** del producte, llevat que una d'aquestes opcions sigui impossible o desproporcionada.

La reparació o la substitució s'hauran d'ajustar a aquestes regles:

- Seràn **totalment gratuïtes** pel consumidor, sense que es puguin cobrar despeses de materials, mà d'obra, transport, desplaçament ni cap altre concepte.
- Hauran de realitzar-se en un **termini raonable** i sense majors inconvenients pel consumidor.
- Durant el temps que trigui la reparació o la substitució es **suspèn el còmput de la garantia**.
- Durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte reparat, el venedor respondrà de la manca de conformitat que va motivar la reparació, i es presumirà que es tracta de la mateixa manca de conformitat quan es reproduïxin en el producte els mateixos defectes que els inicialment manifestats.
- Durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte substituït, s'entendrà que els defectes que pugui presentar el producte ja existien en el moment del seu lliurament, i el consumidor no haurà d'aportar cap prova.

- El consumidor podrà exigir la **REBAIXA DEL PREU** o la **RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE** (és a dir, tornar el producte i que li tornin els diners) en els següents casos:

- Quan no sigui possible la reparació ni la substitució del producte.
- Quan la reparació o la substitució no s'hagin realitzat en un termini raonable, o sense majors inconvenients pel consumidor.
- Quan havent-se reparat o substituït el bé, aquest segueix sent no conforme.

La rebaixa del preu serà proporcional al defecte que presenti el producte. La resolució del contracte no es podrà exigir quan el defecte sigui d'escassa importància.

Què és i com funciona la garantia comercial?

De forma addicional a la garantia legal que atorga la llei, el venedor o el fabricant poden prestar voluntàriament una garantia més àmplia, denominada garantia comercial. Per exemple, es poden cobrir més anys de garantia.

La garantia comercial és una ampliació voluntària de la garantia legal.

La garantia comercial, a diferència de la garantia legal, podrà estar condicionada o limitada. Per exemple, podrà cobrir la mà d'obra però no el material ni els desplaçaments, o al revés.

La garantia ha de constar per escrit?

En els béns de naturalesa duradora, la garantia legal i la comercial s'hauran de recollir per escrit. En la resta de béns, la garantia comercial es posarà per escrit a petició del consumidor. No obstant, si no es disposa d'un document de garantia pròpiament dit, amb el tiquet o factura de compra sempre es podrà demostrar la data a partir de la qual comença a comptar la garantia legal.

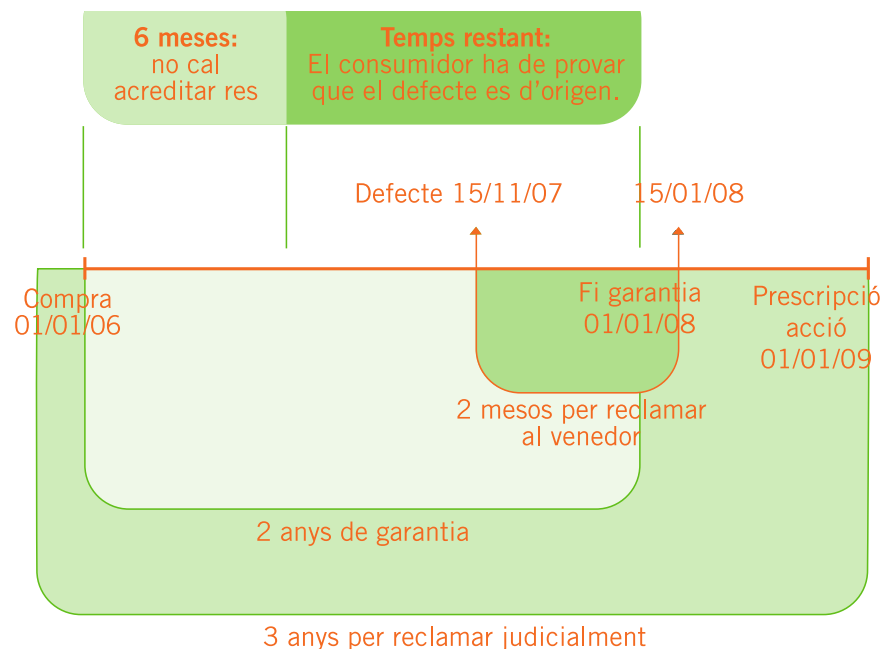
El tiquet o factura representen la garantia. És molt important conservar aquests documents per poder formular qualsevol reclamació.

En quins terminis s'ha de presentar la reclamació per evitar que prescrivui l'acció?

Si durant els dos anys de garantia legal el consumidor detecta que el producte no és conforme, haurà de comunicar-ho al venedor de manera que quedi constància en el termini de dos mesos. Si es compleix aquest requisit, el consumidor tindrà tres anys a comptar des del lliurament del producte per exigir els seus drets judicialment. És a dir, l'acció per reclamar prescriu als tres anys.

L'acció per reclamar la garantia legal prescriu als tres anys.

EXEMPLE.- Un producte adquirit el dia 1 de gener de 2006 tindrà una garantia legal de dos anys, és a dir, fins a l'1 de gener de 2008. Si durant aquest temps apareix un defecte, haurem de reclamar al venedor en el termini de dos mesos. Si el venedor no dóna cap solució satisfactòria, es podrà reclamar judicialment en el termini dels tres anys a comptar des de la compra del producte, és a dir, fins a l'1 de gener de 2009. Recordem que durant els sis primers mesos des de la data de la compra, el consumidor no ha d'acreditar res, ja que es presumeix que la manca de conformitat és d'origen; ara bé, a partir dels primers sis mesos, el consumidor haurà de poder demostrar que el defecte és d'origen i no ve motivat per un ús inadequat.



Què puc fer si tinc un dubte o problema?

A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor prestem un servei d'informació, tant als consumidors com als establiments comercials, així com un servei de mediació en la resolució de conflictes.

A través de la mediació ajudem a que les dues parts enfrontades -comprador i venedor- arribin per si mateixes a un acord voluntari i amistós, que posi fi al problema i que sigui beneficiós per ambdues.

Si tens qualsevol dubte o problema, a l'OMIC et podem ajudar!