



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA  
Servicio de Desarrollo y Programación Económica.  
Oficina Municipal de Información al Consumidor.

- **LA GARANTÍA LEGAL**
- **LA GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL Y SU OBLIGACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.**
- **LA REPARACIÓN Y EL SERVICIO POSVENTA.**



## LA GARANTÍA LEGAL

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Tipos de contratos a los que afecta el **TEXTO REFUNDIDO de la LEY GNRAL de DEFENSA de CONSUMIDORES Y USUARIOS** (en adelante, TR LGDCU):

- los contratos de compraventa de productos
- los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.

**Excepciones:** *no será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.*

## LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS CON EL CONTRATO

No será conforme al contrato los productos que:

- a. No se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- b. No sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- c. No sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- d. No presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA  
Servicio de Desarrollo y Programación Económica.  
Oficina Municipal de Información al Consumidor.

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 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.

**No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad** que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

**RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO,  
CUANDO EL PRODUCTO NO SERVICIO NO ES CONFORME AL CONTRATO.**

El consumidor y usuario tiene derecho a:

1. **la reparación del producto,**
2. **a su sustitución,**
3. **a la rebaja del precio o**
4. **a la resolución del contrato.**

**A) REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL PRODUCTO.**

En un primer momento, si el producto no fuera conforme con el contrato, **EL CONSUMIDOR Y USUARIO PODRÁ OPTAR ENTRE EXIGIR:**

- **la reparación o**
- **la sustitución del producto,**

**Requisito:** No se deberá optar por la opción que resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario.

**Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.**

**Régimen de jurídico de la reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:**



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA  
Servicio de Desarrollo y Programación Económica.  
Oficina Municipal de Información al Consumidor.

- a. **Serán gratuitas para el consumidor y usuario.** Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- b. **Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario,** habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.
- c. **La reparación suspende el cómputo de los plazos de las garantías.** El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. **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.**
- d. **Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en la TRLGDCU.**
- e. **La sustitución también suspende los plazos de garantías el desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto.**
- f. **Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.**
- g. 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.

## **B) REBAJA DEL PRECIO Y LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

El consumidor o usuario con un producto o servicio que no es conforme al contrato, podrá optar por la rebaja del precio o resolución del contrato si:

- No se pudiera exigir la reparación o la sustitución del producto o servicio.
- O, en los casos en que la reparación o sustitución no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario.

**Atención:** La resolución del contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

### **Criterios para la rebaja del precio:**

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA  
Servicio de Desarrollo y Programación Económica.  
Oficina Municipal de Información al Consumidor.

que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

## EL EJERCICIO DE DERECHOS POR EL CONSUMIDOR Y USUARIO.

### A) LOS PLAZOS DE LA LLAMADA “GARANTÍA LEGAL”:

- El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de **2 años desde la entrega** del producto o servicio.

**Atención:** En los *productos de segunda mano*, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor a los 2 años, pero éste plazo no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

**IMPORTANTE:** *Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 6 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.*

Es decir, si en los 6 meses posteriores a la entrega del producto se comprueban defectos o no conformidad con el contrato, se presumirá que se trata de un “defecto de fábrica”, salvo que el vendedor pueda probar lo contrario.

**FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO:** se entiende hecha la entrega en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior, salvo prueba en contrario.

**EL DEBER DE INFORMAR DEL CONSUMIDOR Y USUARIO:** El consumidor y usuario deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de 2 meses desde que tuvo conocimiento de ella. El incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, siendo responsable el consumidor y usuario, no obstante, de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor y usuario ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

### LA ACCIÓN CONTRA EL PRODUCTOR.



ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ECONOMÍA  
Servicio de Desarrollo y Programación Económica.  
Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar **directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.**

Con carácter general, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.



## LA GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL Y SU OBLIGACIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

### ¿Qué es la “garantía comercial adicional”?

La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse **adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.**

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

La garantía 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.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

### Productos de naturaleza duradera.

En los productos de naturaleza duradera **deberá entregarse en todo caso al consumidor**, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor y usuario, y con el contenido mínimo expresado anteriormente, **la garantía comercial**, en la que constará expresamente los derechos que se concede al consumidor y usuario ante la falta de conformidad con el contrato y que son independientes y compatibles con la garantía LEGAL.

Un ejemplo de garantía comercial: es la que ofrecen muchos concesionarios de vehículos que ofertan los 2 años de garantía legal más otro/s año/s de garantía comercial.



## LA REPARACIÓN Y EL SERVICIO POSVENTA.

En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho:

- a un adecuado servicio técnico
- a la **existencia de repuestos** durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

**Queda prohibido:** 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.

**Exigencia:** La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.