

## ¿Qué derechos tiene el consumidor en ejercicio de esa garantía?

### ➔ **Derecho a la reparación o sustitución del producto**

Podrá exigirlo el consumidor de manera gratuita optando por cualquiera de las dos opciones, siempre que la elección de alguna de ellas no resulte, para el vendedor, imposible de cumplir o desproporcionada con respecto a la otra.

Mientras dure la reparación, no se computa el plazo de garantía. Si una vez entregado el producto reparado, persiste el problema, se podrá exigir la sustitución (salvo que sea desproporcionada), la rebaja del precio o la resolución del contrato.

En caso de que se opte por la sustitución, no se computa el plazo de garantía hasta la efectiva entrega del producto sustituido. Si la sustitución no solucionara el problema se podrá exigir la reparación (salvo que resulte desproporcionada), la rebaja del precio o la resolución del contrato.

No se puede solicitar la sustitución de productos no sustituibles o únicos (obras de arte, trajes hechos a medida,...) ni de productos de segunda mano.

### ➔ **Derecho a rebaja del precio y resolución del contrato**

En caso de que la reparación y la sustitución no sean posibles, el consumidor podrá exigir la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

La resolución del contrato supone, esencialmente, la devolución por parte del vendedor del precio pagado por el consumidor, así como, la devolución de este al vendedor del producto.

Para más información

### **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

928 44 85 62  
omic@laspalmasgc.es

[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



*Responsabilidad del vendedor y  
derechos de los consumidores*

**LA GARANTÍA DE LOS  
PRODUCTOS, REPARACIONES  
Y DEVOLUCIONES**



## *¿Qué se entiende por garantía?*

La garantía de los productos es un derecho de los consumidores frente a los vendedores cuando un producto adquirido a estos presenta alguna falta de conformidad, no se corresponde a las cualidades o características dadas por el vendedor o es considerado como defectuoso o no dispone de la calidad habitual de un producto del mismo tipo.

Esta garantía no se aplica en la compraventa entre particulares.

## *¿Cuándo hay falta de conformidad?*

La conformidad implica que el vendedor está obligado a entregar al consumidor un producto que sea el establecido en el contrato y responde frente a la falta de conformidad.

Salvo prueba en contrario, la existencia de conformidad se presume cuando se cumplan todos estos requisitos, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- ➔ Se ajusta a la descripción dada del producto por el vendedor
- ➔ Sea apto para el uso ordinario para el que se destinan los productos del mismo tipo
- ➔ Sea apto para el uso especial que manifieste el consumidor siempre que se lo haya comunicado al vendedor y este haya admitido que sea apto para dicho uso.
- ➔ Tenga la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor pueda esperar, teniendo en cuenta la naturaleza y las informaciones que el vendedor o su publicidad den sobre el producto.

## *¿Sobre que productos se tiene esa garantía?*

Se aplica a los contratos de compraventa de productos (ordenadores, ropa, vehículos,...), a los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse (muebles, cortinas,...) y al agua o gas cuando estén envasados para ser vendidos en cantidad determinada (botellas, bombonas...).

No se aplica a la electricidad, a los productos adquiridos mediante venta judicial ni al agua o gas cuando estos no estén envasados para su venta en cantidades determinadas.



## *¿Qué tipos de garantía hay?*

### *Garantía legal:*

Aquella que es reconocida como obligatoria por la ley y que tienen todos estos productos a los que le son aplicables. La tienen los consumidores, con independencia de que el vendedor les informe o no.

### *Garantía comercial:*

Aquella que la empresa vendedora, de manera voluntaria, da a los consumidores y que es adicional a la garantía legal. Si el vendedor presta esta garantía no puede, en ningún caso, excluir con ella la garantía legal de los consumidores.

## *¿Que plazos hay de garantía legal sobre los productos que adquirimos?*

**Para productos nuevos**, será de 2 años desde la fecha de entrega del producto

**Para productos de segunda mano**, si no se pacta nada entre consumidor. Como mínimo será de 1 año.

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o ticket de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

## *¿Quién tiene que demostrar la presencia o ausencia de defectos y de cuánto tiempo dispone para hacerlo?*

Si el defecto del producto es manifestado por el consumidor en los 6 primeros meses transcurridos desde la entrega del producto, el vendedor es quién debe demostrar que el producto no era defectuoso en el momento de su venta y que el defecto ha aparecido después de esta a causa de un mal uso o mantenimiento defectuoso.

Si el defecto del producto es manifestado por el consumidor después de transcurridos los 6 primeros meses, es el consumidor quién tiene que demostrar que el producto era defectuoso en el momento de la venta y que no se ha producido a causa de un mal uso o mantenimiento defectuoso. Esta actuación requiere, a menudo, un peritaje del producto.