



GARANTIES

1. INFORMACIÓ GENERAL

Les avaries que pateixen els productes que compren els consumidors són una font habitual de reclamació. Les avaries inesperades, els trencaments injustificables, o simplement que els productes no compleixen la funció o les característiques anunciades, són els motius pels quals el consumidor pot reclamar.

Però els dubtes que poden assaltar el comprador poden ser molts: quin és el termini mínim de garantia?, quins drets puc exigir?, quines proves necessit?, a qui reclam, al venedor o al fabricant?, quant de temps ha de durar la reparació com a màxim?, i si el producte reparat es torna a avariar?, què és la garantia comercial? La importància essencial que té aquesta disciplina dins els sectors de contractació del consumidor i usuari convida que els compradors estiguin informats degudament dels seus drets i, sobretot, que interposin reclamacions quan considerin que s'han vulnerat.

2. DRETS DELS CONSUMIDORS

2.1. Què és la garantia en la venda de béns de consum?

La garantia en la venda de béns de consum suposa l'obligació per al venedor de lliurar al consumidor un bé que sigui conforme amb el

contracte de compravenda subscrit, i de respondre davant el consumidor en cas que hi hagi disconformitat.

2.2. A quins béns s'aplica aquesta garantia?

Aquesta garantia s'aplica als béns mobles destinats al consum privat, els denominats béns de consum.

S'exclouen de l'àmbit d'aplicació d'aquesta garantia els béns següents:

- Els béns adquirits mitjançant una venda judicial.
- Els subministraments d'aigua i de gas no envasats.
- Els béns de segona mà adquirits en una subhasta administrativa.
- Els béns immobles.

2.3. Quan es considera que un bé s'ha lliurat de conformitat amb el contracte?

S'entén que el bé lliurat és conforme amb el contracte quan compleix els requisits següents:

- S'ajusta a la descripció realitzada pel venedor i posseeix les qualitats del bé que el venedor ha presentat al consumidor en forma de mostra o model.
- És apte per als usos als quals ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus.

- També ha de ser apte per a qualsevol ús especial que requereixi el consumidor si n'ha assabentat el venedor en el moment de formalitzar el contracte i aquest li ha admès que ho és.
- Presenta la qualitat i les prestacions habituals d'un bé del mateix tipus que el consumidor pot esperar.

Si el contracte de compravenda n'inclou la instal·lació, la manca de conformitat amb la instal·lació és equiparable a la falta de conformitat amb el bé. El mateix ocorre si la instal·lació defectuosa l'ha duita a terme el consumidor com a conseqüència d'un error en les instruccions d'instal·lació.

2.4. Quines opcions té el consumidor si no està d'acord amb el bé lliurat?

El consumidor, en cas de desacord amb les condicions en què se li ha lliurat el bé, té les opcions següents:

- La reparació del bé.
- La substitució del bé.
- Una rebaixa del preu.
- La resolució del contracte.

2.5. En què consisteix la reparació o la substitució del bé?



La reparació o la substitució són les formes més habituals d'exercir el dret de garantia.

El consumidor pot optar entre exigir la reparació o la substitució del bé, tret que una de les opcions sigui impossible o desproporcionada. Una vegada comunicada al venedor l'opció triada, ambdues parts s'hi han d'atenir.

Tant la reparació com la substitució han de complir una sèrie de característiques:

- Són gratuïtes per al consumidor.
- S'han de dur a terme en un termini raonable i sense més inconvenients per al consumidor.
- En cas d'haver optat per la reparació, si una vegada lliurat el bé continua havent-hi disconformitat, el consumidor pot exigir-ne la substitució, una rebaixa del preu o la resolució del contracte o viceversa.
- No es pot exigir la substitució de béns no fungibles ni de segona mà.

2.6. Quan es pot optar per la rebaixa del preu o la resolució del contracte?

El consumidor pot optar per alguna d'aquestes possibilitats en cas que no pugui exigir-ne la reparació o la substitució o quan, havent-hi optat, no s'hagi duit a terme en un termini raonable o li hagi causat inconvenients.

No és possible cap d'aquestes dues opcions si la falta de conformitat té poca importància.

2.7. Durant quin termini respon el venedor de la manca de conformitat?

El venedor respon de la manca de conformitat durant un termini de dos anys des del lliurament. Durant els sis primers mesos es presumeix que la falta de conformitat ja existia quan es va lliurar el bé.

En el supòsit de béns de segona mà, es pot pactar un termini menor, el qual no pot ser inferior a un any des del lliurament del bé.

2.8. El consumidor pot reclamar directament al fabricant?

Sí, en cas que al consumidor li sigui impossible o molt difícil adreçar-se al venedor per reclamar per la manca de conformitat amb el bé, pot reclamar directament al productor amb la finalitat d'obtenir la substitució o la reparació del bé.

2.9. Quin termini té el consumidor per reclamar una vegada apareguda la disconformitat?

El consumidor ha d'informar el venedor de la falta de conformitat en el termini de dos mesos des que se n'hagi assabentat.

2.10. Què és la garantia comercial?

La garantia comercial és la que es pot oferir addicionalment amb caràcter voluntari i obliga qui figura com a garant en les condicions establertes en el document de garantia i en la publicitat corresponent.

Mitjançant aquesta garantia, qui figura com a garant (el venedor, el fabricant...) s'obliga en les condicions establertes en el document de garantia i en la publicitat corresponent.

Si el consumidor ho sol·licita, aquesta garantia s'ha de formalitzar per escrit o en un altre suport durador i, almenys, en castellà.

Aquesta garantia ha de contenir necessàriament els aspectes següents:

- El bé sobre el qual recau.
- El nom i l'adreça del garant.
- L'especificació que la garantia comercial no afecta els drets que s'atorguen amb la garantia obligatòria.
- Els drets del consumidor com a titular de la garantia.
- El termini de durada de la garantia i l'àmbit territorial.
- Les vies de reclamació de què disposa el consumidor.

3. PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR

En cas de conflicte, en primer lloc, el consumidor s'ha d'adreçar a l'empresa contractada. Si aquesta no n'atén les pretensions, pot presentar la reclamació davant l'administració de consum. Si l'empresa està adherida al

Sistema Arbitral de Consum, és recomanable formular una sol·licitud d'arbitratge. S'aconsella que s'adjuntin les còpies dels documents com ara el tiquet de compra, la factura, el contracte, etc.

Si s'admet la reclamació, l'administració ha d'iniciar un procediment de mediació entre el reclamant i l'empresa reclamada. En aquest procediment l'administració no té facultat per obligar l'empresa reclamada que satisfaci les pretensions del reclamant, la qual cosa correspon a la jurisdicció civil. No obstant això, si l'administració observa algun fet que pot ser constitutiu d'una infracció administrativa en matèria de consum pot iniciar d'ofici un procediment sancionador.

Finalment, si un consumidor no considera satisfets els seus drets a través del procediment indicat abans, pot acudir als tribunals de justícia en defensa dels seus interessos. Per al cas en què la reclamació sigui per un import no superior a 2.000 €, el demandant pot comparèixer per si mateix, sense necessitat d'advocat ni de procurador.

4. NORMATIVA

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Data d'actualització: 22-07-2014