

QUÈ HEM DE SABER SOBRE LA GARANTIA DE BÉNS DE CONSUM?

Si la seva empresa ven productes a consumidors finals, recordi que ha d'atorgar una garantia de dos anys. No obstant això, transcorreguts sis mesos, és el consumidor qui ha de demostrar que el producte era defectuós.

Benvolgut/da client/a:

La llei protegeix als consumidors particulars (persones que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió) en matèria de garanties.

En primer lloc, és important saber que el règim legal de les garanties de béns de consum s'aplica als contractes de compravenda de productes (electrodomèstics, roba, calçat, vehicles, etc.), als contractes de subministrament de productes que s'hagin de produir o fabricar (mobles, cortines, etc.), així com a l'aigua o al gas, quan estiguin envasats per a la venda (ampolles, bombones, etc.). També queda coberta per la garantia la instal·lació del producte, sempre que estigui inclosa en el contracte de compravenda o subministrament i hagi estat realitzada per la part venedora o pel consumidor quan la instal·lació defectuosa es degui a un error en les instruccions d'instal·lació.

En segon lloc, ha de saber que segons la normativa vigent en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, existeixen dos tipus de garantia: la legal i la comercial.

La garantia legal és obligatòria per llei, mentre que la garantia comercial és oferta de manera voluntària per l'empresa o pel venedor, addicional a la garantia legal i mai inferior.

Garantia legal

És la que la llei atorga com a dret inapel·lable quan es dona una relació de consum i comprèn als productes als quals se'ls aplica el règim de garanties.

Aquesta garantia obligatòria implica una sèrie de drets: devolució, reparació, rebaixa del preu o resolució del contracte.

Quins terminis estan implicats?

Si es tracta d'un **producte nou**, el termini de protecció que ofereix la garantia és de 2 anys, a comptar des de la data que apareix en el tiquet o factura de compra, o en la de l'albarà si el lliurament és posterior. No obstant això, si es tracta d'un **producte de segona mà**, es pot pactar entre la part venedora i compradora un termini menor de garantia, que **mai serà inferior a 1 any**. En cas de no pactar-se cap termini de garantia, s'aplicarà el general de 2 anys.

- Què succeeix si el defecte o la falta de conformitat sorgeix en els primers 6 mesos, tant si es tracta d'un producte nou, com de segona mà?

Es presumeix que el defecte o falta de conformitat ja existia quan el producte va ser lliurat (defecte d'origen o de fàbrica del producte).

Serà la persona venedora la qui hagi de demostrar que el defecte o falta de conformitat no és d'origen sinó que es deu, per exemple, a un mal ús o manteniment donat per la persona consumidora.

- I si el defecte o la falta de conformitat sorgeix a partir dels 6 primers mesos i fins als 2 anys?

Segueix existint garantia legal però en aquesta ocasió correspondria al consumidor demostrar que el defecte o falta de conformitat ja existia al moment de la venda i que no s'ha donat per mal ús o manteniment del producte per la seva banda (aquesta demostració es realitza, sovint, a través de la realització d'un peritatge per part del consumidor).

- Davant qui s'ha d'exercir els drets que conformen la garantia legal?

Davant el venedor del producte en qüestió, ja que és qui respon davant les faltes de conformitat o defectes produïts durant el termini de garantia.

Només en casos en què al consumidor li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se a la persona que ho ven (en casos, per exemple, de tancament de la botiga on es va adquirir el producte o bé de compra a una altra regió o país europeu diferent), podrà reclamar directament i exigir els seus drets al fabricant o productor.

- Com s'exerceixen els drets en matèria de garanties de béns de consum?

Tot consumidor que trobi falta de conformitat o defectes en productes en garantia **podrà optar per exigir la reparació o la substitució del producte**, tret que una d'aquestes opcions sigui objectivament impossible o desproporcionada.

Tant la **reparació** com la **substitució** presenten una sèrie de característiques:

- En primer lloc és el que ha d'exigir el consumidor davant una possible falta de conformitat.

Durant el període de garantia tant la reparació com la substitució seran gratuïts per al consumidor, així com tot cost relacionat amb aquestes.

- Són **gratis per al consumidor**: la reparació o substitució en si, les despeses d'enviament, transports, recanvis, costos relacionats amb la mà d'obra, tots ells van a càrrec del venedor.
- S'hauran de dur a terme en un **termini raonable** i sense més inconvenients per al consumidor.
- Mentre duri la reparació **els terminis de la garantia queden suspesos**, i començarà a comptar de nou quan el venedor lliuri el producte reparat.
- En el cas que procedeixi la substitució del producte **se suspendran els terminis de la garantia**, que no es tornaran a activar fins que, per la part venedora, es procedeixi a l'efectiva substitució i lliuri el producte substituït al consumidor. Ha de quedar clar que el producte substituït no compta amb un nou termini de 2 anys de garantia, sinó que s'activa el termini restant que quedés per complir-se.

Sense perjudici de l'anterior, si durant els 6 primers mesos després del lliurament del producte substituït aquest presenta faltes de conformitat, es presumirà que ja existien quan l'esmentat producte substituït va ser lliurat.

- S'ha de tenir en compte que el consumidor **no podrà exigir la substitució** de productes per a: els **productes no fungibles** (aquells que no poden ser substituïts per uns altres en ser únics) i els **productes de segona mà**.
- En el cas que un producte sigui reparat durant el període de garantia, l'esmentada reparació compta amb una **garantia de 6 mesos** durant els quals l'entitat venedora respondrà de les faltes de conformitat sorgides en relació amb aquesta reparació.
- Si, estant en garantia, el producte és reparat, li ha estat lliurat i segueix sent no conforme amb el contracte, podrà exigir la **substitució del producte**, tret que resulti desproporcionat, la **rebaixa en el preu** o la **resolució del contracte**.
- Si, estant en garantia, el producte és substituït, li ha estat lliurat i segueix sent no conforme amb el contracte, podrà exigir la **reparació del producte**, tret que resulti desproporcionat, la **rebaixa del preu** o la **resolució del contracte**.
- El consumidor haurà d'informar a la part venedora sobre la falta de conformitat o defectes observats en el termini de **2 mesos** des que en va tenir coneixement. Si així no es fa no implica la pèrdua de la garantia, però dels danys o perjudicis ocasionats de manera efectiva pel retard de la comunicació n'haurà de respondre el consumidor.
- Si hi ha acolliment als drets de reparació o substitució del producte en garantia, l'entitat venedora haurà de lliurar, i la persona consumidora exigir: un **justificant** de tal extrem en el qual consti la data de lliurament i el defecte (quan el consumidor lliuri el producte), o un **document** en el qual figuri la data de lliurament del producte substituït o reparat i, si escau, la reparació efectuada (quan el consumidor reculli el producte reparat o substituït).
- La **rebaixa del preu** o la **resolució del contracte** procediran, a elecció del consumidor:
 - Quan la reparació o substitució del producte defectuós no fossin possibles.
 - Quan la reparació o substitució del producte defectuós no es realitzessin en un termini raonable o sense més inconvenients per al consumidor.
- La **rebaixa del preu** haurà de ser proporcional a la diferència que hi hagi entre:
 - El valor del producte no defectuós.
 - El valor del producte amb el defecte quan va ser lliurat al consumidor.
- La **resolució** no procedirà quan la falta de conformitat o defecte sigui d'escassa importància.

Garantia comercial

És aquella oferta de manera **voluntària** pel venedor i **addicional a la garantia legal**. Sempre ha de consistir en una **millora de la garantia legal**. Si s'ofereix garantia comercial serà addicional a la garantia legal.

S'haurà de **formalitzar, almenys en castellà**, i, a petició del consumidor, **per escrit o en qualsevol altre suport durador** i directament disponible per al consumidor i que sigui accessible.

Expressarà necessàriament la següent **informació**:

- El bé o servei sobre el qual recaigui la garantia.
- El nom i l'adreça del garant: responsable de la garantia.
- Que la garantia no afecta als drets legals del consumidor davant la falta de conformitat o defecte del producte. Drets, addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor com a titular de la garantia.
- Termini de durada de la garantia i el seu abast territorial.
- Vies de reclamació que disposa el consumidor.

En els **productes de naturalesa duradora** (aparells informàtics, electrodomèstics, vehicles, etc.):

- S'haurà de lliurar en tot cas al consumidor formalitzada per escrit o en qualsevol suport durador acceptat pel consumidor, i amb el contingut mínim anterior.
- S'ha d'indicar també, de manera expressa, els drets legals reconeguts al consumidor davant la falta de conformitat o defectes dels productes amb el contracte, i que aquests són independents i compatibles amb la garantia comercial.

El consumidor tindrà dret a un adequat servei tècnic i a l'existència de recanvis durant el termini mínim de 5 anys a partir de la data en què el producte deixi de fabricar-se.

Es poden posar en contacte amb aquest despatx professional per qualsevol dubte o aclariment que puguin tenir sobre aquest tema.

Una salutació cordial,

MET ASSOCIATS