

Comprar
CON TODAS LAS
garantías



La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo (BOE 11 de julio), establece un conjunto de medidas para garantizar la protección del consumidor, introduciendo el principio de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa celebrado entre vendedor y consumidor.

El consumidor, cuando adquiere un bien, tiene derecho a que éste sea conforme con el contrato de compraventa, facilitándole la Ley distintas opciones para exigir dicha conformidad.

También la Ley articula la garantía comercial que, adicionalmente puede ofrecer el vendedor o el productor.

¿Qué se entiende por un bien conforme?

Salvo prueba en contrario, un bien es conforme con el contrato siempre que cumpla los requisitos siguientes:

1. Que se ajuste a la descripción realizada por el vendedor.
2. Que tenga las cualidades que se ofertan en forma de muestra o modelo.
3. Que sea apto para el uso a que ordinariamente se destine.
4. Que sea apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor y admitido por el vendedor.
5. Que presente la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

No se aplican las normas sobre conformidad:

- A los bienes adquiridos mediante venta judicial, ni al agua, ni al gas sin envasar, ni a la electricidad.
- Tampoco es aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente.

La incorrecta instalación de un bien se entiende como falta de conformidad cuando la instalación del bien esté incluida en el contrato de compraventa.

Derechos del Consumidor

2

- El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.
- El consumidor tiene derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.
- Es nula cualquier renuncia previa del consumidor a estos derechos.
- Cuando se vendan bienes de naturaleza duradera, la Ley impone al vendedor la obligación de **informar por escrito** al comprador sobre los derechos que le asisten respecto de la exigencia de conformidad del bien.

Reparación, sustitución, rebaja del precio y resolución del contrato

3

Reparación y sustitución

Si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.

¿Qué se puede entender por desproporcionada?: Aquella medida que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra posible, no sean razonables. Hay que tener en cuenta cada caso concreto, dependiendo:

- Del valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad.
- De la relevancia de la falta de conformidad.
- Y de si la opción alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor.

Reglas de la reparación y la sustitución:

- Desde el momento en que el consumidor comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.
- Tanto la reparación como la sustitución, serán gratuitas, incluyendo los gastos de envío así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- Deben llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

La reparación

Suspende el cómputo del plazo de dos años, comenzando el periodo desde que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y termina con la entrega al consumidor del bien ya reparado.

La sustitución

1. Suspende el plazo de dos años desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien. Desde este momento y durante los seis meses siguientes se presumirá, al igual que en la compra inicial, que las posibles faltas de conformidad ya existían al tiempo de la entrega.

Seguidamente se reinicia el cómputo del resto del plazo de dos años.

2. El consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes de segunda mano, ni tampoco cuando se trate de bienes no fungibles, entendiéndose por tales, aquellos bienes que, como los usados, no son intercambiables por otros de la misma especie y calidad.

Si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la sustitución del bien, (con las reglas anteriormente expuestas), o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Si la sustitución no lograra poner el bien en conformidad con el contrato, el comprador podrá exigir la reparación del bien (con las reglas anteriormente expuestas), o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Rebaja en el precio y Resolución del contrato

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

Plazos

4

El vendedor responde de los fallos de conformidad que se manifiesten en un plazo de **DOS años**, desde la entrega del bien.

En los bienes de segunda mano, se puede pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año.

Presunción de conformidad de seis meses: Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó.

A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

La acción para reclamar prescribirá a los tres años desde la entrega del bien.

El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Garantía Comercial

5

Además de la exigencia legal de conformidad de los bienes, el vendedor, fabricante o importador, pueden ofrecer adicionalmente una **GARANTÍA COMERCIAL**, que le obligará en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

Requisitos de la garantía comercial:

Deberá formalizarse al menos en castellano, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible por el consumidor, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.

Expresará necesariamente:

- El bien sobre el que recaiga la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecte a los derechos de que dispone el consumidor.
- Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Vías de reclamación que tiene el consumidor.

La acción para reclamar el cumplimiento de la garantía comercial prescribe a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

SAIC • Servicio de Atención
Integral al Consumidor

Tel. 902 47 77 47

Ley 23/2003, de 10 de julio,
de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo
(BOE de 11 de julio de 2003).

