

¿Qué es la garantía comercial?

Es una garantía VOLUNTARIA que ofrece el vendedor, con derechos adicionales y que mejoran la garantía legal.

Es vinculante, es decir, obliga, en las condiciones establecidas en la publicidad, a quien aparece como garante.

La garantía comercial indicará siempre:

- El producto sobre el que recae.
- El nombre y la dirección del garante.
- Que no afecta a los derechos legales de que dispone el consumidor.
- Otros derechos, adicionales a los legales.
- El período de duración y alcance territorial
- Las vías de reclamación.

Para el caso de bienes de naturaleza duradera, siempre debe darse la garantía comercial por escrito o en algún otro soporte duradero.



SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES (Sección de Consumo)

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 24 72 34

TERUEL
Tres de abril, 1
Tel. 978 65 40 26

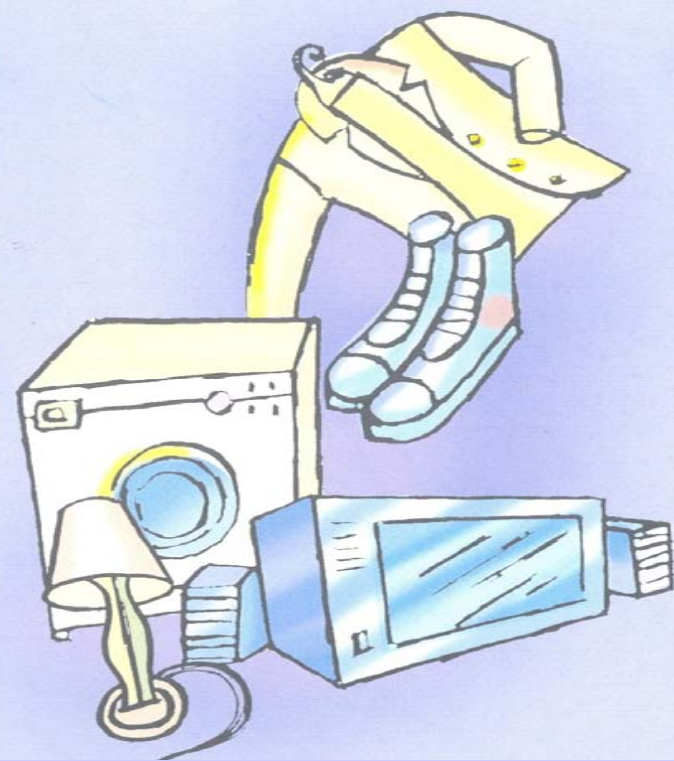
ZARAGOZA
Paseo M^a Agustín, 16
Tel. 976 71 52 43 / 976 71 52 44

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Vía Universitat 36, 6^a planta
50017 Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14



¿Qué exigir?

GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

¿Qué es la garantía legal?

Todos los productos o artículos que se compran tienen una garantía legal, es decir, tienen que ser conforme con las condiciones del contrato de compraventa.

¿A qué productos se aplica?

A los bienes o artículos que compramos, como los electrodomésticos, ropa, zapatos, coches, libros, muebles, etc.

También tienen garantía los productos en los que el vendedor realiza una instalación, siempre que se acuerde incluir la instalación en el precio acordado, o cuando el consumidor lo instale incorrectamente como resultado de un error en las instrucciones de instalación.



¿Qué productos están excluidos?

- Los productos adquiridos mediante venta judicial.
- El agua y el gas, cuando no están envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas
- Electricidad.
- Los bienes de segunda mano adquiridos en subastas administrativas a las que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.
- La propiedad que se rige por normas específicas (e.g. Vivienda).

¿Cuál es el plazo de garantía legal?

a) En los nuevos productos, el período de garantía es de 2 años a partir de la fecha de entrega.

b) En los bienes de segunda mano, se puede acordar un período más corto, pero no será inferior a un año.

Estos plazos presentan algunas particularidades a tener en cuenta:

- Si el defecto se manifiesta en los primeros 6 meses después de la entrega, se entiende que el defecto existía cuando se hizo la entrega y será el vendedor quien tiene que probar lo contrario.
- Si el defecto se manifiesta después del sexto mes, es el consumidor quien debe demostrar que no se debe a un mal uso.

¿Qué se entiende por un producto conforme?

Salvo prueba en contrario, se entiende que un producto es conforme:

- Si se ajusta al modelo de muestra o a la descripción dada por el vendedor.
- Si es apto para el uso a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo, o uso particular que el consumidor solicite y el vendedor valide.
- Si tiene la calidad y prestación habitual que el consumidor puede esperar de un producto del mismo tipo, dada la naturaleza del producto y la información proporcionada por el vendedor, en la publicidad o el etiquetado.



¿Qué pueden hacer los consumidores ante la falta de conformidad?

1. Pueden elegir entre la reparación o sustitución del producto. Esta sustitución no se podrá exigir cuando se trate de productos de segunda mano o productos que son únicos (obras de arte, antigüedades...).

Tanto la reparación como la sustitución son gratuitas. (incluyen gastos de envío, así como los costos relacionados con mano de obra y materiales).

2. Si no se ha solucionado con la reparación o sustitución del producto, se puede optar por una rebaja del precio o la devolución del dinero.

¿Quién responde por la falta de conformidad?

El vendedor responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad.

Cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor, el consumidor podrá reclamar directamente al productor.

CONSUMIDOR, RECUERDA:

- El plazo para reclamar es de dos meses desde que se conoce la falta de conformidad o defecto
- Hay que guardar la factura o ticket de compra para exigir la garantía o para cualquier reclamación.