

## **LAS GARANTÍAS LEGALES Y LAS GARANTÍAS COMERCIALES EN LA COMPRAVENTA DE PRODUCTOS**

Cuando adquirimos un producto, la ley reconoce una serie de garantías a favor del consumidor, cuya regulación se encuentra en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**, (artículos 114 a 127) que viene a derogar la anterior Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Es necesario diferenciar dos tipos de garantías; por un lado nos encontramos con **las garantías legales**, es decir, aquellas a las que tenemos derecho según la ley, y que podemos ejercitar por un motivo concreto; cuando el producto que hemos comprado no es conforme con el contrato, en un plazo determinado que también especifica la ley, y a cambio de una serie de opciones que, en función de la naturaleza del producto que hayamos adquirido, podremos elegir con una u otra preferencia.

De otro lado, se encuentran **las garantías comerciales**, que son las que ofrece voluntariamente el comerciante y son adicionales a las garantías legales. También se encuentran previstas en la Ley, ya que vinculan al comerciante, y deben revestir una serie de formalidades.

Debe recordarse que este régimen de garantías es únicamente aplicable cuando el adquirente es un consumidor a una empresa, por lo tanto, no procederá la reclamación por estas garantías cuando la adquisición se realice entre empresas o entre particulares.

### **Las garantías legales**

#### **Motivos para su ejercicio**

Las garantías legales únicamente se pueden ejercitar cuando el producto que hemos comprado no es conforme con el contrato, y, a estos efectos, se entiende la no conformidad, cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- Que el producto no se ajusta a la descripción hecha por el vendedor o no posea las cualidades que el vendedor le presentó a través de una muestra o de un modelo.
- Que no resulte apto para el uso al que ordinariamente se destine ese tipo de producto.

- Que no resulte apto para otro uso especial, cuando el consumidor haya puesto en conocimiento del vendedor dicha intención de uso especial en el momento de la contratación, y éste haya admitido que el producto es válido para ese uso especial.

- Que presente la calidad y las prestaciones habituales que cabe esperar para un producto de dicho tipo y teniendo en cuenta su naturaleza.

- Cuando, tratándose de un producto que deba ser instalado y dicha instalación venga incluida en el contrato de compraventa, la misma haya sido efectuada incorrectamente, o lo haya sido por causa de la instalación del consumidor siguiendo unas instrucciones de instalación incorrectas.

Por lo tanto, el consumidor tiene derecho a ejercitar la garantía legal, cuando el producto tenga taras, defectos, no se corresponda con lo que hemos comprado, etc... Si estas faltas de conformidad eran conocidas por el consumidor en el momento de la adquisición del producto, no habrá lugar a responsabilidad.

### **Casos habituales más problemáticos**

Puede destacarse un supuesto habitual objeto de numerosos litigios en los tribunales, en la compraventa de **vehículos de segunda mano**, teniendo presente que siempre nos referimos a las ventas entre empresario y consumidor. Ya que, ante este tipo de vehículos, se entiende que no tendrán un funcionamiento perfecto como si de un vehículo totalmente nuevo se tratara, por ello, *la Audiencia Provincial de Granada, en su sentencia de 10 de octubre de 2008*, cita una serie de resoluciones judiciales que han determinado qué faltas de conformidad son constitutivas de resarcimiento según las normas de garantías, cuando se trata de vehículos de segunda mano:

- La necesidad de pequeñas reparaciones no se considera falta de conformidad (*Sentencias, del Tribunal Supremo, de 7 de abril de 1993, de la Audiencia Provincial de Badajoz, de 30 de junio de 1998, de Madrid, de 11 de mayo de 1998 y de Granada de 21 de noviembre de 2000*).
- Sin embargo, cuando los defectos hacen que el vehículo vendido no sirva para su uso, los tribunales han determinado, entre las reclamaciones planteadas, que se entiende un incumplimiento por el vendedor en los siguientes supuestos:
  - o Cuando el cuentakilómetros ha sido alterado (*SAP Navarra, de 14 de enero de 1999*)
  - o Cuando es precisa la sustitución del motor y bomba de inyección (*SAP Murcia, 18 de octubre de 1995*)
  - o Cuando el motor está gripado (*SAP Teruel, de 10 de mayo de 1995*)
  - o Cuando el vehículo tiene las piezas gastadas a consecuencia de haber recorrido más kilómetros de los que recoge el cuentakilómetros (*SAP Soria, de 17 de junio de 1997*)

- Cuando su estado no garantiza la seguridad, independientemente de que haya pasado la ITV (*SAP Alicante, de 12 de abril de 2000*)
- O cuando el vehículo presenta defectos en los cilindros y en los pistones determinantes de una disminución de potencia y sobrecalentamiento del motor (*SAP León, de 6 de julio de 1999*)

La citada sentencia de la Audiencia Provincial de Granada del año 2008, dice, además, que la obligación de reparación del vehículo por el vendedor, ha de hacerse sin limitaciones, es decir, no es legal la limitación previa de una determinada cantidad a una reparación que proceda por no servir el vehículo para su uso común y ordinario. De otro lado, el Tribunal, consideró aplicable a la devolución del bien por el precio pagado, el descuento proporcional por el uso que el comprador hizo del vehículo hasta el momento de su devolución, este descuento es muy aplicado en este tipo de casos, siendo proporcional según los kilómetros del vehículo que demuestran dicho uso.

Dentro de este apartado, puede citarse la *sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya, de 2 de julio de 2008*, que obliga a la empresa vendedora de un **ordenador**, a la resolución del contrato, debiendo devolver el precio pagado por el mismo, al no haber sido posible su reparación. Además, el Tribunal, hace mención a la invalidez de los obstáculos o condiciones que la empresa establezca en los contratos para poder ejercer los derechos reconocidos en materia de garantías, ya que son irrenunciables, como por ejemplo; la entrega de un vale de sustitución, o la obligación de entregar el bien en su embalaje original. También en este caso, tuvo relevancia la circunstancia de que el ordenador fuera manipulado por el consumidor; aquí es necesario ver cada caso concreto, es decir, si la manipulación es causa de la falta de funcionamiento, así como la necesaria prueba de dicha manipulación.

En ocasiones, podemos observar cómo en un contrato mediante el que adquirimos un bien, se contienen una serie de presupuestos, plazos y condiciones para la reparación de una falta de conformidad que, normalmente suelen ser más restrictivas y perjudiciales para el consumidor. Estas **estipulaciones contractuales serán abusivas**, y por lo tanto, nulas, cuando restrinjan los derechos reconocidos al consumidor, pretendiendo que estas reglas predispuestas por el empresario excluyan la aplicación de las normas protectoras del consumidor del Texto refundido de la Ley Gral. De Defensa de consumidores y usuarios.

Ejemplos de este tipo de disposiciones contractuales son:

- La fijación de una serie de incumplimientos determinados para poder reclamar.
- La fijación de un plazo determinado, distinto, y por lo general mucho más escaso que el que establece la ley, para poder comunicar al vendedor la falta de conformidad.
- La fijación de un límite en la indemnización. Por ejemplo de un límite de la cuantía para el caso de reparaciones. O la forma de indemnización, por ejemplo, la entrega de un vale por una cantidad siempre y en todo caso.

- La fijación de condiciones que no dispone la ley, como por ejemplo, entregar el embalaje original, o la garantía sellada.
- En definitiva, condiciones restrictivas y contrarias a las obligaciones legales, que en ningún caso, el consumidor tiene por que aceptar.

### **Bienes a los que se aplica este régimen de garantías**

La Ley exceptúa una serie de bienes de su ámbito de aplicación y que, por lo tanto, no les son aplicables las garantías que aquí se exponen, debiendo acudir, en su caso, a la normativa reguladora específica, o las cláusulas establecidas en el contrato de compraventa.

**Se excluyen expresamente los siguientes productos:** los adquiridos mediante venta judicial, el agua o el gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades delimitadas (es decir, se pueden reclamar estas garantías ante una bombona de gas butano, o una botella de agua mineral, pero no se podrá ante el gas o el agua que nos llega mediante suministro). También están excluidas, la electricidad y los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.

Un caso especial es la inclusión de **los animales** para uso y disfrute personal en este régimen de garantías. Este supuesto ya ha llegado a los Tribunales, que consideraron aplicable la Ley 23/2003 de Garantías, y por lo tanto, el contenido del actual régimen. En este sentido, *la Audiencia Provincial de Granada, en una Sentencia de 21 de noviembre de 2008*, estima la reclamación formulada por la compradora de un perro que al día siguiente de su compra, tuvo que llevarlo al veterinario debido al mal estado de salud y falta de cuidados en que se encontraba. Así, el Juez asimila la asistencia de un veterinario por cuenta de la consumidora, a la opción de reparación por cuenta del consumidor que establece la ley, siendo en este caso concreto, la opción más conveniente y correcta, y dispone la obligación para la empresa vendedora de rebajar el precio del animal, que tendría en las condiciones en las que ha sido vendido.

Otros ejemplos de sentencias en esta misma línea, son la de *la Audiencia Provincial de Baleares, de 24 de marzo de 2006* y la de *la Audiencia Provincial de Burgos, de 29 de septiembre del mismo año*. Esta última, dilucida sobre la dificultad de calificar un animal como un “bien mueble corporal”, a fin de aplicarle la legislación protectora del consumidor en materia de garantías, y según establecía la Directiva de la que trae causa (Directiva 1999/44/CE). Estima la pretensión de la consumidora, con base en conjugar el régimen de la Ley 23/2003, entonces aplicable, con la acción de resolución del contrato de compraventa del artículo 1124 del Código Civil, por incumplimiento de la obligación por el vendedor, *al no haber entregado la cosa apta para el fin o servicio para el que ha sido comprada*, ya que el perro falleció al año de su compra por un enfermedad hereditaria que ya padecía cuando se compró, por lo tanto, en este caso, procedió la devolución del dinero.

## Plazos para el ejercicio de las garantías

**El plazo legal de garantía** que tiene cualquier producto es de **2 años** desde el momento de su compra por el consumidor, es decir, si durante el plazo de dos años el producto que hemos comprado presenta algún defecto o no es apto para el uso habitual, podremos requerir su reparación o sustitución, según las circunstancias que se describen en el siguiente apartado.

Este **requerimiento o comunicación al vendedor** del defecto que presenta el producto, debemos hacerla en un plazo no superior a **2 meses** desde que conocemos dicho defecto, si no hacemos esta comunicación en este plazo, no perdemos nuestro derecho a la reparación, sustitución, rebaja del precio o devolución del dinero, pero el consumidor es responsable de los daños y perjuicios causados por el retraso en dicha comunicación al vendedor.

Aquí, es aconsejable la **comunicación escrita** de que el producto no funciona, al efecto del cómputo de los plazos, ya que el tiempo en que el bien se encuentre en reparación, tarden en sustituirnoslo, o en cumplir con la recompensa que proceda, desde que lo hemos puesto en conocimiento del vendedor, produce el suspenso del plazo de garantía, es decir; no se contará como plazo de garantía.

Un tercer plazo que dispone la ley, es el de **3 años** desde la entrega del producto adquirido, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones en cuanto a garantías establecidas en la Ley.

Es importante destacar, la importancia de **conservar** la factura, el ticket o **resguardo de compra** del producto adquirido, así como todo aquel **documento de garantía** que incluya el mismo, para poder hacer valer nuestros derechos.

También debemos saber, que si la disconformidad aparece antes de transcurridos seis meses desde la compra del bien, se supone que la misma existía cuando compramos el bien, pero si la disconformidad es detectada después de pasados seis meses, nos corresponde al consumidor probar que la falta de conformidad ya existía cuando se adquirió el bien.

### Modalidades de recompensa en el derecho de garantía

Ante una falta de conformidad del producto, el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato que implica la devolución del dinero y restitución del producto.

Estas opciones tienen preferencia según los siguientes supuestos:

- En primer lugar, el consumidor podrá optar entre **la reparación del producto o su sustitución**, salvo que una de las dos opciones resulte imposible o desproporcionada, es decir, que el coste de la opción supere



a los costes de la otra opción, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad.

Además, la reparación o la sustitución del producto se llevarán a cabo de acuerdo a las siguientes reglas:

- Serán **gratuitas para el consumidor**, debiendo destacar la gratuidad de los gastos de envío, así como los costes de la mano de obra y de los materiales.
- Deberá llevarse a cabo **en un plazo razonable**, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y la finalidad que tuviera para el consumidor.
- Si, tras haber sido el producto reparado, volviese a presentar las mismas faltas de conformidad en un plazo de seis meses, el vendedor responderá de las mismas.
- Si, concluida la reparación, el producto sigue con faltas de conformidad, el consumidor tendrá derecho a la sustitución del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- Si tuviere lugar la sustitución del producto y aún así, no lograra la conformidad con el contrato, el consumidor podrá exigir la reparación del producto. La sustitución del producto no podrá exigirse, cuando se trata de productos no fungibles o de segunda mano.

• **La rebaja del precio y la resolución del contrato**, podrá exigirse por el consumidor, cuando no se pudiese exigir la reparación o la sustitución y cuando estas opciones no se hubieren llevado a cabo en un tiempo razonable o no se hubieren efectuado sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Si la falta de conformidad es de escasa importancia, no procederá la resolución del contrato.

La resolución del contrato implica la devolución de lo entregado, es decir, la devolución al consumidor del precio abonado y por éste, del producto al vendedor. Respecto a esta opción, *la Audiencia Provincial de Barcelona, en su sentencia de 9 de octubre de 2008*, dictó la nulidad de la condición que imponía la empresa vendedora, de entregar un vale por la diferencia de precio ante un cambio de una prenda que no servía para su uso, y que caducaba a los tres meses, en lugar de devolver la diferencia de precio en metálico. Por lo tanto, cuando cambiamos un bien con una falta de conformidad y no puede ser reparado o sustituido por otro, tal que han de devolvernos el dinero, tenemos este derecho y no tenemos por que aceptar un **vale sustitutivo** para canjear en la misma tienda y además, con un plazo de caducidad.

Este mismo pronunciamiento, lo comparten *las Audiencias Provinciales de Cantabria y de Zamora, en sus sentencias de 6 de mayo de 2005 y de 13 de septiembre del mismo año*, respectivamente, en las que establecen que, en caso de resolución, lo que debe devolver el vendedor es el precio

del producto, no siendo admisible, salvo que lo acepte el consumidor, la entrega de un “vale” para adquirir otros productos por valor de la cantidad que debe ser devuelta.

Si la opción es la rebaja del precio, ésta será proporcional a la diferencia entre el valor del mismo en el momento de la entrega, si hubiera sido conforme con el contrato, y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

En último lugar, cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva, dirigirse frente al vendedor, podrá reclamar directamente al productor, para obtener la sustitución o reparación del producto. El productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad del producto.

## Las garantías comerciales

Las garantías comerciales son las que ofrece el vendedor de forma voluntaria y son adicionales a las garantías legales. Son aquellas que consisten, por ejemplo, en la devolución del dinero si en un plazo de un mes el consumidor no está satisfecho con el producto sin la necesidad de alegar causa concreta, o haya falta de conformidad, o aquellas según las cuales, podemos cambiar el producto adquirido en un plazo de diez días a cambio de un ticket canjeable por otro producto del mismo precio, etc... es decir, cualquier modalidad de garantía que **no venga justificada por un falta de conformidad del producto**, según lo visto en el apartado anterior.

A pesar de su carácter voluntario, el vendedor queda obligado a cumplir con la garantía que ha ofrecido o que oferte en su publicidad, y su **constancia a través de un documento** (normalmente en el reverso del ticket de compra), debe expresar los siguientes datos:

- El bien o servicio sobre el que recae la garantía
- El nombre o dirección del garante (normalmente el vendedor o el productor)
- Que la garantía no afecta a los derechos reconocidos por la garantía legal, en caso de falta de conformidad.
- Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden en virtud de dicha garantía comercial.
- El plazo de su duración y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

El plazo para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial es de seis meses desde la finalización del plazo de la garantía

En este caso, al igual que en el caso de la garantía legal, el consumidor ha de conservar el ticket o justificante de compra, y/o documento que le hayan entregado conde consten los datos de la garantía.

No obstante, es muy frecuente que en determinados comercios al comprar **artículos de tipo electrónico** como equipos de música, ordenadores, cámaras de fotos o reproductores de música entre otros, se ofrezca directamente a los consumidores **la contratación de un seguro** que cubra las reparaciones por averías durante tres o más años y en su defecto, la entrega de otro equipo igual o similar, siguiendo el esquema de las garantías legales previstas en la normativa vigente.

En la práctica, este ofrecimiento se produce en el mismo momento de la compra, ya que generalmente no se admite esta contratación a posteriori, por lo que el consumidor no dispone de tiempo de reflexión para contrastar si le interesa este seguro, y si la cantidad adicional a la compra del artículo que ha de abonar le compensa, llegando a suponer el seguro un coste de hasta un 25% del valor del artículo. De esta forma, **si el consumidor no conoce el plazo de garantía legal del artículo que adquiere**, que al ser nuevo son dos años, ni las previsiones legales en caso de avería, **suscribe este contrato de seguro por una cobertura que ya le ofrece la ley durante los dos primeros años.**

Por ello **es importante conocer las cláusulas que este tipo de seguros ofrecen** y en función del uso que se vaya a dar al artículo, también es conveniente conocer las exclusiones previstas, como por ejemplo que el artículo no se encuentre en el momento de la avería en el domicilio declarado en el contrato, daños de tipo estético, o que se produzcan daños tan frecuentes como aquellos provocados por humedad o líquidos vertidos en los aparatos. Del mismo modo, es preciso tener siempre presente que al tratarse de unos plazos de garantía comercial es el documento de garantía y en este caso el contenido del contrato de seguro, el que proporcionará toda la información sobre las coberturas ofrecidas, y que para el consumidor no es exigible directamente la opción de sustitución del aparato por otro en caso de no ser satisfactoria la avería de la misma manera que en la garantía legal, sino en los términos dispuestos en la garantía.

## Reparación y servicios posventa

El Texto Refundido de la Ley General de Defensa de consumidores y usuarios, establece que el consumidor tiene derecho a un **adecuado servicio técnico**, cuando adquiera un producto de naturaleza duradera, así como a la existencia de repuestos durante un plazo mínimo de cinco años desde que el producto deje de fabricarse.

Las listas de precios de los repuestos deben estar a disposición del público, y estos precios, junto a los de mano de obra, traslados o visitas, no deben ser superiores a los costes medios estimados en cada sector.



## Consejos prácticos

### RECUERDE:

- No confunda; **garantías legales**- por motivos justificados y determinados (falta de conformidad), con las **garantías comerciales**- sin un motivo justificado. Y que no le confundan: las primeras son obligatorias en todo caso para el vendedor.
- Los plazos y las modalidades de recompensa en materia de garantías, obligatorias para el vendedor, proceden únicamente ante las faltas de conformidad.
- Las garantías comerciales tienen carácter voluntario para el vendedor, aunque está obligado a su cumplimiento cuando así lo promoció o publicite.
- Las cláusulas que contengan un contrato de compraventa que restrinjan, excluyan o impongan condiciones para el ejercicio de los derechos en materia de garantías, y correlativo cumplimiento por el vendedor de sus obligaciones, son nulas, ya que hablamos de **derechos irrenunciables para el consumidor**, por lo tanto se tendrán por no puestas (plazos inferiores, vales descuento, límites en la cuantía indemnizatoria, etc...).
- **Conserve todos los documentos que acrediten su compra** (ticket, factura, extracto de tarjeta de crédito, etc...), así como la garantía. La Ley no establece que ésta esté sellada como requisito para su validez, en consecuencia, no le pueden negar su solicitud por esta circunstancia. Por otro lado, algunos tickets de compra, debido al sistema de tinta que utilizan, se borran transcurrido un breve plazo de tiempo, por ello, es importante asegurarse la prueba de la compra realizada.
- Si deben repararle un bien, por ejemplo, un electrodoméstico, dentro del plazo de garantía, todos los gastos que se deriven (transporte, mano de obra, recambios), corresponden al vendedor, nunca al comprador.
- Si el vendedor no quiere hacer efectiva la garantía, solicite una **hoja de reclamaciones**, le entregarán una copia para Usted que deberá entregar a la Oficina de Información al Consumidor de su Ayuntamiento, o a una asociación de consumidores.
- **Lea detenidamente cualquier contrato de seguro de reparación que le ofrezcan** para firmar en el momento de la compra, y valore si realmente lo necesita, recuerde que por ley, el plazo de garantía mínima es de dos años.
- **Deje constancia escrita de su comunicación al vendedor** y sus solicitudes.
- Ante cualquier duda, **consulte en una asociación de consumidores**.