



Garantías

de los bienes
de consumo



Índice

Pág.

1. Presentación de la guía	4
2. El Real Decreto Legislativo 1/2007	5
2.1. Cuestiones generales	5
a) Ámbito de aplicación y exclusiones	5
b) La garantía legal y la garantía comercial	6
c) Producto defectuoso o no conforme con el contrato	8
d) Diferentes derechos incluidos en la garantía legal	8
e) Responsabilidad del vendedor y del productor	10
f) La carga de la prueba	11
g) Plazos importantes: plazo para comunicar al vendedor que el producto es defectuoso o no conforme y plazo para emprender la acción legal	11
2.2. Problemas prácticos y cuestiones frecuentes	12
a) En el supuesto de reparación o sustitución de un producto dentro de los primeros seis meses, ¿qué garantía tiene el nuevo producto?	12
b) Dentro del plazo de 2 años de garantía legal, ¿hay alguna diferencia entre si el defecto se manifiesta dentro de los primeros 6 meses o después de dicho plazo? ¿cómo afecta esto a la carga de la prueba?	12
c) Contratación de un seguro al adquirir un producto, generalmente, de tipo electrónico	13
d) Ante un producto defectuoso o no conforme durante el plazo legal de garantía, ¿quién elige la solución al problema, el vendedor o el comprador?	13
e) ¿Cuándo y en qué circunstancias se puede pedir la devolución del importe?	14
f) ¿El producto defectuoso debe ser revisado por un Servicio de Asistencia Técnica (SAT)? En caso afirmativo ¿quién paga su factura ?	14
g) ¿Quién puede reclamar en el caso de recibir un regalo que resulta ser defectuoso?	15
2.3. Prácticas empresariales no conformes con el RDL 1/2007	16
a) Vale sustitutivo	16
b) Reducción de los plazos de garantía	16
c) Imposición de la reparación sobre la sustitución del producto defectuoso	17
d) Devolución del producto en el embalaje original	18
3. Cláusulas abusivas que afectan a la garantía legal	19
4. Garantías de los bienes en la Unión Europea	20
5. Cómo y dónde reclamar	21

1. Presentación de la Guía

Esta guía se publica con la voluntad de ofrecer a los consumidores información práctica y de su interés sobre cuáles son sus derechos ante la compra de bienes de consumo. Nuestro trabajo diario, como Confederación de Consumidores y Usuarios, nos ha permitido constatar que, a pesar de que se hayan refundido en un único texto (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, en adelante RDL 1/2007) las principales leyes de protección al consumidor; incorporando a su vez mejoras que redundan en un mayor beneficio para el mismo, sus reclamaciones y quejas siguen llegando a nuestras oficinas.

En primer lugar, debemos partir de la base de que la normativa de protección del consumidor tiene como origen la desigualdad entre las partes (consumidor y vendedor) proveniente de la mayor experiencia y pericia del empresario y por ello tiene como finalidad principal proteger a la parte contratante más débil y equilibrar una situación que, de partida, puede resultar desequilibrada a favor del vendedor.

Por lo que respecta a la definición de “consumidor”, el RDL 1/2007 señala que *“son consumidores [...] las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”*. Por ello se excluye de la definición de consumidor y, por lo tanto, de la protección que ofrece esta normativa, a aquellos empresarios, trabajadores autónomos o profesionales que adquieran como tales un producto. En cuanto al consumidor, se refiere tanto a la persona que compra el producto, como al consumidor material, es decir, el que lo recibe de forma gratuita, por ejemplo, como un regalo.

Conocedores de que todavía existen múltiples problemas a los que tiene que enfrentarse el consumidor en su día a día, hemos querido en esta guía comentar algunos de ellos, para darlos a conocer y poder así aclarar desde aquellos relativos a la información que se le debe facilitar en el momento de la compra de un producto, cuáles son las diferencias entre la garantía legal y la garantía comercial, qué derechos tiene el consumidor ante un producto defectuoso y ante quién tiene que reclamar; hasta ejemplos de cómo algunas empresas reducen los plazos de garantía legal -especialmente en productos de informática, telefonía móvil y productos electrónicos, entre otras- o incluyen cláusulas abusivas en materia de garantías en sus contratos.

Esperamos que esta guía sirva para aclarar esas dudas y también para fomentar la formación del consumidor, como primer garante de sus derechos, y como herramienta para que, una vez conozca cuáles son sus derechos y cómo y ante quién ejercerlos, redunde ello también no sólo en un descenso de las quejas y reclamaciones sino también en la mejora del funcionamiento del mercado.

2. El Real Decreto Legislativo 1/2007

Mediante 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, se han refundido, como su nombre indica, en un solo texto las principales disposiciones en materia de consumo, regulando en el Título V del Libro Segundo la materia objeto de esta guía: “Las garantías y los servicios posventa”. Esta norma ha venido a incorporar la anterior ley reguladora de los derechos de los consumidores en esta materia, la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

2.1. Cuestiones generales

a) **Ámbito de aplicación y exclusiones**

El artículo 6 del RDL 1/2007 se refiere ya al ámbito de aplicación al señalar que, a los efectos de esta norma, se considerará producto a los bienes muebles y continúa señalando en otro artículo que los poderes públicos protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Para saber, en términos generales, qué productos o bienes gozan de la protección del RDL 1/2007, se debe consultar el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios establecido por el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los Catálogos de Productos y Servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera. En el citado Real Decreto se aclara que la enumeración de los bienes, productos y servicios de sus Anexos tiene carácter enunciativo y no exhaustivo, dada la imposibilidad de enumerar y prever los productos o servicios que puedan tener tal carácter según la evolución social y de la producción. El desarrollo, en los últimos años, de los servicios de la sociedad de la información hizo que se incluyeran éstos también en el catálogo, mediante la Orden SCO/453/2008, de 14 de febrero.



Cabe finalmente mencionar que también existen una serie de bienes excluidos de su ámbito de aplicación, debiendo acudir por ello a la normativa que los regula de forma específica. Y así, 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 son suministrados en nuestro domicilio)
- la electricidad
- los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa

b) La garantía legal y la garantía comercial

La **garantía legal** es el plazo que la ley otorga a la garantía que tiene, en general, cualquier producto y es de 2 años, a contar desde el momento en que éste se le entrega al consumidor. Por lo tanto, si se compra un producto (ej. una lavadora) y tardan 3 semanas en servirla, el plazo de garantía empezará a contar desde el día en que se efectúe la entrega y no desde el día en que se adquirió en el establecimiento. Y así, si durante el plazo de 2 años el producto presenta algún defecto o no es conforme con el contrato (ej. no es apto para el uso habitual de ese producto), el consumidor podrá solicitar al vendedor su reparación o sustitución, una rebaja en su precio o su devolución, según unas reglas y condiciones que vienen señaladas en la normativa .

En el caso de bienes de segunda mano, éstos gozan también de un plazo de **garantía legal** de 2 años, si bien el vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo menor que, según la normativa, no podrá ser inferior a un año.

Un período importante a tener en cuenta dentro del plazo legal de garantía es el comprendido entre la fecha de entrega del producto y los seis meses siguientes. Durante ese período, existe una presunción a favor del consumidor que implica que si aparece algún defecto o falta de conformidad en el producto, ya sea éste nuevo o de segunda mano, el defecto ya existía cuando se le entregó al consumidor y es el vendedor quien debe probar que no era así.

La **garantía comercial** es la que ofrece voluntariamente el vendedor o el fabricante (que son los garantes). Los derechos en ella contenidos son adicionales a los legales y pueden consistir, 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 una causa concreta, o aquella según la cual el consumidor

puede cambiar el producto comprado en un plazo de diez días a cambio de un vale canjeable por otro producto del mismo precio, etc... es decir, cualquier modalidad de garantía que no venga justificada por una falta de conformidad del producto (es decir, que no tenga su origen en un producto defectuoso o no conforme) siendo lo más habitual que la **garantía comercial** amplíe el plazo de garantía por encima de los dos años.

A pesar de su carácter voluntario, si el vendedor ofrece una **garantía comercial** en su publicidad, está obligado a cumplir los compromisos asumidos y también a dejar constancia por escrito de la misma (normalmente en el reverso del ticket de compra o en un cartel a la entrada del establecimiento), señalando de forma necesaria 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 al vendedor o al fabricante el cumplimiento de lo dispuesto en la **garantía comercial** es de seis meses desde la finalización del plazo de dicha 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 el documento que le hayan entregado donde consten los datos de la garantía.



c) Producto defectuoso o no conforme con el contrato

Los derechos que tiene el consumidor en virtud de la garantía legal únicamente se pueden exigir cuando el producto que ha comprado es defectuoso o no es conforme con el contrato, lo cuál se entenderá si el producto se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias o situaciones:

- Que no se ajuste 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 dicho uso especial por el que quería comprar el producto y el vendedor haya admitido que el producto es válido para ese uso especial.
- Que no 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 por el vendedor o por alguien bajo su responsabilidad, o bien la instalación defectuosa se deba a que el consumidor la ha realizado siguiendo unas instrucciones de instalación incorrectas.

Ahora bien, si estas faltas de conformidad eran conocidas por el consumidor cuando adquirió el producto o se originaron por materiales suministrados por él, no se le podrá exigir responsabilidad al empresario.

d) Diferentes derechos incluidos en la garantía legal

Cuando el consumidor compra un producto que resulta ser defectuoso o no es conforme (ej. no es apto para el uso habitual de ese producto) tiene derecho a su reparación, sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato. Sin embargo, la normativa no ofrece todas estas opciones en el mismo momento y condiciones sino siguiendo una serie de reglas:

- A.** 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. La normativa no señala expresamente quién debe decidir si la opción elegida es imposible o desproporcionada, por lo que en cada caso concreto se determinará la solución más ajustada según unos parámetros que la propia norma ofrece.

Respecto a la **imposibilidad** de la reparación o sustitución, la norma sólo hace mención expresa a dos supuestos y, además, sólo aplicables en el caso de que el consumidor quiera que le cambien el producto; y así, el consumidor no podrá elegir que le cambien el bien si lo que compró fue un bien no consumible o un bien de segunda mano.

Respecto a la **desproporción** de la reparación o sustitución, la norma señala que será desproporcionada una u otra cuando imponga al vendedor costes que no sean razonables, teniendo en cuenta: el valor del bien si fuera conforme, la relevancia de la falta de conformidad y si la otra opción se pudiese realizar sin mayores inconvenientes para el consumidor.



- B.** Tanto la reparación como la sustitución serán **gratuitas** para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá, en especial, los gastos de envío, los costes de la mano de obra y de los materiales.
- C.** Ambas (reparación o sustitución) deberán llevarse a cabo en un **plazo razonable**, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y la finalidad que tuviera para el consumidor. Por ejemplo, si el producto defectuoso es un electrodoméstico de uso diario (ej. un frigorífico) el plazo razonable será inferior que si se trata de un producto de uso esporádico.

Una vez el producto ha sido, bien reparado o bien sustituido por uno nuevo, el consumidor puede encontrarse ante diversas situaciones, dependiendo de la opción elegida:

- A.** Si la opción elegida es la reparación del producto, se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - Si, dentro de los seis meses siguientes a su reparación, éste volviese a presentar las mismas faltas de conformidad o con el mismo origen por el que fue reparado, el vendedor responderá por ello. Eso significa que:
 - I.** el consumidor podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada o se trate de un bien no consumible (por ser éste insustituible) o de segunda mano.

2. el consumidor podrá exigir la rebaja del precio o la resolución del contrato si:

- la sustitución es desproporcionada
- la sustitución no se realiza en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor
- Si la falta de conformidad es de escasa importancia, el consumidor no podrá exigir la resolución del contrato.

B. Si la opción elegida es la sustitución/cambio del producto y el producto sustituido fuera también defectuoso o no conforme, el consumidor puede exigir:

- la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada
- la rebaja del precio
- la resolución del contrato (según las reglas del apartado anterior).

e) Responsabilidad del vendedor y del productor

El RDL 1/2007 recoge la obligación del vendedor de entregar al consumidor productos que sean conformes con el contrato, estableciendo así la responsabilidad del vendedor de cualquier falta de conformidad que exista en el producto en el momento en que se lo entrega al consumidor.

La norma también contempla la responsabilidad del productor (fabricante) al señalar que, cuando al consumidor le resulte imposible (ej. porque el vendedor hubiere desaparecido o cerrado su negocio) o le suponga una carga excesiva (ej. cuando el consumidor haya comprado el producto en una localidad lejana a su domicilio) reclamar al vendedor por un producto defectuoso o no conforme, podrá reclamar directamente al productor para que le repare o sustituya el producto.

El productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Por ello, en primer lugar el consumidor debe reclamar al vendedor y éste no puede remitirle sin más al fabricante, pues deberá responder ante el consumidor y, por lo tanto, ofrecerle cualquiera de las soluciones que la norma concede al consumidor.

f) La carga de la prueba

A diferencia de lo que ocurre con la garantía legal por la que se presume que si, durante los primeros seis meses desde la entrega del producto, aparece algún defecto o falta de conformidad éstos ya existían cuando se entregó y es el vendedor quien tiene la carga de la prueba, es decir, es él el que debe probar que ello no es así, en el caso de la garantía comercial esta presunción se extiende durante todo el período de la misma.

g) Plazos importantes: plazo para comunicar al vendedor que el producto es defectuoso o no conforme y plazo para emprender la acción legal

Por un lado, el consumidor debe comunicar al vendedor el defecto o la falta de conformidad que presente el producto que ha adquirido, en un plazo no superior a **2 meses** desde que observó dicho defecto. De no hacerlo así, el consumidor no pierde su derecho a la reparación, sustitución, rebaja del precio o devolución del dinero, pero es responsable de los daños o perjuicios que, efectivamente, se pudieran causar al vendedor por el retraso en dicha comunicación.

Por ello, es aconsejable que dicha comunicación en plazo se realice por escrito, utilizando un medio fehaciente (burofax, telegrama u Hoja de Reclamaciones oficial), y también para que no transcurra el plazo de garantía, ya que hasta que le entreguen al consumidor el bien reparado o se lo sustituyan por otro, se produce el suspenso del plazo de garantía.

Por otro lado, la acción para reclamar y ejercer los derechos que el consumidor tiene reconocidos en el RDL 1/2007 cuando adquiere un producto defectuoso o no conforme es de **tres años**, período que comenzará a contar desde la fecha de entrega del primer producto, es decir, del originariamente adquirido. Ello no implica que se produzca una ampliación del plazo general de garantía de dos años, sino que se podrá reclamar durante tres años pero sólo por los defectos o las faltas de conformidad aparecidas durante los dos primeros años.



2.2. Problemas prácticos y cuestiones frecuentes

a) En el supuesto de reparación o sustitución de un producto dentro de los primeros seis meses, ¿qué garantía tiene el nuevo producto?

Cuando el consumidor elige bien la reparación o bien la sustitución del producto, se produce la suspensión del plazo de garantía. Una vez el vendedor entrega al consumidor bien el producto reparado o bien el nuevo producto, según la opción elegida, este producto (reparado o nuevo) tendrá un período de garantía de seis meses durante el cual se presumirá que, si aparece un defecto, éste ya existía en el momento de entrega del bien reparado o sustituido, pero consideramos que el plazo de la garantía legal de dos años será el que reste de consumir de la garantía inicial, es decir, que se contará desde la fecha de entrega del producto originariamente comprado.

b) Dentro del plazo de 2 años de garantía legal, ¿hay alguna diferencia entre si el defecto se manifiesta dentro de los primeros 6 meses o después de dicho plazo? ¿cómo afecta ésto a la carga de la prueba?



Si el producto comprado presenta algún defecto o no es conforme con el contrato antes de transcurridos seis meses desde que se entregó al consumidor, se presume, salvo pacto en contrario (es decir, que el vendedor lo demuestre) que dicho defecto o falta de conformidad existía cuando se entregó al consumidor el producto (excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o el tipo de falta de conformidad).

Sin embargo, si el defecto o disconformidad es detectada pasados seis meses, el consumidor puede verse obligado a probar que la falta de conformidad ya existía cuando se adquirió el bien. Para ello el consumidor podrá recurrir a indicios, informes técnicos...etc y, en caso de discrepancia con el vendedor, si el consumidor emprendiese una acción judicial contra él, el tribunal debería tener en cuenta la disponibilidad y facilidad probatoria que, en ese caso, tuvo el consumidor.

c) Contratación de un seguro al adquirir un producto, generalmente, de tipo electrónico



Es cada vez más frecuente que en determinados establecimientos de venta de artículos de tipo electrónico (por ejemplo: equipos de música, ordenadores, cámaras de fotos o reproductores de música) 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, ofrezca la entrega de otro equipo igual o similar.

En la práctica, este ofrecimiento se produce en el mismo momento de la compra, ya que generalmente no se admite su contratación a posteriori, por lo que el consumidor no dispone de tiempo para reflexionar si le interesa o no este seguro, por sus características o su precio, llegando a suponer este seguro un coste de hasta un 25% del valor del artículo. De esta forma, un consumidor que desconoce el plazo de garantía legal del producto que compra, ni lo que incluye dicha garantía en caso de avería o falta de conformidad del mismo, acaba suscribiendo este contrato de seguro por una cobertura que ya le ofrece la normativa durante los dos primeros años.

Por ello es importante conocer las condiciones y cláusulas de este tipo de seguros y, por supuesto, sus exclusiones, es decir, cuando no ofrecerán su cobertura (por ejemplo, cuando 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 trate de daños provocados por humedad o líquidos vertidos en los aparatos).

d) Ante un producto defectuoso o no conforme durante el plazo legal de garantía, ¿quién elige la solución al problema, el vendedor o el comprador?

Según la normativa, es el consumidor el que tiene el derecho a optar entre la reparación o la sustitución del producto. Sin embargo, este derecho tiene dos excepciones que van a limitar esta facultad de elección: que la opción elegida por el consumidor resulte imposible o que sea desproporcionada (Ver el apartado “Diferentes derechos incluidos en la garantía legal” de esta guía). Aunque no se especifica de manera expresa a quién corresponde decidir si la opción elegida es imposible o desproporcionada, en la práctica nos encontramos con que es el vendedor quien no respeta la elección del comprador, debiendo éste aceptarla o reclamar.

e) ¿Cuándo y en qué circunstancias se puede pedir la devolución del importe?

Durante el plazo legal de garantía, ante un producto defectuoso o no conforme con el contrato, el consumidor podrá solicitar la resolución del contrato y la devolución del importe abonado - devolviendo el producto al vendedor - sólo cuando:

- no pudiera pedir la reparación o sustitución del mismo o bien cuando éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor
- el defecto o la falta de conformidad no sea de escasa importancia.



No debemos confundir esta situación, amparada por la norma legal, con aquella que guarda relación con la atención comercial de un establecimiento, el cual permite que el consumidor devuelva sus productos por el simple desistimiento o voluntad, dentro de un plazo determinado de tiempo (ej. 15 días o un mes), siempre y cuando el vendedor así lo publicite y con las exclusiones que voluntariamente señalen (ej. que no admiten cambios de libros o ropa interior) ya que así lo pueden hacer acogiéndose al art.10 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

f) ¿El producto defectuoso debe ser revisado por un Servicio de Asistencia Técnica (SAT)? En caso afirmativo ¿quién paga su factura ?

Cuando un consumidor compra un producto nuevo que, dentro del período legal de garantía, resulta ser visiblemente defectuoso y se lo comunica al vendedor, se encuentra en ocasiones con que el vendedor le ofrece, como única solución, depositar el producto para remitirlo a un SAT que lo revise.

Ante ello, se debe tener en cuenta que la normativa recoge el derecho del consumidor a optar entre la reparación o la sustitución del mismo (salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada o, en el caso de bienes no consumibles o de segunda mano, sólo podrá optar por su reparación). Por lo tanto, dicha elección no está condicionada, *per se*, a un previo peritaje del vendedor, ya sea a través del SAT o de cualquier otro procedimiento.

Ahora bien, en aquellas situaciones en las que el defecto no es visible a simple vista y requiere de una inspección técnica que lo identifique, evalúe los costes y la viabilidad de reparar o directamente sustituir el bien, debe quedar claro:

- que la remisión del producto al SAT no implicará, en principio, coste alguno para el consumidor, deberá llevarse a cabo minimizando al máximo los posibles inconvenientes para éste y dentro de un plazo razonable. Si ello no es así, el consumidor podrá solicitar una rebaja del precio o bien la resolución del contrato y la correspondiente devolución del precio.
- si el defecto aparece dentro de los primeros seis meses desde que entregó el producto al consumidor, deberá ser el vendedor quien asuma los costes necesarios para determinar los motivos que causaron el incorrecto funcionamiento del producto.
- si el defecto aparece transcurridos seis meses y el producto remitido al SAT es devuelto con un informe que señala que no trae el defecto de origen (pues puede haber tenido lugar, por ejemplo, un mal uso por parte del consumidor), el vendedor no deberá abonar dichos gastos, salvo que hubiera asumido tal obligación en base a la garantía comercial ofrecida a los consumidores o en la publicidad.

En este caso, el consumidor deberá comprobar en el resguardo de depósito del producto si vienen especificados los costes de elaboración de presupuesto; si no se especifica nada y se lo pretenden cobrar, el consumidor debería poner una queja por escrito y, aún así, aceptar ese informe u otra forma de hacerse con el correspondiente informe técnico sobre la falta de conformidad del bien.

g) ¿Quién puede reclamar en el caso de recibir un regalo que resulta ser defectuoso?

Como ya hemos anticipado en la presentación de esta guía, el RDL 1/2007 y, en concreto, los derechos en materia de garantías que en él se reconocen, pueden ser ejercidos también por el consumidor material del producto, es decir, aquel que, a pesar de no haberlo adquirido, le ha sido entregado de forma gratuita, por ejemplo, a través de un regalo. Y así, en el caso de que el producto regalado presente algún defecto, el consumidor podrá ejercer los mismos derechos que aquél que le entregó el regalo.

Situación diferente se da cuando el consumidor que recibió el regalo quiere devolverlo o cambiarlo porque no le gusta o, tratándose de ropa, la talla no es la adecuada cuando esta especial circunstancia no se haya puesto en conocimiento del vendedor; en estos casos, será la política comercial del establecimiento (la cuál es aconsejable conocer e, incluso, comparar, antes de adquirir un regalo) la que determine qué derechos tiene el consumidor final y en qué plazos o condiciones puede ejercerlos.

2.3. Prácticas empresariales no conformes con el RDL 1/2007

a) Vale sustitutivo

En ocasiones, cuando el vendedor ofrece al consumidor directamente la posibilidad de resolver el contrato, devolviendo el producto comprado, el vendedor le entrega, en lugar del precio abonado, un vale sustitutivo al que le suele asignar un período corto de caducidad (por ejemplo, un mes).

Para saber si esta práctica es conforme o no con la normativa, la cuestión principal es saber si el producto que el consumidor desea devolver, dentro del período de garantía, es defectuoso o no conforme:

- A.** En caso afirmativo, el consumidor puede exigir al vendedor que le devuelva el importe que abonó, pues no está obligado a aceptar un vale sustitutivo.
- B.** En caso negativo, el vendedor podrá establecer, y así deberá expresamente publicitarlo en el establecimiento o en el ticket de compra, que admitirá una devolución del producto pero no devolverá su importe y, en su lugar, ofrecerá un vale sustitutivo por su valor.

b) Reducción de los plazos de garantía

Otra práctica que se observa en el mercado, especialmente de productos informáticos o electrónicos, es la reducción del plazo legal de garantía de 2 años, tanto en algunas prácticas comerciales como, incluso, en sus condiciones contractuales.

Y así, algunos vendedores señalan que el plazo legal de garantía es sólo de 1 año para un producto nuevo o bien excluyen determinadas piezas del régimen legal de garantías (ej. las baterías de los ordenadores).

Esta reducción del plazo de garantía se da también en relación con productos reparados; y así, otros vendedores señalan que, una vez reparado el producto, la cobertura del mismo dura hasta que finalice el plazo de 2 años de garantía (sin tener en cuenta que el bien reparado tiene, como mínimo, 6 meses de garantía, independientemente de que ese plazo se alargue más de los 2 años desde que el consumidor lo adquirió) o bien señalan que tiene un plazo de garantía inferior a los seis meses (ej. un mes).



Se tratan, todas ellas, de reducciones ilícitas de los derechos del consumidor que no vienen amparadas por la normativa y son denunciables por parte del consumidor.

c) Imposición de la reparación sobre la sustitución del producto defectuoso

En más de una ocasión el consumidor se pregunta si el vendedor puede estar ilimitadamente reparando el producto comprado en su establecimiento. Como ya hemos visto en esta guía, en principio el consumidor puede elegir entre la reparación y la sustitución del producto pero, en la práctica, muchos vendedores imponen la reparación del producto en lugar de sustituirlo por considerar la sustitución “imposible o desproporcionada”, que son las razones que la ley contempla para limitar la facultad de elección del consumidor.

Por otro lado, la normativa señala que tanto la reparación como la sustitución del producto deben llevarse a cabo dentro de un plazo razonable, aunque sin especificar qué se debe entender por dicho plazo. Así pues, salvo la normativa específica de reparación de aparatos de uso doméstico - que sí señala que las piezas de repuesto deben servirse al consumidor en un plazo no superior a 1 mes desde que fueron solicitadas, si se trata de aparatos de importación, y no superior a 15 días si se trata de

aparatos nacionales -, en el resto de productos deberá estudiarse cada caso concreto, teniendo en cuenta su naturaleza y la finalidad que tuvieran para el consumidor, para determinar si el consumidor puede rechazar su reparación y exigir su sustitución.

Si exige su sustitución y el vendedor se negara a ello, es aconsejable en ese momento dejar constancia por escrito de dicha negativa a través, por ejemplo, de las Hojas de Reclamaciones que el establecimiento tiene la obligación de tener a su disposición.

d) Devolución del producto en el embalaje original

Como ya hemos comentado en esta guía, dentro del período legal de garantía el consumidor tiene derecho a elegir entre la reparación o la sustitución del producto defectuoso, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada, circunstancias ambas referidas al producto en sí mismo y no a su embalaje.

Así pues, en principio la sustitución del bien, cuando proceda conforme a lo previsto en la normativa, no puede condicionarse a que el consumidor haya conservado el embalaje original del producto, con independencia de que se señale en el ticket de compra o ésto se publicite en el establecimiento ya que, como se ha dicho, impone una obligación al consumidor no prevista en la normativa y se tendrá por no puesta.

Ahora bien, en atención a la garantía comercial que el vendedor o fabricante puedan ofrecer voluntariamente, éstos pueden establecer, como requisito para admitir la devolución o sustitución del producto no defectuoso, que se conserve su embalaje original. Dicha condición es válida siempre y cuando se publicite claramente y sin que implique, en ningún caso, una limitación de los derechos legales del consumidor.



3. Cláusulas abusivas que afectan a la garantía legal

Esta garantía que la ley concede al consumidor y los derechos que se le otorgan son imperativos y por ello, el vendedor está obligado a respetarlos y seguirlos. Es más, la renuncia de los derechos que la ley reconoce a los consumidores es nula y por ello si el vendedor presentase al consumidor un contrato que contuviese alguna cláusula por la que el consumidor renunciara a alguno de ellos o fijase para su ejercicio plazos inferiores, dicha cláusula sería nula y se tendría por no puesta.

En ocasiones, se ha visto cómo el vendedor ha incluido en sus contratos cláusulas relativas a la subsanación de una falta de conformidad que pueden ser perjudiciales para el consumidor. Y así, aquellas cláusulas contractuales no negociadas individualmente con el consumidor, que limiten los derechos básicos incluidos en la garantía legal, serán abusivas y, por lo tanto, nulas.

A modo ejemplificativo, podrían ser consideradas abusivas estas cláusulas:

- La fijación de una serie de incumplimientos determinados para poder reclamar.
- La fijación de un plazo distinto y, por lo general, inferior al que establece la ley, para poder comunicar al vendedor la falta de conformidad.
- La fijación de condiciones que no dispone la ley, como por ejemplo, entregar el embalaje original o la garantía sellada, cuando el producto es defectuoso.

4. Garantías de los bienes en la Unión Europea

a) Compras transfronterizas y red de Centros Europeos del Consumidor

El incremento tanto de los viajes de los consumidores a otros Estados Miembros como del comercio electrónico en la Unión Europea ha supuesto un aumento de las **compras transfronterizas**, es decir, aquellas realizadas por consumidores españoles en otros Estados de la Unión Europea (personalmente o a distancia, por ejemplo, a través de Internet) y, viceversa, de consumidores europeos en España.

La mayoría de productos adquiridos a través de estas compras transfronterizas también tienen una garantía legal, como mínimo, de 2 años, pues existe una Directiva europea (la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo), que la recoge y que ha sido transpuesta en la normativa de los Estados Miembros.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que, al realizar una compra transfronteriza, el consumidor se encuentra también con un tipo de reclamación de consumo específico: la reclamación transfronteriza.

Al respecto, existe una red de **Centros Europeos del Consumidor**, (entre ellos, el Centro Europeo del Consumidor en España) especializado en reclamaciones transfronterizas. Entre sus actividades se encuentra la atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asesoramiento en relación con una compra transfronteriza, actividad que prestan sus profesionales de forma gratuita.

Otra de las actividades de estos Centros es intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas y prestar asistencia lingüística y técnica hasta llegar a una solución satisfactoria. En caso de no obtenerla, los técnicos informan y asesoran al consumidor acerca de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos Transfronterizos para, si cabe y como paso previo a la vía judicial, intentar resolver sus controversias de consumo de forma amistosa y extrajudicial.



5. Cómo y dónde reclamar

- 1°. Cualquier persona puede presentar una reclamación si considera que se han vulnerado sus derechos como consumidor. En primer lugar, deberá intentar llegar a una solución amistosa y, para ello, se debe comunicar al vendedor el motivo de su reclamación. Lo más recomendable es plantear dicha reclamación por escrito:
 - a) si acudimos al establecimiento personalmente y no alcanzamos un acuerdo, es recomendable solicitar la Hoja de Reclamaciones y cumplimentarla en el propio establecimiento. En caso de negarse el vendedor a facilitárnosla, se puede optar por contactar con la policía municipal para que se persone y levante acta del incidente, quedando así finalmente constancia por escrito de lo ocurrido.
 - b) si no podemos acudir al establecimiento, es aconsejable utilizar un medio por el que quede constancia del contenido y la fecha de la reclamación (por ejemplo, a través de un burofax).
- 2°. También puede optar, si en un plazo razonable no es atendida su reclamación por la empresa, por dirigirse a una Asociación de Consumidores y Usuarios donde, además de asesorarle sobre sus derechos podrán, en su caso, representarle en el ejercicio de las acciones que le correspondan en defensa de sus derechos.

Desde la Asociación de Consumidores, en el caso de no resultar exitosa su mediación, también pueden asesorarle acerca del Sistema Arbitral de Consumo y de cómo plantear una solicitud de arbitraje ante el organismo arbitral al que se haya adherido la empresa, que suele ser el de la localidad donde se encuentra su centro de operaciones. El procedimiento arbitral de consumo es gratuito, voluntario y el laudo arbitral que se dicte al final del procedimiento debe ser acatado por las partes.
- 3°. También puede ir a la Oficina Municipal del Consumidor de su municipio, para informarse sobre sus derechos y le facilitarán el impreso para cursar su reclamación.
- 4°. Finalmente, puede reclamar directamente por la vía judicial cuando haya agotado otras vías sin éxito y considere que se han podido vulnerar sus derechos o intereses legítimos.

5. Cómo y dónde reclamar

CECU

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
con el nº 9
c/ Mayor, nº 45, 2ª – 28013 MADRID
Tfno.: 91 364 13 84 – Fax: 910 366 90 00
e-mail: cecu@cecu.es
www.cecu.es

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

c/ Príncipe de Vergara, nº 54 – 28006 MADRID
Tfno.: 91 822 44 40, 91 822 44 63
e-mail: inc@consumo-inc.es
www.consumo-inc.es

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR en ESPAÑA

c/ Príncipe de Vergara, nº 54 – 28006 MADRID
Tfno.: 91 822 45 62
e-mail: cec@consumo-inc.es
<http://cec.consumo-inc.es>

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social - Instituto Nacional del Consumo.
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU.

Noviembre de 2009



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

