

6

ABRIL  
2016

# GARANTÍAS DE LOS PRODUCTOS

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

 **kontsumobIDE**  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# GARANTÍA LEGAL

- ▶ Todos los **productos nuevos** tienen una garantía legal obligatoria de **2 años** desde la fecha de entrega.
- ▶ En el caso de **productos de segunda mano** se puede establecer un plazo menor, pero **nunca inferior a un año**.
- ▶ Particularidades del plazo:
  - Si el defecto del producto se manifiesta en los primeros 6 meses desde la fecha de entrega, la Ley presume que la falta de conformidad ya existía cuando se le entregó.
  - Tras los 6 primeros meses la Ley ya no presupone nada, ambas partes tendrán que aportar las pruebas necesarias para demostrar lo que aleguen.
- ▶ La garantía también cubre la **instalación**, en el caso de que venga incluida en el contrato de compraventa.



## EFFECTOS DE LA GARANTÍA LEGAL

- ▶ La empresa **vendedora** es quien responde de la falta de conformidad del producto. Si ésta no existiera, se puede acudir directamente al fabricante.
- ▶ La persona consumidora puede optar entre la **reparación o sustitución** del producto. La opción escogida debe ser siempre razonable y proporcionada.
- ▶ La reparación y sustitución del producto:
  - Deben ser **gratuitas** (desplazamientos, transporte, mano de obra, etc.).
  - Deben realizarse dentro de un **plazo razonable**, teniendo en cuenta siempre la naturaleza del producto.
- ▶ Mientras dura la reparación, el cómputo de los plazos de la garantía queda suspendido hasta que la persona consumidora recibe el producto reparado.
- ▶ Todas las reparaciones tienen una garantía mínima de tres meses desde la fecha de entrega del producto.
- ▶ Si la reparación o sustitución no son posibles, o en el caso de que tras realizarlas el producto sigue sin ser conforme, se puede pedir **la rebaja del precio o la resolución del contrato**.



# GARANTÍA COMERCIAL

- ▶ Es una garantía adicional y voluntaria que la empresa fabricante, vendedora, importadora o distribuidora puede ofrecer.
- ▶ Es un plus, por lo que en ningún caso puede ofrecer menos derechos que la garantía legal.
- ▶ Debe formalizarse por escrito o en un soporte duradero.
- ▶ La ley exige que las garantías comerciales muestren como mínimo la siguiente información:
  - \* Identificación del producto (marca, modelo, producto...).
  - \* Nombre y dirección de la persona garante.
  - \* Informar que la garantía comercial no afecta a los derechos de la garantía legal.
  - \* Derechos adicionales que ofrece y cómo deben ejercitarse. También debe decir cuáles no ofrece.
  - \* Plazo de duración y aplicación geográfica.



# SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA

- ▶ Se puede exigir un presupuesto previo por escrito.
- ▶ Si una vez aceptado el presupuesto aparecen más averías, se debe dar la conformidad a su reparación.
- ▶ Al entregar el producto al servicio técnico, éste debe entregar un resguardo de depósito que se necesitará para poder recogerlo.
- ▶ En el caso de que deban desplazarse al domicilio en más de una ocasión para reparar la misma avería solamente pueden cobrar un único desplazamiento.
- ▶ La cuantía y concepto de la factura debe coincidir con el presupuesto.
- ▶ Piezas de repuesto: deberán tenerlas durante al menos 5 años desde el cese de fabricación de ese modelo (salvo las estéticas que son dos años).
- ▶ Toda reparación tiene una garantía de tres meses.
- ▶ Mientras el producto esté en garantía, se aconseja contactar con el servicio técnico oficial de la marca, consultando sus datos en el propio manual de instrucciones del producto.



## RECOMENDACIONES

- ▶ Imprescindible conservar la factura o ticket de compra, o albarán de entrega si es posterior, para mantener los datos de la compra y poder ejercer el derecho de garantía.
- ▶ En el caso de compra de varios productos, exigir que en la factura aparezca desglosado la descripción y precio de cada artículo.
- ▶ Si el precio de compra incluye la instalación, asegurarse de que este hecho se especifica en la factura, para poder ejercitar el derecho de garantía sobre defectos en la instalación.
- ▶ Informarse también de la garantía comercial adicional y de las condiciones de la misma.
- ▶ Guardar documentación original de la garantía comercial.
- ▶ Ten cuidado al buscar servicios de asistencia técnica a través de internet o guías telefónicas, ya que a veces puede dar la impresión de contactar con el servicio técnico oficial de la marca y no ser así.

## CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR

Cuando se produce un conflicto con la empresa debemos seguir los siguientes pasos:

Intentar llegar a un **ACUERDO AMISTOSO** con la empresa con la que se ha realizado el contrato.

Si no se recibe una respuesta satisfactoria,  
**ACUDIR A....**

### **OMIC Santurtzi**

Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora  
*Avda. Murrieta, 25. (Junto al Palacio de Oriol)*  
*Horario de atención: 9:30-13:30 Lunes a Viernes*

