



Excmo. Ayuntamiento
de Cártama



La garantía de los productos de consumo





¿A QUÉ SE APLICA EL DERECHO DE GARANTÍA?

Compraventa de BIENES existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse.

Suministro de CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES

Soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales.





SI EL BIEN O CONTENIDO/SERVICIO DIGITAL NO ES CONFORME... ¿CUÁNDO PUEDES EJERCER EL DERECHO DE GARANTÍA?

Quando no cumplan los siguientes

REQUISITOS SUBJETIVOS:

- a) Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
- b) Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite.
- c) Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración y asistencia.
- d) Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales.

O bien cuando no cumplan los siguientes

REQUISITOS OBJETIVOS:

- a) Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen.
- b) Poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o ser conformes con la versión de prueba que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario.
- c) Entregarse o suministrarse junto con los accesorios y las instrucciones que razonablemente se puedan esperar.
- d) Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, como durabilidad; accesibilidad y continuidad; funcionalidad; compatibilidad y seguridad que presentan normalmente bienes y contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que razonablemente se puedan esperar.

¿CÓMO Y FRENTE A QUIÉN PUEDO EJERCER LA GARANTÍA?

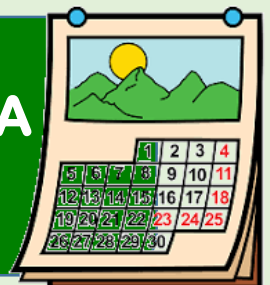
Deberá presentar una declaración ante:



- **EMPRESARIO** que entrega el bien, contenido o servicio digital (*vendedor minorista**).
- Si resulta imposible o supone una carga excesiva dirigirse al empresario, se podrá reclamar directamente al **PRODUCTOR** (*fabricante, importador,...*).

* La parte vendedora no puede exonerarse de la responsabilidad del cumplimiento de la garantía mediante la remisión de la persona consumidora al servicio de atención al cliente, o al servicio técnico correspondiente.

¿Y QUÉ PLAZOS TENGO PARA EJERCER LA GARANTÍA?



- **3 años desde la entrega en el caso de BIENES.**
En los bienes de segunda mano se podrá pactar un plazo inferior a 3 años, que no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega.
- **2 años en el caso de CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES.**
Cuando el contrato prevea un suministro continuo, durante el plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales. No obstante, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece un período inferior a 3 años, el plazo de responsabilidad será de 3 años a partir del momento de la entrega.



QUIERO EJERCER MI DERECHO DE GARANTÍA ANTE UNA NO CONFORMIDAD... ¿TENGO QUE PROBAR QUE NO ES MI CULPA?

Salvo prueba en contrario (1) o cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza o índole de la falta de conformidad, se presumirá que las faltas de conformidad ya existían (2) cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró en el plazo de:

- 2 años siguientes a la entrega del BIEN.

En los bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo de presunción menor a 2 años, que no podrá ser inferior al período de responsabilidad pactado por la falta de conformidad.

- 1 año desde el suministro del CONTENIDO O SERVICIO DIGITAL.

Cuando el contrato prevea el suministro continuo, la carga de la prueba recaerá sobre el empresario cuando la falta de conformidad se manifieste en el período de tiempo contratado.

(1) Para ello, el empresario responsable deberá facilitar a la persona consumidora informe técnico motivado cuyo contenido sea suficientemente detallado y congruente con las deficiencias constatadas, firmado por técnico cualificado.

(2) Independientemente de lo expuesto, se recomienda que ante una no conformidad, la persona consumidora en el plazo más breve posible desde que tuvo conocimiento, informe de este hecho al empresario y, en la medida de lo posible, aporte pruebas de la no conformidad (por ejemplo, fotografías que evidencien que el bien o contenido/servicio digital no posee las cualidades convenidas, o incluso que no sea apto para el uso ordinario al que se destina ese tipo de bien; tiene defectos que se comprueban tras su recepción...). La persona consumidora solo está obligada a probar la existencia de la falta de conformidad (por ejemplo, fotografías del defecto,...). En ningún caso la persona consumidora tiene la obligación de probar la causa de ésta ni que su origen es imputable al vendedor. (Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Primera) de 4 de junio de 2015).

¿Y QUÉ PUEDO EXIGIR AL EMPRESARIO RESPONSABLE POR NO SER CONFORME EL BIEN O CONTENIDO/SERVICIO DIGITAL?



1º.- En primer lugar puedo exigir:

- En los bienes, **REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN**, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, así como si la medida correctora alternativa se pudiera proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.
- En los contenidos o servicios digitales, **PUESTA EN CONFORMIDAD**.

Las medidas correctoras para la puesta en conformidad cumplirán las siguientes reglas:

- a) Serán gratuitas para el consumidor o usuario (ejem. gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales).
- b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable.
- c) Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.



¿Y QUÉ PUEDO EXIGIR AL EMPRESARIO RESPONSABLE POR NO SER CONFORME EL BIEN O CONTENIDO/SERVICIO DIGITAL?

2º.- Si con lo anterior no se logra una solución, puedo pedir una **REDUCCIÓN PROPORCIONADA DEL PRECIO** o la **RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**, cuando:

- a) La medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada.
- b) El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas establecidas.
- c) Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad.
- d) La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- e) El empresario ponga de manifiesto que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

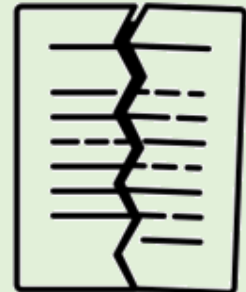


¿QUÉ REDUCCIÓN DEL PRECIO PUEDO ESPERAR?

- La proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien o el contenido o servicio digital hubiera tenido en el momento de la entrega o suministro de haber sido conforme, y el valor que el bien o el contenido o servicio digital efectivamente entregado o suministrado tenga en el momento de dicha entrega o suministro.
- Cuando el contrato estipule que los contenidos o servicios digitales se suministren durante un período de tiempo a cambio del pago de un precio, la reducción en precio se aplicará al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes.



¿QUÉ IMPLICA Y CÓMO PUEDO EJERCER LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO?



El consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato.

- **En caso de resolución del contrato de COMPRAVENTA DE BIENES,** las obligaciones de las partes serán las siguientes:
 - a) El empresario reembolsará al consumidor o usuario el precio pagado por los bienes.
 - b) El consumidor o usuario restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.



- En caso de resolución del contrato de **SUMINISTRO DE CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES**:

Las obligaciones y derechos del empresario son:

- a) El empresario reembolsará al consumidor o usuario todos los importes pagados con arreglo al contrato.

No obstante, en los casos de suministro de contenidos o servicios digitales a cambio del pago de un precio y durante un período de tiempo determinado, el reembolso podrá alcanzar la parte proporcional del precio pagado correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes.

- b) En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, el empresario cumplirá las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.
- c) El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario, poniéndolos a su disposición, a petición de éste, sin cargo alguno; sin impedimentos; en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.
- d) El empresario podrá impedir al consumidor o usuario cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales, en particular, haciendo que estos no sean accesibles para el consumidor o usuario o inhabilitándole la cuenta de usuario.

Las obligaciones de la persona consumidora o usuaria son:

- a) Se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.
- b) En su caso, a solicitud y a expensas del empresario, devolverá el soporte material a este último sin demora indebida.
- c) No se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.



EN CASO DE REDUCCIÓN DEL PRECIO O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO, ¿CÓMO SE REALIZA EL REEMBOLSO Y EN QUÉ PLAZO ?

El reembolso lo realizará la empresa sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de 14 días a partir de:

- la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión de la persona usuaria o consumidora de reclamar su correspondiente derecho, o
- la recepción de los bienes o, en su caso, de una prueba aportada por el/la consumidor/a o usuario/a de que los ha devuelto.

La empresa efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por la persona consumidora o usuaria para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo.

Y SI HE DE REPARAR* ...

El productor garantizará:

- adecuado servicio técnico,
- repuestos durante el plazo mínimo de 10 años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.

En las reparaciones:

- queda prohibido incrementar los precios de los repuestos aplicados.
- la lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.



*En caso de reparación, hay que recordar la obligación de cumplir con la formalización y entrega del resguardo de depósito, siendo importante especificar en éste las circunstancias que afectan al bien que se entrega (ejem. daños manifiestamente visibles, presuntas averías previas,...) y, en caso de conocerse, los servicios de reparación a realizar.



Excmo. Ayuntamiento
de Cártama

Enlaces relacionados:



Aviso. Desde el 1 de enero de 2022, el plazo de garantía de los productos de consumo se amplía a 3 años (2 años cuando se trate de contenidos o servicios digitales)



La garantía de los productos de consumo



Preguntas frecuentes sobre la garantía de los productos de consumo



Excmo. Ayuntamiento
de Cártama

