

INFORMACIÓN SOBRE LA GARANTÍA LEGAL

El régimen de garantías y servicios de posventa queda regulado en el [Título IV del Libro Segundo del 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 consumidores y usuarios](#)

De acuerdo con esta, los bienes que una empresa entregue o suministre a una persona consumidora o usuaria se considerarán **conformes** con el contrato cuando cumplan una serie de requisitos subjetivos y objetivos aplicables.

El **principio de conformidad** obliga a la persona vendedora a entregar a la persona consumidora y usuaria un producto que sea conforme al contrato de compraventa y a responder de cualquier falta de conformidad que pueda haber en el momento en que se entrega el producto.

Un producto es conforme si:

- a) se ajusta a la descripción hecha por el vendedor o al modelo o muestra que enseñó.
- b) Es apto para :
 - El uso de los productos del mismo tipo.
 - El uso pactado por la persona consumidora y usuaria con el vendedor.
- c) Tiene la calidad y prestaciones habituales que la persona consumidora y usuaria puede esperar de un producto del mismo tipo, de acuerdo con su naturaleza y las informaciones que ha dado la persona vendedora o productora en la publicidad o el etiquetado.
- d) Se instala correctamente por:
 - el vendedor (en caso de que la instalación se incluya por el precio acordado y así conste en la factura de compra)
 - la persona consumidora y usuaria, como consecuencia del hecho de haber entendido las instrucciones.

¿Ante quién debe ejercerse los derechos que conforman la garantía legal?

La falta de conformidad durante el plazo legal de garantía de los bienes, debe ponerse **en conocimiento de la empresa responsable de la entrega o suministro de los mismos a la persona consumidora.**

Cuando a la persona consumidora o usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse a la empresa (por ejemplo, en casos de cierre de establecimiento donde se efectuó la adquisición), podrá **reclamar directamente a la entidad productora** en los mismos plazos y condiciones que para la empresa, con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

La **entidad productora responde de la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes**, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las oportunas normas reguladoras.

La acción para reclamar el cumplimiento de los derechos prescribe a los 5 años desde que se manifestara la falta de conformidad.

Plazos de los que se dispone para aplicar la garantía legal.

Se trata de los plazos legales de los que se dispone para que la persona consumidora o usuaria manifieste a la empresa las faltas de conformidad con el contrato existentes.

En los supuestos de **contrato de compraventa de bienes suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales**, la empresa será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y que se manifiesten en un plazo de:

- **3 años** desde la entrega en el caso de **bienes**.
- **2 años** en el caso de **contenidos o servicios digitales**

Responsabilidad de la empresa y derechos de las personas consumidoras y usuarias en los casos de faltas de conformidad con los contratos.

La empresa responderá ante la persona consumidora o usuaria de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, pudiendo dicha persona consumidora **exigir mediante una simple declaración a la empresa la subsanación de dicha falta de conformidad**. Se podrá, además, y si procede, exigir indemnización por daños y perjuicios.

Las **formas de poner el bien conforme con lo contratado** son: la reparación, la sustitución, la reducción del precio o la resolución del contrato.

Medidas correctoras de reparación y sustitución.

Estas dos opciones se caracterizan por una serie de aspectos:

Si un **bien no fuera conforme con el contrato**, para ponerlo conforme, **la persona consumidora tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución**, salvo que:

1. Una de estas dos opciones resultara imposible o que, en comparación con la otra medida, suponga costes desproporcionados para la empresa.
2. La medida correctora alternativa se pudiera proporcionar sin mayores inconvenientes para la persona consumidora.

La **empresa podrá negarse a poner los bienes en conformidad** cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:

1. El valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.
2. La relevancia de la falta de conformidad.

Las medidas de **reparación o sustitución** presentan las **siguientes reglas**:

- Serán **gratuitas para la persona consumidora**. Esta gratuidad comprende los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en

conformidad, especialmente los gastos de envío, el transporte, la mano de obra o materiales.

- Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que la empresa haya sido informada por la persona consumidora de la falta de conformidad.
- Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para la persona consumidora o usuaria habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para la persona consumidora.

Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, la persona consumidora o usuaria lo pondrá a disposición de la empresa y esta, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para la persona consumidora o usuaria dependiendo del tipo de bien.

La reducción del precio y la resolución del contrato.

La persona consumidora o usuaria podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Con relación a bienes, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada.
- La empresa no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que la persona consumidora o usuaria hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.
- Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de la empresa de poner los bienes en conformidad.
- La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- La empresa haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

Con respecto a la reducción del precio:

Será proporcional a la diferencia existente entre:

El valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega o suministro de haber sido conforme con el contrato.

Y el valor que el bien efectivamente entregado o suministrado tenga en el momento de dicha entrega o suministro.

En cuanto a la resolución del contrato:

La persona consumidora o usuaria ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa a la empresa indicando su voluntad de resolver el contrato.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, salvo en los supuestos en que la persona consumidora o usuaria haya facilitado datos personales como contraprestación, correspondiendo la carga de la prueba a la empresa.

Cuando la falta de conformidad se refiera sólo a algunos de los bienes entregados en virtud del mismo contrato y haya motivos para su resolución, la persona consumidora o usuaria podrá resolver el contrato solo respecto de dichos bienes y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que la persona consumidora o usuaria acepte conservar únicamente los bienes conformes.

Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:

1. La empresa reembolsará a la persona consumidora o usuaria el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por la persona consumidora o usuaria de que los ha devuelto.
2. La persona consumidora o usuaria restituirá a la empresa, a expensas de esta última, los bienes.

Aspectos importantes en materia de carga de la prueba a efectos de probar que las faltas de conformidad ya existían en el momento de la entrega o el suministro.

Las faltas de conformidad que se manifiesten en los 2 años siguientes a la entrega del bien, se presumirá que ya existían cuando dicho bien se entregó. Se trataría, por lo tanto, de un defecto en origen o de fábrica.

Lo anterior se aplicaría, salvo en los casos de los bienes cuando la presunción indicada sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

En estos supuestos, se tiene:

El periodo de responsabilidad para responder de las faltas de conformidad en las entregas de bienes en acto único o una serie de actos individuales, será de 3 años

El periodo de presunción en los que podrá entenderse que el defecto surgido es de origen, en cuyo caso son los 2 años siguientes a la entrega del bien.

Dentro de los plazos de presunción, se entenderá que el defecto o falta de conformidad ya existía cuando el producto fue entregado (defecto de origen o de fábrica del producto), siendo la empresa la que deba demostrar que el defecto o falta de conformidad no es de origen sino que se debe, por ejemplo, a un mal uso o mantenimiento dado por la persona consumidora.

Fuera de los plazos de presunción, la persona consumidora debe seguir dirigiéndose a la empresa para conseguir solucionar la falta de conformidad del bien, pero en este caso la presunción de que el defecto viene de fábrica no existe.

Documentación justificativa de la entrega de bienes o suministro de contenidos o servicios digitales.

Salvo prueba en contrario, la entrega o el suministro se entenderán realizadas en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior. Será este momento a partir del que empieza a correr el plazo de la garantía.

La **empresa deberá entregar a la persona consumidora o usuaria** que ejercite el derecho de poner conforme con el contrato el bien :

Una **justificación documental sobre la puesta a disposición** de los mismos por parte de la persona consumidora o usuaria en la que conste:

- La fecha de entrega.
- La falta de conformidad observada.

Una **justificación documental de la entrega a la persona consumidora del bien ya conforme**, en la que conste:

- La fecha de esta entrega.
- La descripción de la medida correctora efectuada.

Se trata, en resumen, de **3 tipos de justificación documental que ha de efectuar la empresa** a la persona consumidora:

La referente a **cuando se realiza la entrega del** (factura, tique de compra o, en su caso, albarán).

En el caso de que exista alguna falta de conformidad del producto ya adquirido, la referente a la **puesta a disposición de los bienes, para que la empresa efectúe las medidas correctoras**.

Por último, **cuando el producto ya haya sido corregido en su falta de conformidad** y se efectúa la entrega o el suministro a la persona consumidora.

Reparación y servicios posventa.

La entidad productora garantizará, en todo caso, la **existencia de un adecuado servicio técnico**, así como de **repuestos durante el plazo mínimo de 10 años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse**.

Está **prohibido subir los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones**.

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**.

Garantías de consumo para productos o servicios adquiridos antes del 1 de enero de 2022.

Para **productos o servicios adquiridos con anterioridad al 1 de enero de 2022**, habrá que atender a las siguientes disposiciones en materia de garantías:

La entidad vendedora responde de las faltas de conformidad de los **productos nuevos** durante los **2 años** posteriores a la compra o fecha de entrega del mismo (plazo legal de garantías de 2 años para productos nuevos). Para **productos de segunda mano**, podrá ser inferior, siendo, **al menos de 1 año** (plazo de garantías de productos de segunda mano, al menos de 1 año), y si no se pactara nada se considera que son 2 años.

En ambos casos, **productos nuevos y productos de segunda mano**, si la **falta de conformidad surge en los primeros 6 meses**, se presume que esta ya existía en el momento de

la **entrega del producto** (es decir, que el defecto era de origen). A partir de tales 6 meses y hasta los 2 años, la empresa podrá demandar que la persona usuaria demuestre que el defecto es de origen. Esto, normalmente, se efectúa a través del oportuno peritaje a costa de la persona usuaria.

La empresa vendedora deberá responder, en general, del cumplimiento de la garantía (es a este a la que se deberá exigir su cumplimiento). La entidad fabricante solo responderá cuando a la persona consumidora y usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la entidad vendedora.

La **garantía legal** debe cubrir las **piezas necesarias para reparar el producto, los gastos de envío y/o desplazamiento, así como la mano de obra**.

Los derechos que asisten a la persona usuaria en virtud del régimen legal de garantías de consumo son: **reparación - sustitución; rebaja del precio - resolución del contrato**.

1. Con respecto a la reparación - sustitución:

La persona consumidora podrá optar entre exigir la reparación o sustitución, salvo que una de ellas resultara imposible o desproporcionada con respecto a la otra.

Ambas serán **gratuitas**, incluso los gastos adicionales como los gastos de envío, transportes, mano de obra, etc.

Deberán hacerse **en un plazo razonable**.

Mientras dure la reparación, se suspende el plazo de garantía hasta la entrega del producto reparado. Si la reparación no solucionara el problema se podrá exigir la sustitución, salvo que esta resultara desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

En los casos de sustitución, se suspenderán los plazos de garantía legal hasta la efectiva sustitución y entrega del producto. Si la sustitución no solucionara el problema se podrá exigir la reparación, salvo que esta resultara desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Cuando se entrega el producto sustituto no existe un nuevo plazo de garantía, sino que se activa el restante que quedara por disfrutar.

No se podrá solicitar sustitución para productos no sustituibles por otros (por ejemplo, una obra de arte o un traje hecho a medida) y para productos de segunda mano.

2) Con respecto a la rebaja del precio - resolución del contrato:

Procederán a elección de la persona consumidora, cuando la reparación - sustitución no fueran factibles, o estas no se lleven en plazo razonable.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia entre el valor del bien en condiciones normales y el valor del bien con la falta de conformidad o defecto.

La resolución del contrato no procederá en los casos de faltas de conformidad de escasa importancia.