

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

De conformidad con lo establecido en el artículo único de la Ley 3/2014 de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, define:

Concepto general de consumidor y de usuario: A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario: A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

El cliente tiene derecho a recibir un bien que sea conforme con el contrato de compraventa de acuerdo con lo previsto en el Título IV del Libro II del RDL 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 y otras leyes complementarias.

El ejercicio de las acciones que contempla ese Título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil. En todo caso, el consumidor tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

En caso de que el bien adquirido no sea conforme, el consumidor tendrá derecho:

Elegir entre la reparación o la sustitución del bien, en ambos casos será gratuita y a realizar en plazo razonable sin mayores inconvenientes para el consumidor, salvo que una de estas opciones resultare imposible o que, en contraposición con la otra, supongan costes desproporcionados para el vendedor. Además, el vendedor podrá negarse a poner los bienes en conformidad cuando le resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta la relevancia de la falta de conformidad o el valor que tendrían los bienes si no hubiera existido falta de conformidad.

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando la falta de conformidad sea de tal gravedad que lo justifique, cuando las medidas correctoras indicadas en el apartado anterior para poner el bien en conformidad resultaren imposibles o desproporcionadas o cuando aparezca cualquier falta de conformidad después del intento de poner los bienes en conformidad.

La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años a la entrega del bien. La reparación o sustitución para poner el bien en conformidad suspenden, en todo caso, el cómputo del plazo indicado.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La acción de reclamación prescribirá a los cinco años desde la entrega del producto.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor (fabricante/importador) con el fin de conseguir que el bien sea puesto en conformidad.

¿Qué dice la ley sobre el plazo de garantía?

Con carácter general *el plazo de garantía es de 3 años* desde la entrega del pedido. Para ello es indispensable disponer del ticket o factura de compra, que servirá al usuario para demostrar que el producto fue comprado en un establecimiento y en él aparece la fecha en que fue adquirido.