

GARANTÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS





Querido lector:

Es un placer presentarte esta guía, creada con el propósito de aclarar de forma sencilla y práctica aquellas dudas que a menudo surgen cuando hablamos de garantías, derechos del consumidor y compraventas, especialmente cuando intervienen bienes de segunda mano o transacciones entre particulares.

A lo largo de estas páginas encontrarás explicaciones claras que te ayudarán a entender mejor qué protección te corresponde en cada caso y cómo actuar ante posibles incidencias. Nuestro objetivo es que puedas tomar decisiones con mayor tranquilidad y seguridad.

Y recuerda que, si en algún momento necesitas un consejo más personalizado o valorar una situación concreta, la **Oficina Municipal de información al Consumidor (OMIC)** está a tu disposición para ayudarte y orientarte en lo que necesites.

Con la confianza de que esta guía te sea realmente útil y recordándote que estoy a tu entera disposición, recibe un afectuoso saludo.

Javier Fernández Soberón
Alcalde del Ayuntamiento de Astillero

	 INTRODUCCIÓN	7
	 TIPOS DE GARANTÍA <ul style="list-style-type: none">• LEGAL• COMERCIAL	9
	 GARANTÍA LEGAL OBLIGATORIA <ul style="list-style-type: none">• A QUIÉN SE APLICA• A QUÉ TIPO DE CONTRATOS SE APLICA• A QUÉ TIPO DE CONTRATOS NO SE APLICA• CUANDO NO SE APLICA LA GARANTÍA LEGAL• OBLIGACIONES DEL VENDEDOR• DURACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL• PRODUCTO NUEVO• PRODUCTO SEGUNDA MANO• DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA RECLAMAR LA GARANTÍA• A QUIÉN PIDO LA GARANTÍA AL VENDEDOR O AL FABRICANTE• QUÉ QUIERE DECIR FALTA DE CONFORMIDAD DE ORIGEN• QUÉ PUEDO PEDIR CUANDO ME FALLA UN PRODUCTO EN GARANTÍA	15
	 TABLA PASOS A SEGUIR	35
	 TABLA PLAZOS PRESUNCIÓN	37
	 TABLA PLAZOS GARANTÍA	39
	 ESQUEMA GENERAL GARANTÍA	41



INTRODUCCIÓN

Antes de nada voy a intentar aclarar en primer lugar una cuestión que a veces genera confusión.

No sé si os habrá pasado el preguntaros cuestiones como ¿la garantía es de 3 años, de 1 año, de 6 meses, de 5 años?

La respuesta a esa pregunta es: **DEPENDE**

1. Si yo como consumidor compro en un establecimiento un bien nuevo tiene una **garantía legal** de 3 años (en productos y contenidos digitales 2 años).
2. Si yo como consumidor compro un bien de segunda mano en un establecimiento tiene una **garantía legal** como mínimo de 1 año.
3. Si yo como consumidor compro un bien en un establecimiento y me dan una garantía superior a la legal, por ejemplo cinco años eso es la **garantía comercial** y puede ser 5 años, 3..
4. Si yo como particular compro a otro particular un bien ese bien no tiene garantía legal, lo que tiene es 6 meses (no de garantía exactamente sino lo que el Código Civil llama **saneamiento por vicios ocultos**)

Aquí no se aplicaría la normativa de consumo que establece la obligatoriedad de una garantía de 3 años para los productos nuevos, y de un año (como mínimo) para los de segunda mano.

En este caso no se trata de una relación de consumo. Voy a intentar explicar esto brevemente: Cuando un particular compra a otro particular, o cuando una empresa (también autónomo) compra a otra empresa eso no es una relación de consumo protegida por la normativa de consumo.

Por tanto la normativa de protección de los consumidores, en este caso la garantía no se aplicaría.

En este caso el consumidor que compre a otro consumidor no puede exigir la garantía prevista en la normativa de consumo, lo que puede es acogerse al Código Civil que habla del saneamiento de vicios ocultos durante seis meses.

En este caso no quiere decir que cuando compre un bien de segunda mano a un particular tiene una garantía de seis meses, lo que quiere decir es que durante seis meses puedo reclamar (judicialmente) si había vicios ocultos.

Os voy a poner un ejemplo muy gráfico para que veáis lo que puede ser un vicio oculto.

Imaginad que compro una vivienda a un señor y esa vivienda tenía unos problemas enormes de humedades en las paredes. El señor antes de vendérmelo lo que hizo fue pintarlo todo (para tapar inicialmente las humedades). Pues yo que he comprado esa vivienda y a los tres meses tengo las paredes llenas de humedad podré reclamar en base al saneamiento de vicios ocultos. (me lo vendió con un vicio oculto)

Voy a comenzar explicando brevemente los tipos de garantía y ya después nos vamos a centrar exclusivamente en la GARANTÍA LEGAL.



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO



ASTILLERO
Donde quieres estar



GUARNIZO
Donde quieres estar

TIPOS DE GARANTÍA



GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS QUE COMPRAMOS.

La primera cuestión importante es que hay dos tipos de garantía:



LA GARANTÍA LEGAL

Supongo que os preguntáis que quiere decir la garantía legal. La garantía legal es una garantía que obligatoriamente (hay alguna excepción que veremos) tiene que dar el vendedor al consumidor y es aquella que está determinada en la ley y que no puede ser rebajada.

Y el plazo de esa garantía (que luego abordaremos detalladamente) que me tienen que dar es:

- a) Para los bienes nuevos 3 años (desde el 1 de enero de 2022, antes era de 2 años), y en los servicios digitales 2 años.
- b) Para los bienes de segunda mano: Como mínimo 1 año.
Esto quiere decir que si compro un bien de segunda mano y no se acuerda nada sobre el plazo, tendrá 3 años de garantía.



Importante: No hace falta que me den un papel que ponga que tiene esa garantía, es suficiente con guardar el ticket y ya con él tenemos la garantía.

Esta garantía **es gratuita para el consumidor**. Es decir yo compro un reloj, un móvil nuevos... y si o si tengo una garantía de 3 años y no me pueden cobrar ni un euro por la misma, ni se puede supeditar dicha garantía a condiciones que me impongan:

Ejemplo: Compro un coche en un concesionario. Se que tengo una garantía legal de 3 años. En ningún caso me pueden obligar a que las revisiones del coche las haga en el taller oficial para que me cubra la garantía.

Yo podré llevar el coche al taller que quiera para las revisiones y seguiré teniendo la garantía legal que establece la normativa.



LA GARANTÍA COMERCIAL

Además de la garantía legal que como os dije si o si nos tiene que dar el vendedor, también me pueden dar una garantía comercial y esa sí me la pueden cobrar.

Es por tanto aquella que ofrece voluntariamente el vendedor o el fabricante de manera adicional a la garantía legal y deberá tener derechos adicionales o mejoras de los derechos reconocidos legalmente.

Ejemplo: Me compro un coche y el fabricante me da una garantía de cinco años.

Esa garantía que supera a la legal (en este caso por tiempo, en lugar de tres años me dan 5) es la garantía comercial y sí me la pueden cobrar, pero siempre que supere a la legal (bien en tiempo bien en otros aspecto).

En este caso sí que puede el que me da la garantía supeditar la misma al cumplimiento de algún requisito: ejemplo Compro un coche en un concesionario. si me dan una garantía comercial de 5 años si me pueden obligar (para darme esa garantía comercial) a que las revisiones del coche las haga en el taller oficial.





Esta garantía comercial deberá formalizarse por escrito recogiendo:

- a) El bien o servicio sobre el que recae la garantía
- b) El nombre y dirección del garante
- c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del usuario ante la falta de conformidad de los productos
- d) Los derechos adicionales a los legales
- e) El plazo de duración del bien
- f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor

Consejo: Si al comprar por ejemplo un colchón, un coche... os dicen tiene una garantía de 5 años para luego poder ejercitarla tenéis que tenerla por escrito con los puntos arriba indicados. Imaginad un colchón que comprasteis hace cuatro años y os dijeron que tenía una garantía de 5 años, si no tenéis el documento de garantía comercial no podréis reclamar.

GARANTÍA LEGAL OBLIGATORIA



Nos vamos a centrar a partir de ahora en explicar la garantía legal que si o si podemos exigir y la primera cuestión es:



A QUIÉN SE APLICA

En este punto también a veces hay confusión.

- Por ejemplo imaginad que yo soy fontanero y compro unas tuberías para una obra que estoy haciendo ¿Podré exigir que esas tuberías tengan la garantía legal obligatoria?

LA RESPUESTA ES CLARA: NO.

Yo como fontanero estoy comprando como empresa (autónomo) y esa garantía legal no la puedo exigir.

Eso sí, si yo como fontanero compro algo para mi (no para la empresa) imaginad un reloj, entonces si seré consumidor en esta operación y si tendré garantía legal.

- Yo como consumidor compro un mueble ¿Podré exigir la garantía legal?

LA RESPUESTA ES CLARA: SI

Para aclararnos que se entiende por consumidor la definición es clara:

Son las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a la profesional que compra y utiliza bienes o servicios para satisfacer una necesidad. Personal.



A QUÉ TIPO DE CONTRATOS SE APLICA

La Ley de garantías de productos de consumo en España (Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), se aplica principalmente a los siguientes contratos:

- **Compraventa de bienes: Contratos de compraventa de bienes** celebrados entre un **consumidor** (persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión) y un **empresario** (persona que actúa en el ámbito de su actividad profesional).

- Bienes nuevos (ropa, electrodomésticos, vehículos, etc.).
 - Bienes de segunda mano, con una garantía mínima pactada de 1 año.
 - Bienes que se producen o fabrican bajo pedido (muebles a medida, etc.).
- **Bienes que se fabriquen o produzcan según** el contrato.

Ejemplo productos a medida

- **Suministro de contenidos y servicios digitales:**
- Contenidos digitales como aplicaciones, videojuegos, archivos de música o libros electrónicos.
 - Servicios digitales como el alojamiento de archivos, redes sociales, correo electrónico en línea o servicios de mensajería instantánea.



A QUÉ TIPO DE CONTRATOS NO SE APLICA

No se aplica la garantía entre otros a los siguientes contratos:

- Animales vivos.
- Bienes de segunda mano adquiridos en **subasta pública**.
- Servicios distintos de los digitales (por ejemplo, clases presenciales).
- Servicios electrónicos que no se consideren contenidos digitales.
- Contenidos sanitarios o relacionados con salud.
- Venta entre particulares.
- Venta entre profesionales o empresarios.
- **Bienes adquiridos para integrarse en un proceso de producción** (ej. la compra de ruedas para un camión de reparto).
- Ciertos contratos específicos regulados por otras leyes, como los contratos de servicios de transporte, contratos de productos alimenticios o bebidas suministrados frecuentemente en el hogar, o los contratos que requieren un fedatario público (notario, registrador) por ley, entre otros.

- Los servicios de juego que impliquen apuestas de valor pecuniario en juegos de azar, incluidos aquellos con un elemento de destreza, como las loterías, los juegos de casino, los juegos de póquer y las apuestas, por medios electrónicos o cualquier otra tecnología destinada a facilitar la comunicación y a petición individual del receptor de dichos servicios.
- Los servicios financieros.

Ejemplos

1. Compra de un electrodoméstico

- Compras una nevera en una tienda física o online.
- **Aplicación:** Sí, porque es un bien físico.

2. Suscripción a una plataforma de streaming

- Contratas Netflix o Spotify.
- **Aplicación:** Sí, porque es un servicio digital.

3. Compra de un perro en una tienda

- **Aplicación:** No, porque los animales vivos están excluidos.

4. Compra en subasta pública

- Adquieres un coche usado en una subasta judicial.
- **Aplicación:** No, porque las subastas públicas están excluidas.

5. Curso online con acceso a vídeos

- Contratas un curso digital con vídeos descargables.
- **Aplicación:** Sí, porque es contenido digital.



CUANDO NO SE APLICA LA GARANTÍA LEGAL



IMPORTANTE:

Si el producto se rompe durante un **uso normal y adecuado**, la situación entra dentro de la **garantía legal** regulada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, siempre que:

- **No haya sido por mal uso, negligencia o accidente externo.**

Si yo como consumidor compro un móvil en una tienda tiene que tener garantía SI o SÍ, PERO NO PODRE RECLAMAR LA GARANTÍA SI EL PROBLEMA QUE TIENE EL MÓVIL ES POR UN MAL USO, NEGLIGENCIA O ACCIDENTE EXTERNO.

- El móvil tiene cuatro meses y se me ha roto porque me tropecé y se cayó al suelo.



OBLIGACIÓN DEL VENDEDOR DE ENTREGAR PRODUCTOS CONFORMES CON EL CONTRATO

El vendedor tiene la obligación de entregar al consumidor **productos conformes con el contrato**. Es decir, el bien o servicio debe cumplir lo que se ha pactado y lo que el consumidor espera razonablemente.

1. Conformidad del producto

- El bien debe:
 - Ajustarse a la **descripción del contrato**.
 - Ser **apto para el uso habitual** de ese tipo de producto.
 - Cumplir con la **calidad y prestaciones** que el consumidor espera según la publicidad o lo acordado.
 - Incluir **accesorios e instrucciones** si son necesarios.

2. Responsabilidad del vendedor

- Si el producto no es conforme, el vendedor responde ante el consumidor.

3. No basta con entregar algo similar

- Debe ser exactamente lo pactado, no un modelo inferior ni con características distintas.

La Legislación de consumo protege al consumidor asegurando que el producto o servicio entregado **cumpla lo pactado y lo esperado**. Si no lo hace, el vendedor es responsable y el consumidor tiene derechos claros para reclamar.

Ejemplos:

1. Electrodoméstico con características distintas

- Compras una lavadora anunciada con función de secado y te entregan una sin esa función.
- **Aplicación:** No es conforme. Puedes reclamar.

2. Producto defectuoso desde el inicio

- Compras un televisor y al encenderlo la pantalla está dañada.
- **Aplicación:** El vendedor debe repararlo o sustituirlo sin coste.

3. Falta de accesorios esenciales

- Compras un móvil y no incluye el cargador, aunque en la oferta se indicaba que sí.
- **Aplicación:** No es conforme. El vendedor debe proporcionarlo.

4. Uso habitual no garantizado

- Compras una bicicleta y el cuadro se rompe al primer uso normal.
- **Aplicación:** No cumple la resistencia esperada. Derecho a reparación o sustitución.



DURACIÓN GARANTÍA LEGAL

En este punto hay mucha confusión, hay gente que dice que son dos años, tres años, otros un año...

Vamos a intentar aclararlo:

1. SI EL PRODUCTO QUE COMPRO COMO CONSUMIDOR EN UN ESTABLECIMIENTO ES NUEVO

- a. LA GARANTÍA QUE TENGO ES DE TRES AÑOS.
- b. SALVO EN LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DIGITALES (juegos online, software de alojamiento de archivos...) QUE ES DE 2 AÑOS.

Importante que tengamos en cuenta que esos tres o 2 años (en servicios digitales) son si o si.

Imaginad que voy a una tienda y me encuentro un producto que está muy barato pero a cambio solo me dan una garantía de un año.

Aunque en ese caso firmases un papel diciendo que asumes que por ser una oferta la garantía es de un año, ese papel es como si no existiese, tendrás tres años de garantía.

Importante que tengáis en cuenta que esa garantía de tres años no es un papel que te den diciendo que tiene la garantía. Simplemente con el ticket de compra (que hay que guardarlo) ya tenemos los tres años de garantía.





2. SI EL PRODUCTO QUE COMPRO COMO CONSUMIDOR EN UN ESTABLECIMIENTO ES DE SEGUNDA MANO.

En este caso se pueden dar dos situaciones:

1. Que el establecimiento me de un papel en el que pone que la garantía es de un año. Eso es válido porque la ley lo que dice es que los bienes de segunda mano tendrán como mínimo un año.
2. Que el establecimiento solo me de el ticket o la factura y no diga nada sobre la garantía. En este caso la garantía será de 3 años. En los bienes de segunda mano hay muchas ocasiones en las que el consumidor se empeña en preguntar la garantía y casi es mejor no hacerlo. Si no me pone lo del año de garantía tendrá tres años de garantía.

Fundamental para poder luego usar esa garantía es guardar el ticket o factura de compra, en caso contrario no podremos utilizar dicha garantía.



QUÉ DOCUMENTO O QUÉ PAPEL NECESITO PARA PODER RECLAMAR LA GARANTÍA

Solo uno, que es el ticket de compra o la factura.

No hace falta que en el ticket ponga nada, solo con él nos sirve.

CUIDADO: El resguardo bancario no sirve, ha de ser el ticket o factura

Si al adquirir un producto o servicio no nos dan ticket hay que exigirlo. Si no tenemos ese ticket no podremos reclamar nada de nada

CONSEJO: Si compro un bien de segunda mano en un establecimiento tendré que tener también el ticket o factura y **NO OS EMPEÑÉIS** en que os pongan que tiene garantía. El motivo de este consejo no es otro que el siguiente:

Si compro un bien de segunda mano en un establecimiento y en el ticket no pone nada la garantía que tendrá ese bien es de 3 años, mientras que al ser un bien de segunda mano pueden poner que la garantía es de 1 año

RESUMEN ESTA PRIMERA PARTE

1. SI COMPRO UN BIEN NUEVO SIEMPRE SI O SI TIENE UNA GARANTÍA DE TRES AÑOS.

Esa garantía la tengo guardando el ticket de compra o la factura

2. SI COMPRO UN BIEN DE SEGUNDA MANO EN UN ESTABLECIMIENTO:

a) Como minio tendré una garantía de un año

b) Si no me pone nada en el ticket o en la factura la garantía será de tres años

¡GUARDAD LOS TICKET O LAS FACTURAS DE LAS COMPRAS, EN CASO CONTRARIO ES COMO SI NO TUVIESEIS LA GARANTÍA!



A QUIÉN LE PIDO LA GARANTÍA AL VENDEDOR O AL FABRICANTE

Hay una responsabilidad DIRECTA del vendedor, ya que es el responsable legal directo del producto.

En este punto también a veces hay confusiones y no solo del consumidor también del vendedor.

Imaginad que compro una aspiradora de la marca XXX en un centro comercial y esa aspiradora como hemos visto tiene una garantía de tres años.

Me falla a los meses y acudo con mi ticket al centro comercial (vendedor) para que se hagan cargo, y resulta que allí me dan los datos del servicio técnico de la marca del aspirador para que lo lleve allí.

Esto no es así, si yo he comprado en ese centro comercial es el propio centro el que se ha de hacer cargo, no tengo yo que estar llevando a ningún servicio técnico de la marca.

Si en el centro comercial os dicen que ellos no se hacen cargo de la garantía pedid una hoja de reclamaciones.

Lo que como consumidores tenemos que tener claro es que el VENDEDOR es el responsable directo y el que debe responder de la garantía (da igual la marca del producto que hayamos comprado)

Por tanto si yo compro en una tienda y el producto falla, da igual quien sea el fabricante, el que tiene que responder es el vendedor.

No obstante lo anterior también podría reclamar al fabricante (responsabilidad subsidiaria) cuando se de alguna de estas circunstancias:

a) Sea imposible reclamar al vendedor.

Imaginad que compro un móvil SAMSUNG en una tienda de Santander. A los pocos meses me falla y voy a la tienda donde lo compré y resulta que ha cerrado, con lo que no puedo reclamar al vendedor.

En ese caso yo SI puedo reclamar al fabricante del móvil, en este caso SAMSUNG.

b) Suponga una carga excesiva para el consumidor reclamar frente al vendedor.

Imaginad que voy de vacaciones a Melilla y compro un móvil SAMSUNG y a los pocos meses me falla.

Yo sé que la responsabilidad directa es de la tienda de Melilla pero el reclamar en la tienda de Melilla me es complicado (yo vivo en Astillero), entonces yo en este caso podría reclamar al fabricante en lugar de al vendedor



QUÉ ES ESO DE LA “FALTA DE CONFORMIDAD DE ORIGEN”

En este punto voy a intentar explicar dos aspectos que entiendo deben de quedar muy claros:

A) FALTA DE CONFORMIDAD DE ORIGEN

La falta de conformidad de origen significa que un producto no cumple con lo que se acordó en el contrato de compraventa, ya sea por un defecto de fábrica, no se ajusta a la descripción o no funciona como debería. La garantía legal cubre esta situación, obligando al vendedor a ofrecer soluciones

En lenguaje coloquial quiere decir que el producto me ha fallado supuestamente porque estaba mal desde el principio. La falta de conformidad es aquella situación en la que el producto o servicio no se ajusta –total o parcialmente– a las condiciones de uso normal. Es el caso, por ejemplo, de un producto que no se corresponde a la descripción realizada por el vendedor o que está defectuoso

Supuestos de falta de conformidad

- **No se ajusta a la descripción:** El producto no coincide con la descripción, especificaciones o modelos acordados en el contrato o la publicidad.
- **No es apto para su uso normal:** El producto no es adecuado para el uso habitual de bienes de la misma clase.
- **No tiene la calidad esperada:** La calidad y las prestaciones no se corresponden con lo que un consumidor podría esperar razonablemente, teniendo en cuenta su naturaleza, antigüedad o precio.
- **Instalación defectuosa:** Incluye casos donde la instalación, incluida en el contrato, ha sido realizada por el vendedor o por el consumidor debido a un error en las instrucciones.

B) PRESUNCIÓN DE FALTA DE CONFORMIDAD DE ORIGEN.

En España, salvo que se demuestre lo contrario, se presumirá que las faltas de conformidad

- a) de los productos nuevos ya existían cuando se entregó el bien siempre que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien.
- b) En el caso de los productos de segunda mano, este plazo no podrá ser inferior a un año.
- c) En lo que se refiere a los productos con elementos digitales, durante el primer año se presumirá que las faltas de conformidad ya existían cuando se entregó el bien o servicio, tanto si se presta en un acto único o en una serie de actos individuales.

Dicho de otra manera: La “presunción de falta de conformidad de origen” es un mecanismo legal diseñado para proteger al consumidor, invirtiendo la carga de la prueba en el período inmediatamente posterior a la entrega del producto.

Según la ley, si una falta de conformidad (un defecto o mal funcionamiento) se manifiesta en los **tres años** siguientes a la entrega del bien (dos años para contratos celebrados antes del 1 de enero de 2022), se presume que el defecto **ya existía** en el momento de la entrega, salvo que sea incompatible con la naturaleza del bien o el tipo de falta de conformidad.

Esto significa que, durante ese período, es el **vendedor** quien debe probar que el fallo se debe a un mal uso o a causas imputables al consumidor, y no a un defecto de fábrica u origen.

EXPLICACIÓN CON LENGUAJE COLOQUIAL: Si me compro algo, imaginad un móvil y me falla dentro de los 2 primeros años:

- a) **Reclamaré al vendedor.**
- b) **Se da por hecho (se presume) que el defecto es de origen. Eso quiere decir que salvo que el vendedor pruebe por ejemplo con un informe técnico que yo lo he utilizado mal (se me ha caído por ejemplo en la bañera) se tendrá que hacer cargo de la garantía.**
- c) **Si me falla después de los dos años (de presunción), tendré yo como consumidor que probar (aunque sea con indicios) que el defecto es de origen.**


Ejemplos Prácticos de la Presunción de Falta de Conformidad

- **Un frigorífico nuevo deja de enfriar a los 8 meses de uso.** Se presume que el fallo del sistema de refrigeración es un defecto de origen. El vendedor debe repararlo o sustituirlo sin coste. Si el vendedor alega que el consumidor lo rompió (por ejemplo, con un golpe), debe demostrarlo pericialmente.
- **Un teléfono móvil se apaga solo repetidamente a los 5 meses de la compra.** Se presume un fallo interno de *hardware* o *software* existente en la entrega. El vendedor no puede negarse a la garantía sin probar que, por ejemplo, el teléfono sufrió daños por agua (lo que rompería la presunción).
- **Un coche de segunda mano comprado a un profesional sufre un fallo grave de motor a los 7 meses.** Dentro del plazo legal de presunción, se entiende que el vicio ya existía. El vendedor deberá asumir la reparación o demostrar que el fallo es resultado de un mantenimiento negligente o un mal uso por parte del comprador.
- **Problemas con la batería:** Un móvil que sufre de una duración de batería muy reducida tras pocos meses de uso. Se presume que el problema es de origen y no por un mal uso del consumidor, ya que la batería es un componente que el vendedor debe demostrar que no estaba defectuoso.
- **Un coche nuevo:** Un coche que, a los 18 meses de su compra, sufre una avería grave. Se presume que el defecto ya existía en el momento de la entrega y es responsabilidad del vendedor demostrar lo contrario.



IMPORTANTE: Limitaciones de la Presunción

La presunción no aplica si es incompatible con la naturaleza del bien o la índole del defecto. Por ejemplo, si un consumidor reclama que una bombilla se ha fundido al año de uso, la naturaleza del producto sugiere que su vida útil ha terminado o ha fallado por causas normales, no por un defecto de origen (salvo que se pruebe lo contrario).



YA LLEVAMOS HABLADAS MUCHAS COSAS, Y VAMOS A HACER UN BREVE RESUMEN DE LA GARANTÍA ANTES DE CONTINUAR

Tipos de garantías:

- **GARANTÍA COMERCIAL.** Me la puede dar el vendedor o el fabricante. No es obligatoria que me la den. Si me la dan tenéis que guardar el documento donde vendrá el contenido de la garantía que os ofrecen y pedid que os la sellen.
- **GARANTÍA LEGAL:**

Cuando yo como consumidora compro algo nuevo, salvo algunas excepciones (animales vivos, compras en subastas...) tengo 3 años de garantía legal.

Esa garantía legal es obligatoria para el vendedor. Es decir simplemente cuando compre algún producto y tenga el ticket ya tengo esa garantía legal de 3 años.

No os olvidéis que tengo que ser consumidora (es decir comprar para mí en un establecimiento comercial) para poder tener esos años de garantía legal

Si soy autónomo o empresa y compro en una tienda NO tendré esa garantía. Eso no quiere decir que las empresas, también autónomos estén desprotegidos, lo único que quiere decir es que a las empresas no se les aplica esa garantía que recoge la normativa de consumo.



Si soy consumidora y compro a otro consumidor NO tendré la garantía legal. En este caso se aplicaría el Código Civil, saneamiento por vicios ocultos de 6 meses.

Cuando yo como consumidora compro un producto o contenido digital tendré 2 años de garantía.

Cuando yo como consumidora compro algo de segunda mano, tendré como mínimo 1 año de garantía.

Si compráis algo de segunda mano no os empeñéis en que os den garantía, simplemente con la factura o ticket ya tenéis garantía (y si no pone nada será de 3 años).

Aunque se trate de un bien de segunda mano, imaginad muy barato y el vendedor me da un documento en el que dice que como lo vende muy barato no tiene garantía.

Ese "papel" no valdría nada. El motivo no es otro que no se puede renunciar al derecho de garantía.

No se aplica la garantía si yo he comprado un producto y se ha estropeado por un mal uso o negligencia o accidente.



QUÉ PUEDO PEDIR CUANDO ME FALLA UN PRODUCTO EN GARANTÍA

El consumidor puede exigir:

- 1. La reparación o sustitución del producto cuando exista falta de conformidad, y que estas soluciones sean gratuitas, rápidas y sin inconvenientes.**
- 2. Resolución del contrato (devolución del dinero)**
- 3. Rebaja del precio**

Imagino que al leer esto habréis pensado: Pues evidentemente yo pediré bien uno nuevo (sustitución) o bien la resolución (que me devuelvan el dinero).

Lamento decirlos que no, que por ejemplo la resolución no se puede pedir en el primer momento que falle.

Vamos a analizar lo que yo puedo exigir, pero quiero que veáis que de primeras yo no puedo exigir cualquiera de las tres cosas que os he puesto arriba:

PRIMER REMEDIO QUE PREVÉ LA LEY: REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN

ME FALLA POR PRIMERA VEZ: PUEDO PEDIR **REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN**. Cuando me falla un producto por primera vez yo tengo como consumidor dos opciones para pedir:

- a) Puedo pedir bien la reparación del producto.
- b) o bien la sustitución.

Claro todos pediríamos la sustitución, pero... la ley dice que el consumidor elige pedirle al vendedor bien la reparación o la sustitución pero también dice que "salvo que esa opción sea imposible o desproporcionada".

Esquema de opciones del consumidor cuando falla por primera vez

- Puede elegir entre:
 - **Reparación** del producto.
 - **Sustitución** por uno nuevo.

- El vendedor debe cumplir, salvo que la opción elegida sea:
 - **Imposible** (por ejemplo, producto descatalogado).
 - **Desproporcionada** (coste excesivo comparado con la otra opción).

ES DECIR REALMENTE ES UN POCO “TRAMPILLA” PORQUE REALMENTE SI FALLA POR PRIMERA VEZ Y YO PIDO SUSTITUCIÓN SEGURAMENTE EL VENDEDOR ME DIGA QUE REPARACIÓN Y TENGA QUE ACEPTARLO.

COMO HA DE SER ESA REPARACIÓN:

1. **HA DE SER GRATUITA** El consumidor no paga nada: ni piezas, ni mano de obra, ni transporte.
2. **HA DE HACERSE EN UN PLAZO RAZONABLE** La reparación o sustitución debe hacerse en un tiempo adecuado y sin molestias para el consumidor.
3. **SUSPENSIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL:** Mientras el producto está en reparación, el plazo de garantía se **detiene**.

Con un ejemplo lo vais a ver muy claro:

Imaginad que compráis un ordenador nuevo:

Compra el 1 de enero de 2025, con lo que la garantía es hasta el 1 de enero de 2028

Se llevó a reparar en fecha 1 de enero de 2026 y estuvo dos meses hasta que lo arreglaron. Durante esos dos meses la garantía se suspende

Por tanto la garantía de ese ordenador no termina el 1 de enero de 2028 sino el 1 de abril de 2028



IMPORTANTÍSIMO:

GUARDAD TODOS LOS RESGUARDOS RELATIVOS A LA REPARACIÓN (RESGUARDO QUE OS DAN CUANDO LO DEJÁIS PARA REPARAR Y RESGUARDO QUE OS DAN CUANDO LO RECOGÉIS REPARADO)

REBAJA DE PRECIO O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando un producto es defectuoso, el consumidor puede elegir entre la **rebaja del precio** o la **resolución del contrato** si la reparación o sustitución no son posibles o no se realizan en un plazo razonable. La resolución no procede si la falta de conformidad es de escasa importancia. La rebaja del precio será proporcional a la diferencia entre el valor que debería tener el producto y el valor que realmente tiene con el defecto.

Condiciones para la rebaja del precio o resolución del contrato

- **No es posible reparar o sustituir el bien:** Cuando la reparación o sustitución no se puede llevar a cabo.
- **No se ha reparado/sustituido en plazo razonable:** Si la empresa no ha realizado la reparación o sustitución en un plazo razonable.
- **La falta de conformidad es grave:** Cuando la falta de conformidad es de tal gravedad que justifica la reducción del precio o la resolución inmediata del contrato.



ESQUEMA DE LOS DERECHOS DE PRODUCTO EN GARANTÍA: La normativa española sobre garantías en la venta de bienes de consumo establece un sistema de derechos escalonado:

- 1. Reparación o Sustitución:** Ante una falta de conformidad (un defecto), el consumidor podrá pedir al vendedor reparar el bien o sustituirlo por uno nuevo, a elección del consumidor, salvo que una de estas opciones sea objetivamente imposible o desproporcionada. Estas gestiones son gratuitas para el consumidor.
- 2. Rebaja del Precio o Resolución del Contrato:** El consumidor solo puede solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato cuando:
 - **No es posible reparar o sustituir el bien:** Cuando la reparación o sustitución no se puede llevar a cabo.
 - **No se ha reparado/sustituido en plazo razonable:** Si la empresa no ha realizado la reparación o sustitución en un plazo razonable.
 - **La falta de conformidad es grave:** Cuando la falta de conformidad es de tal gravedad que justifica la reducción del precio o la resolución inmediata del contrato.

Rebaja del Precio: Esta opción procede cuando la falta de conformidad persiste, pero el consumidor desea conservar el bien. La rebaja debe ser proporcional a la diferencia entre el valor que el bien hubiera tenido sin el defecto y su valor real con el defecto.

Resolución del Contrato: Implica la devolución recíproca de las prestaciones: el consumidor devuelve el producto y el vendedor restituye el importe total pagado. Esta opción no suele proceder si la falta de conformidad es de escasa importancia.

En resumen:

- **Rebaja del precio** → Para defectos leves o cuando el consumidor quiere conservar el producto.
- **Resolución del contrato** → Para defectos graves o incumplimiento reiterado.

¿TENGO COMO CONSUMIDOR ALGÚN PLAZO PARA RECLAMAR DESDE QUE SE ME HA ESTROPEADO EL PRODUCTO:

SI, TENGO QUE INFORMAR AL vendedor en un plazo de dos meses desde que TUVE conocimiento de la falta de conformidad.

TABLA PASOS A SEGUIR



PASOS A SEGUIR

Paso	Acción	Detalles importantes
1. Verifica el plazo	Comprueba si estás dentro del período de garantía legal.	Bienes nuevos: 3 años. Segunda mano: mínimo 1 año.
2. Reúne pruebas	Guarda factura, ticket y cualquier documento del producto.	Son esenciales para demostrar la compra y la fecha.
3. Contacta al vendedor	Reclama directamente al vendedor, no al fabricante.	La ley obliga al vendedor a responder.
4. Describe el problema	Explica que el fallo ocurrió en uso normal.	Durante los primeros 2 años, se presume defecto de origen.
5. Solicita solución	Pide reparación o sustitución gratuita.	Si no es posible, puedes pedir rebaja del precio o devolución.
6. Plazo para respuesta	El vendedor debe actuar en tiempo razonable y sin coste.	No puede cobrar transporte, piezas ni mano de obra.

TABLA PLAZOS PRESUNCIÓN



PLAZOS DE PRESUNCIÓN

Aspecto	Plazo	Aspectos importantes
Presunción de defecto de origen	2 años desde la entrega del bien	Si el defecto aparece en este periodo, se presume que existía desde el inicio.
Duración de la garantía legal	3 años para bienes nuevos	El consumidor puede reclamar durante todo este tiempo, pero la presunción solo cubre 2 años.
Bienes de segunda mano	Mínimo 1 año (acordado entre partes)	La presunción también aplica durante el primer año.
Contenidos o servicios digitales	2 años o mientras dure el contrato	Presunción 1 año

TABLA PLAZOS GARANTÍA



PLAZOS GARANTÍA

Aspecto	Plazo	Importante
Garantía legal para bienes nuevos	3 años desde la entrega del producto	El consumidor puede reclamar cualquier falta de conformidad en este periodo.
Bienes de segunda mano	Mínimo 1 año (puede pactarse entre partes)	Nunca menos de 1 año, aunque se puede acordar más tiempo.
Contenidos o servicios digitales	2 años o mientras dure el contrato	Si el contrato es continuado, la garantía dura todo el tiempo que esté activo.
Presunción de defecto de origen	2 años desde la entrega	Si el defecto aparece en este plazo, se presume que existía desde el inicio.
Comunicación del defecto	Plazo razonable (máx. 2 meses) desde que se detecta	El consumidor debe informar pronto para conservar sus derechos.
Suspensión del plazo	Durante reparación o sustitución	El tiempo de garantía se detiene mientras el producto está en reparación.
Reinicio parcial	Si hay sustitución del producto	El nuevo producto tiene garantía completa desde la fecha de entrega.

En resumen:

- Bienes nuevos → 3 años.
- Segunda mano → mínimo 1 año.
- Digitales → 2 años o duración del contrato.
- Presunción de defecto → 2 años.
- Comunicación → dentro de 2 meses desde que se detecta.

ESQUEMA GENERAL DE GARANTÍA



ESQUEMA GENERAL DE GARANTÍA

Normativa	Real Decreto-ley 7/2021, que modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, transponiendo directivas de la UE.
Vigencia	Aplicable a todos los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022.
Plazo	3 años para productos nuevos; mínimo de 1 año (pactado con el vendedor) para productos de segunda mano. Servicios y contenidos digitales: Tienen un plazo de garantía específico de dos años .
Responsable	El vendedor (comercio o empresa) es el principal responsable ante el consumidor por cualquier “falta de conformidad” (defectos de origen).
Derechos del consumidor	El consumidor puede elegir entre la reparación o la sustitución del producto sin coste (piezas, mano de obra, desplazamiento). Si ninguna de estas opciones es posible o resultan desproporcionadas, se puede optar por una reducción del precio o la resolución del contrato (devolución del dinero).
Plazo de prescripción	Las acciones legales para reclamar la falta de conformidad prescriben a los 5 años desde la manifestación del defecto, lo que otorga un margen adicional al consumidor.

Plazo de presunción: se da por hecho en ese plazo que el defecto es de origen

- **Bienes nuevos:** Dos años desde la entrega.
- **Bienes de segunda mano:** El vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo menor, pero no inferior a un año desde la entrega.
- **Servicios o contenidos digitales:** Se establece un plazo de presunción de un año desde el suministro del contenido o servicio digital.

Después de esos plazos de presunción: La carga de la prueba recae en el consumidor, que debe demostrar que la falta de conformidad existía desde el origen (mediante un informe pericial, por ejemplo).



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO



ASTILLERO
Donde quieres estar



GUARNIZO
Donde quieres estar

SUBVENCIONADO POR LA
DIRECCIÓN GENERAL
DE INDUSTRIA, COMERCIO Y CONSUMO



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN,
INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO

