

14 d'abril de 2008

L'Agència Catalana del Consum posa en marxa la campanya “Si tens la factura, tens la garantia”

- **La campanya s'adreça a la ciutadania i l'anima a exercir els drets i deures com a persones consumidores en relació amb la garantia dels productes**
- **L'ACC recomana aprofitar les condicions dels primers sis mesos, tot i que el període de garantia és de dos anys**
- **El tiquet o la factura són els documents que serveixen com a garantia**
- **La garantia comercial ha de millorar els drets que dona la llei**

L'Agència Catalana del Consum (ACC) realitzarà des de demà i fins a final d'abril una campanya d'informació i sensibilització adreçada als ciutadans i ciutadanes de Catalunya per animar-los a exercir els drets i deures vinculats a la garantia dels productes. Amb l'eslògan “Si tens la factura, tens la garantia”, es vol donar un missatge clar sobre la importància del fet de conservar el tiquet de compra o la factura durant dos anys, que és el termini establert legalment i, sobretot, que és recomanable aprofitar les condicions dels sis primers mesos.

Segons la normativa, en el moment de la compra el venedor està obligat a lliurar-nos un bé que sigui conforme, és a dir, que s'ajusti a la descripció feta, que sigui apte per a l'ús al qual es destina i que tingui la qualitat i les característiques d'un bé del mateix tipus. L'establiment ens ha de lliurar el tiquet de compra o la factura en la qual s'especifiqui el producte adquirit amb el preu, la data i les dades del venedor. Aquest document, que serveix com a garantia legal, s'ha de presentar al venedor com més aviat millor si detectem una manca de conformitat. Si el venedor o el fabricant ens atorga una “garantia comercial”, aquesta haurà de millorar els drets que dona la llei.

Dos períodes diferenciats per a exercir la garantia

La normativa estableix dos períodes ben diferenciats inclosos en els dos anys de garantia legal. Els primers sis mesos posteriors al lliurament del bé són molt importants per a exercir el dret a la garantia, ja que es presumeix que el problema



14 d'abril de 2008

que ocasiona la disconformitat ja hi era quan es va comprar el producte i, per tant, l'establiment haurà de demostrar que el desperfecte o el problema que presenta el producte l'ha ocasionat el comprador. Per contra, un cop transcorregut aquest termini, és a dir, durant els divuit mesos posteriors, el consumidor és qui haurà de demostrar l'origen del problema o, expressat en altres termes, és qui haurà d'aportar la prova de càrrega per a demostrar-ho. En aquest cas, les despeses associades aniran a càrrec del comprador.

La garantia comporta optar entre la reparació o la substitució del bé de manera gratuïta i en un termini de temps raonable. Si això no és possible, es pot optar per una reducció adequada del preu o per la restitució dels diners pagats. La normativa hi inclou la gran majoria de béns de consum: aliments, roba, calçat, vehicles, mobiliari i muntatge, electrodomèstics, paquets informàtics amb programari, CD, llibres..., inclosos els de segona mà, tot i que en aquest cas es pot pactar que la garantia legal de dos anys es redueixi com a màxim a un any. La compra d'un habitatge i la contractació de serveis queden exclosos d'aquesta norma.

La campanya, amb falques de ràdio a les principals emissores i anuncis en premsa, té un pressupost màxim de 100.000 € i pretén aclarir quins són els drets i deures de les persones consumidores. L'Agència Catalana del Consum acaba de renovar els continguts relacionats amb la garantia dels productes a la seva pàgina web www.consum.cat, des de la qual es pot consultar tota la informació sobre la normativa vigent, les recomanacions, així com les preguntes més freqüents per a pal·liar el desconeixement existent entre la garantia legal i la garantia comercial, entre altres assumptes.