

LA GARANTIA DELS BÉNS DE CONSUM

- [INTRODUCCIÓ](#)
- [REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2007, DE 16 DE NOVEMBRE](#)

INTRODUCCIÓ

Regulada per la llei 23/2003, de 10 de juliol, que era la transposició a l'ordenament espanyol de la Directiva 1999/44/CE, de 25 de maig de 1999, sobre determinats aspectes de la venda i garantia dels béns de consum, dictada a l'empara del que estableix l'article 149.1.6a i 8a de la Constitució, que confereixen a l'Estat competència exclusiva en matèria de legislació mercantil, processal i civil.

Aquesta llei ha estat derogada pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, però sense modificar el seu contingut de fons, si no només formalment.

L'article 242.2 de l'avantprojecte de Codi de Consum de Catalunya tracta sobre les garanties del béns mobles, reproduint el concepte de conformitat i els drets de les persones consumidores quan falta la conformitat (reparació, substitució, rebaixa del preu, resolució del contracte) remetent a la llei de garanties.

Introdueix el principi de conformitat dels béns amb el contracte, aplicable als casos de contractes de compravenda de béns de consum concertats entre el venedor i el consumidor i als contractes de subministres de productes que hagin de produir-se o fabricar-se.

Les disposicions d'aquesta Llei tenen caràcter imperatiu de manera que no és possible pactar clàusules que exclouin o limitin els drets conferits al consumidor.

El marc legal de garantia té per objecte facilitar al consumidor diferents opcions per exigir el sanejament quan el bé adquirit no sigui conforme amb el contracte, i li dóna l'opció d'exigir la reparació o la substitució del bé, llevat que aquesta sigui impossible o desproporcionada.

Quan la reparació o la substitució no siguin possibles o resultin infructuoses, el consumidor pot exigir la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

Es reconeix un termini de dos anys, a partir del moment de compra, perquè el consumidor pugui fer efectius aquests drets (en el cas de béns de segona mà es pot pactar un termini menor no inferior a un any) i un termini de tres anys, també comptat a partir del moment de la compra perquè pugui exercir, si s'escau, les accions legals oportunes.

Pel que fa a la garantia comercial que pot oferir el venedor o el productor del bé, ha de posar al consumidor en una posició més avantatjosa en relació amb els drets que aquesta Llei concedeix als consumidors.

Qualsevol garantia comercial ha de figurar en un document escrit en què s'estableixin, de manera clara, els elements essencials necessaris per aplicar-la.

La publicitat relativa a la garantia es considera que forma part integrant de les condicions d'aquesta.



REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2007, DE 16 DE NOVEMBRE

Transcriurem el articles fonamentals que tracten sobre la matèria i els comentarem quan calgui

S'introdueix el principi de conformitat que més endavant es desenvolupa.

El venedor es responsable de la falta de conformitat en els termes que més endavant veurem.

Les definicions de consumidor i usuari i venedor són les ja conegudes dels articles 3 i següents del R D L 1/2007

Article 114. Principis generals.

El venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conformes amb el contracte, responent enfront d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

Puntualitza quins béns són objectes d'aquesta llei i quins queden fora del seu àmbit

Article 115. Àmbit d'aplicació.

1. Estan inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest títol els contractes de compravenda de productes i els contractes de subministrament de productes que hagin de produir-se o fabricar-se.

2. El previst en aquest títol no serà d'aplicació als productes adquirits mitjançant venda judicial, a l'aigua o al gas, quan no estiguin envasats per a la venda en volum delimitat o quantitats determinades, i a l'electricitat. Tampoc serà aplicable als productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la qual els consumidors i usuaris puguin assistir personalment.

Es defineix el principi de conformitat, quan no es compleixin tots els requisits de conformitat comença la responsabilitat del venedor i l'eficàcia d'aquestes disposicions sobre garanties. La conformitat s'estén també a la instal·lació quan estigui inclosa al contracte.

Es parla de manca de conformitat quan el comprador no coneix les veritables característiques del producte, si les coneix no la pot aduir.

Article 116. Conformitat dels productes amb el contracte.

1. Llevat de prova en contrari, s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que compleixin tots els requisits que s'expressen a continuació, tret que per les circumstàncies del cas algun d'ells no resulti aplicable:

a) S'ajustin a la descripció realitzada pel venedor i posseïxin les qualitats del producte que el venedor hagi presentat al consumidor i usuari en forma de mostra o model.

b) Siguin aptes per als usos a que ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus.

c) Siguin aptes per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor i usuari quan l'hagi posat en coneixement del venedor en el moment de celebració del contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a dit ús.

d) Presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari pugui amb fonament esperar, tenint en compte la naturalesa del producte i, en el seu cas, de les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels productes fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o en l'etiquetatge. El venedor no quedarà obligat per tals declaracions públiques si demostra que desconeixia i no cabia raonablement esperar que conegués la declaració en qüestió, que dita declaració havia estat corregida en el moment de celebració del contracte o que dita declaració no va poder influir en la decisió de comprar el producte.

2. La falta de conformitat que resulti d'una incorrecta instal·lació del producte s'equipararà a la falta de conformitat del producte quan la instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda o subministrament regulats en l'article 115.1 i hagi estat realitzada pel venedor o sota la seva responsabilitat, o pel consumidor i usuari quan la instal·lació defectuosa es degui a un error en les instruccions d'instal·lació.

3. No hi haurà lloc a responsabilitat per faltes de conformitat que el consumidor i usuari conegués o no hagués pogut ignorar en el moment de la celebració del contracte o que tinguin el seu origen en materials subministrats pel consumidor i usuari.

Davant l'existència d'una manca de conformitat el venedor és responsable i el comprador té dret a la reparació, substitució, rebaixa en el preu i resolució del contracte, però no de manera alternativa ni a voluntat del comprador, després ho veurem.

Article 118. Responsabilitat del venedor i drets del consumidor i usuari.

El consumidor i usuari té dret a la reparació del producte, a la seva substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte, d'acord amb el previst en aquest títol

Quan existeix una falta de conformitat el consumidor pot optar en primer lloc entre la reparació i la substitució del bé, excepte si l'opció resulta impossible o desproporcionada.

Article 119. Reparació i substitució del producte.

1. Si el producte no fos conforme amb el contracte, el consumidor i usuari podrà optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, tret que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada. Des del moment en què el consumidor i usuari comuniqui al venedor l'opció triada, ambdues parts haurien d'atenir-se a ella. Aquesta decisió del consumidor i usuari s'entén sense perjudici del disposat en l'article següent per als supòsits en què la reparació o la substitució no assoleixin posar el producte de conformitat amb el contracte.

2. Es considerarà desproporcionada la forma de sanejament que en comparació de l'altra, imposi al venedor costos que no siguin raonables, tenint en compte el valor que tindria el producte si no hi hagués falta de conformitat, la rellevància de la falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pogués realitzar sense inconvenients majors per al consumidor i usuari.

Per a determinar si els costos no són raonables, les despeses corresponents a una forma de sanejament han de ser, a més, considerablement més elevats que les despeses corresponents a l'altra forma de sanejament.

La reparació i substitució:

- *són gratuïtes per al consumidor*
- *s'han de realitzar en un termini raonable*
- *suspenen el còmput dels terminis de l'article 123*
- *la reparació té una nova garantia de 6 mesos*
 - *si la reparació no és conforme el comprador pot optar per la substitució, la rebaixa del preu o la resolució del contracte*
 - *si la substitució no és conforme el comprador pot optar per la reparació, la rebaixa del preu o la resolució del contracte*
 - *no té sentit la substitució de béns de segona mà i no fungibles, no n'hi ha dos d'iguals.*

Article 120. Règim jurídic de la reparació o substitució del producte.

La reparació i la substitució s'ajustaran a les següents regles:

a) Seran gratuïtes per al consumidor i usuari. Dita gratuïtat comprendrà les despeses necessàries realitzades per a esmenar la falta de conformitat dels productes amb el contracte, especialment les despeses d'enviament, així com els costos relacionats amb la mà d'obra i els materials.

b) Haurien de dur-se a terme en un termini raonable i sense majors inconvenients per al consumidor i usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i de la finalitat que tinguessin per al consumidor i usuari.

c) La reparació suspèn el còmput dels terminis al fet que es refereix l'article 123. El període de suspensió començarà des que el consumidor i usuari posi el producte a la disposició del venedor i conclourà amb el lliurament al consumidor i usuari del producte ja reparat. Durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte reparat, el venedor respondrà de les faltes de conformitat que van motivar la reparació, presumint-se que es tracta de la mateixa falta de conformitat quan es reproduïxin en el producte defectes del mateix origen que els inicialment manifestats.

d) Si conclosa la reparació i lliurat el producte, aquest segueix sent no conforme amb el contracte, el consumidor i usuari podrà exigir la substitució del producte, tret que aquesta opció resulti desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes prevists en aquest capítol.

e) La substitució suspèn els terminis als que es refereix l'article 123 des de l'exercici de l'opció pel consumidor i usuari fins al lliurament del nou producte. Al producte substituït li serà d'aplicació, en tot cas, l'article 123.1, paràgraf segon.

- f) Si la substitució no assolís posar el producte de conformitat amb el contracte, el consumidor i usuari podrà exigir la reparació del producte, tret que aquesta opció resulti desproporcionada, la rebaixa del preu o la resolució del contracte en els termes prevists en aquest capítol.
- g) El consumidor i usuari no podrà exigir la substitució en el cas de productes no fungibles, ni tampoc quan es tracti de productes de segona mà.

Quan substitució i reparació no han solucionat el problema generat per la falta de conformitat, el comprador pot optar entre la rebaixa en el preu, en funció de la importància de la falta de conformitat, i la resolució del contracte, si aquesta és suficientment greu.

Article 121. Rebaixa del preu i resolució del contracte.

La rebaixa del preu i la resolució del contracte procediran, a elecció del consumidor i usuari, quan aquest no pugués exigir la reparació o la substitució i en els casos en què aquestes no s'haguessin dut a terme en termini raonable o sense majors inconvenients per al consumidor i usuari. La resolució no procedirà quan la falta de conformitat sigui d'escassa importància.

Article 122. Criteris per a la rebaixa del preu.

La rebaixa del preu serà proporcional a la diferència existent entre el valor que el producte hagués tingut en el moment del lliurament d'haver estat conforme amb el contracte i el valor que el producte efectivament lliurat tenia en el moment de dit lliurament.

El venedor respon de la manca de conformitat que es manifesti en el bé durant dos anys des del seu lliurament si és un producte nou. Si és un bé de segona mà, el venedor i el consumidor poden pactar un termini més curt, que no podrà ser mai inferior a un any.

Però dintre d'aquest termini :

Si el defecte del bé es manifesta durant els sis primers mesos, el consumidor ho té més fàcil per a reclamar ja que es presumeix que aquest defecte era d'origen, malgrat el venedor pugui demostrar que no era així i que el defecte ha aparegut després per voluntat o negligència del comprador.

Si el defecte apareix durant els restants mesos, el consumidor serà qui haurà de provar que el defecte era d'origen i no es deu a un mal ús per la seva part.

El consumidor té l'obligació de comunicar al venedor la falta de conformitat en el termini de dos mesos des que en té coneixement i prescriu al tres anys des del lliurament.

Article 123. Terminis.

1. El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de dos anys des del lliurament. En els productes de segona mà, el venedor i el consumidor i usuari podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a un any des del lliurament.

Excepte prova en contrari, es presumirà que les faltes de conformitat que es manifestin en els sis mesos posteriors al lliurament del producte, sigui aquest nou o de segona mà, ja existien quan la cosa es va lliurar, excepte quan aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat.

2. Excepte prova en contrari, el lliurament s'entén feta en el dia que figuri en la factura o tiquet de compra, o en l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior.

3. L'acció per a reclamar el compliment del previst en el capítol II d'aquest títol prescriurà als tres anys des del lliurament del producte.

4. El consumidor i usuari haurà d'informar al venedor de la falta de conformitat en el termini de dos mesos des que va tenir coneixement d'ella. L'incompliment de dit termini no suposarà la pèrdua del dret al sanejament que correspongui, sent responsable el consumidor i usuari, no obstant, dels danys o perjudicis efectivament ocasionats pel retard en la comunicació.

Excepte prova en contrari, s'entendrà que la comunicació del consumidor i usuari ha tingut lloc dintre del termini establert.

En principi el comprador ha de reclamar el venedor, però davant la possible dificultat la llei permet reclamar el productor (fabricant, importador o representant)

Article 124. Acció contra el productor.

Quan al consumidor i usuari li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se enfront del venedor per la falta de conformitat dels productes amb el contracte podrà reclamar directament al productor amb la finalitat d'obtenir la substitució o reparació del producte.

Amb caràcter general, i sense perjudici que la responsabilitat del productor cessés, a l'efecte d'aquest títol, en els mateixos terminis i condicions que els establerts per al venedor, el productor respondrà per la falta de conformitat quan aquesta es refereixi a l'origen, identitat o

idoneïtat dels productes, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat i amb les normes que els regulen.

Qui hagi respost enfront del consumidor i usuari disposarà del termini d'un any per a repetir enfront del responsable de la falta de conformitat. Dit termini es computa a partir del moment en què es va completar el sanejament.

Tot el que hem vist fins ara es refereix a la que podríem anomenar garantia legal, però el fabricant o el venedor poden augmentar, de manera voluntària, els drets legals reconeguts, estem en aquest cas davant de la garantia comercial, ampliació de la legal.

La Llei determina condicions per aquesta garantia.

Article 125. Garantia comercial addicional.

1. La garantia comercial és aquella que pot oferir-se addicionalment amb caràcter voluntari i obligarà a qui figuri com garant en les condicions establertes en el document de garantia i en la corresponent publicitat.

2. La garantia comercial haurà de formalitzar-se, almenys en castellà, i, a petició del consumidor i usuari, per escrit o en qualsevol un altre suport durador i directament disponible per al consumidor i usuari, que sigui accessible a aquest i d'acord amb la tècnica de comunicació emprada.

3. La garantia expressarà necessàriament:

a) El bé o servei sobre el qual recaigui la garantia.

b) El nom i adreça del garant.

c) Que la garantia no afecta als drets legals del consumidor i usuari davant la falta de conformitat dels productes amb el contracte.

d) Els drets, addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor i usuari com titular de la garantia.

i) El termini de durada de la garantia i el seu abast territorial.

f) Les vies de reclamació que disposa el consumidor i usuari.

4. L'acció per a reclamar el compliment del disposat en la garantia comercial addicional prescriurà als sis mesos des de la fi del termini de garantia.

Article 126. Productes de naturalesa duradora.

En els productes de naturalesa duradora haurà de lliurar-se en tot cas al consumidor, formalitzada per escrit o en qualsevol suport durador acceptat pel consumidor i usuari, i amb el contingut mínim previst en l'article anterior, la garantia comercial, en la qual constarà expressament els drets que aquest títol concedeix al consumidor i usuari davant la falta de conformitat amb el contracte i que aquests són independents i compatibles amb la garantia comercial.

*Els productes de naturalesa duradora, serveis tècnics i recanvis.
Preus del recanvis i reparacions.
Termini per a recuperar productes lliurats per a ésser reparats.*

Article 127. Reparació i serveis postvenda.

1. En els productes de naturalesa duradora, el consumidor i usuari tindrà dret a un adequat servei tècnic i a l'existència de recanvis durant el termini mínim de cinc anys a partir de la data en què el producte deixi de fabricar-se.

2. Queda prohibit incrementar els preus dels recanvis a l'aplicar-los en les reparacions i carregar per mà d'obra, trasllat o visita quantitats superiors als costos mitjos estimats en cada sector, havent de diferenciar-se en la factura els distints conceptes. La llista de preus dels recanvis haurà d'estar a la disposició del públic.

3. L'acció o dret de recuperació dels productes lliurats pel consumidor i usuari a l'empresari per a la seva reparació prescriurà als tres anys a partir del moment del lliurament. Reglamentàriament, s'establiran les dades que haurà de fer constar l'empresari en el moment en què se li lliura un objecte per a la seva reparació i les formes en què podrà acreditar-se l'esmentat lliurament.

La garantia en el béns de naturalesa duradora . Revista Consumer
http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2004/11/10/111625.php

Garantia i segona mà. Revista Consumer
http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2004/11/23/112265.php

El que no queda clar a la Llei de garanties. Revista Consumer
http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-y-consumo/2003/09/16/65506.php

Vehicle defectuós. Revista Consumer

<http://revista.consumer.es/web/ca/20020101/practico/sentencias/33410.php#4>

No conformitat amb la reparació. Revista Consumer

<http://revista.consumer.es/web/ca/20051101/practico/sentencias/70023.php#3>

Si tens la factura, tens la garantia . [Follet de L'ACC](#)



[ÍNDIX GENERAL](#)

[VERSIÓ PER A IMPRIMIR](#)

[ACCÉS A ENLLAÇOS DE LA LEGISLACIÓ CITADA](#)

[ENLLAÇ A EXERCICIS DEL TEMA](#)