



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Conoce la nueva Ley de Garantías

Oficinas centrales de FACUA

Teléfono del Consumidor: 954 90 90 90 Oficinas: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Secretaría: 954 902 365 consumidoresenaccion@facua.org

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078 comunicacion@facua.org

Gabinete Jurídico: 954 383 610 juridico@facua.org Fax: 954 387 852

Organizaciones integradas en FACUA

FACUA Andalucía Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla - Tfno: 954 902 365

FACUA Castilla y León Plaza Mayor, 27 1º - 47400 Medina del Campo (Valladolid) - Tfno: 983 837 278

FACUA Comunidad Valenciana Matilde Bell, 20 1º - 12600 Vall de Uxo (Castellón) - Tfno: 964 663 707

FACUA Extremadura Juan Francisco Babiano, s/n - 06800 Mérida (Badajoz) - Tfno: 954 90 90 90

FACUA Islas Baleares Puig des Teix, 14 local 4 - 07180 Santa Ponsa (Mallorca) - Tfno: 971 696 641

FACUA Madrid México, 33 7º 3 - 28820 Coslada (Madrid) - Tfno: 954 90 90 90

FACUA Murcia Doctor Quesada Sanz, 4 4º B - 30005 Murcia - Tfno: 968 234 120

Delegaciones territoriales de FACUA

Asturias Padre Arintero, 3 2º - El Pozón - Avilés (Asturias)

Islas Canarias El Salvador, 59 - 1º C - 05010 Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)

Castilla-La Mancha Chueca, 9 - 19200 Azuqueca de Henares (Guadalajara)

Cataluña Avda. Paisos Catalans, 13/17 Esc. 3 Piso 2 Pta 1º - Santa Coloma De Cervello (Barcelona)

La Rioja Juan Marín Mozo, 3 - 26144 Corera (La Rioja)

Aragón Vicente Berdusan, 42 9º D - 50010 Zaragoza

www.facua.org



Esta prueba será muchas veces imposible de realizar ya que, materialmente o por motivos económicos, no se puede obligar al consumidor a pagar un informe técnico de un perito que le resulte más caro que pagar directamente la reparación cubierta por la garantía.

¿Dos años?

El aspecto de esta Ley que se esta presentando como el más novedoso y positivo es la ampliación de la garantía a dos años. Algo que queda desvirtuado desde el momento en que pasados seis meses de la compra recae en el consumidor el deber de probar que el defecto era de origen.

Se podía haber aprovechado la ocasión para regular esta materia tan necesaria, por lo que habría que destacar que el eje de la relación de consumo y la situación de inferioridad sigue sufriendola el consumidor y que las reformas legislativas deben ir en aras de su protección.

La diversidad de plazos que regula la Ley ha creado un laberinto de vencimientos y prescripciones, en el que el usuario se perderá con facilidad puesto que son muchas las trabas que surgen en la formulación y solución de sus reclamaciones.

En principio, parece que el periodo de garantía por el que debe responder el vendedor es de dos años, pero esto se desvirtúa cuando a partir del sexto mes de garantía le corresponde probar al consumidor, mediante un informe técnico o pericial, por ejemplo, que el defecto era de origen y ya existía en el momento de la entrega del producto, y que no ha sido provocado por un mal uso.

No se pueden ignorar las dificultades que esto conlleva y la indefensión del consumidor al tener que asumir una carga de la prueba, que le será, en muchas ocasiones, casi imposible; por ejemplo, asumir los gastos que le provocaría recurrir a informes técnicos o periciales.

En cualquier caso, ante la discrepancia de las partes, salvo que éstas voluntariamente acuerden someter el litigio al Sistema Arbitral de Consumo, serán los tribunales los que determinarán la certeza de los hechos en los que se funde su derecho, siendo relevante a tal efecto la previsión del apartado 6, del artículo 217, de la Ley de Enjuiciamiento Civil, sobre el deber del tribunal de tener presente, en la aplicación de las reglas de la carga de la prueba, la disponibilidad y

aplicarán para las compraventas de los bienes que queden al margen del ámbito de aplicación de la nueva Ley. La nueva Ley de Garantías, en su Disposición Transitoria Primera, establece que no será de aplicación a los bienes puestos en circulación antes de su entrada en vigor. No obstante, hay que tener en cuenta que la garantía comercial de estos bienes debe cumplir las exigencias contenidas en la normativa vigente en el momento de su venta.

La Ley de Garantías se ha presentado como una ampliación de la garantía legal en la venta de determinados bienes de consumo de hasta dos años, frente a los seis meses establecidos antes. Sin embargo, su formulación contiene términos ambiguos que hacen temer que el cliente se confunda, puesto que hacen creer que sus compras estarán siempre protegidas durante dos años.

La nueva Ley contiene aspectos interesantes, pero esconden trampas que afectan gravemente a los consumidores, y que iremos explicando a lo largo de esta guía. Ya hay sectores, como el de venta de vehículos, que han aplaudido la norma, pero reconocen que existen demasiadas lagunas y términos subjetivos que pueden provocar numerosos pleitos.



BIENES QUE REGULA

Comienza, en su primer artículo, diciendo que el vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa en los términos establecidos en esta Ley.

La Ley de Garantías se aplica sobre los bienes muebles de consumo privado, es decir, los bienes de consumo que engloban desde un electrodoméstico a un vehículo, pasando por muebles, objetos de todo tipo e incluso obras de arte. Las garantías se aplican a productos nuevos y de segunda mano, siempre que se compren a un vendedor profesional y no a otro usuario.

Esta Ley no será de aplicación a estos bienes y servicios: suministros (agua corriente, gas y electricidad), bienes inmuebles, de naturaleza incorporeal (obras intelectuales, software, etc) y bienes adquiridos mediante venta judicial. Tampoco será aplicable a los de segunda mano comprados en subasta administrativa a la que los usuarios puedan asistir en persona.

usuario puede optar por una rebaja adecuada en el precio o por la resolución del contrato, es decir, la devolución del precio.

La Ley no especifica ni la cuantía, ni el tipo de rebaja en el precio que el vendedor debe hacer al consumidor, en caso de que ésta sea la opción elegida. Al mismo tiempo, sería del todo injusto que esta rebaja quedara en manos únicamente del empresario, por lo que las partes que intervienen en la compraventa están obligadas a llegar a acuerdos que satisfagan a ambas. La rebaja deberá ser proporcional a la diferencia entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien entregado tenía en el momento de dicha entrega.

Otra de las novedades de la Ley es que si un consumidor realiza un mal uso de un producto porque el libro de instrucciones es incorrecto, puede exigir la reparación o la sustitución del mismo. Así, si el fallo se produce por una mala instalación provocada por las erróneas instrucciones del manual o por los técnicos enviados por el vendedor, éste será el responsable. Por otro lado, al margen de exigir la aplicación de la garantía, el consumidor puede exigir una

indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería y el tiempo de reparación.

¿A quién reclamar?

El vendedor responderá ante el consumidor falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor podrá reclamar directamente al fabricante, productor o importador. El artículo 10 de la Ley establece que quien haya respondido frente al consumidor dispondrá de un plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad.



PLAZOS DE GARANTÍA

Una de las novedades mencionadas de esta Ley es la cuestión de los plazos de garantía. Así, el artículo 9 establece los siguientes:

-En primer lugar, se dice que el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Vendedor y productor

A los efectos de esta Ley, es vendedor la persona física o jurídica que, en el marco de su actividad profesional, vende bienes de consumo. Asimismo, la Ley define que el productor es el fabricante de un bien de consumo, el importador del mismo en el territorio de la Unión Europea, o cualquier persona que se presente como tal, y lo indique así en el bien de consumo con su nombre, marca u otro signo distintivo.

Para la efectiva aplicación de esta Ley, no cabe pactar cláusulas entre consumidor y vendedor que excluyan o limiten los derechos conferidos al consumidor, siendo estas cláusulas nulas de pleno derecho, al igual que los actos realizados en fraude de la misma. Por lo tanto, los derechos reconocidos en esta Ley son imperativos y, por ello, el vendedor está obligado a respetarlos.

Conformidad de los bienes con el contrato

Un concepto importante y novedoso es la "conformidad de los bienes con el contrato", que introduce esta Ley en su artículo tercero. La norma considera, de un modo insuficiente, que un consumidor debe sentirse satisfecho con el producto adquirido si el producto se ajusta a la descripción dada por el vendedor, y si tiene las cualidades manifestadas a través de una demostración o modelo.

También, debe servir para lo que está indicado en el libro de instrucciones y en las indicaciones verbales que haya podido hacer el vendedor, o en un vídeo demostrativo. Del mismo modo, sirve como uso habitual la publicidad, las indicaciones que aparezcan en la etiqueta, o un uso que se desprenda de las propias características del producto. Incluso, si el consumidor ha solicitado un uso especial y el vendedor le ha asegurado que el bien adquirido se lo ofrecerá, así ha de ser.

Además, el producto que se compra debe presentar la calidad y el comportamiento adecuado. La incorrecta instalación de un bien se entiende como falta de conformidad cuando la instalación del bien esté incluida en el contrato de compraventa. En este caso, el

GUÍA BÁSICA SOBRE LA LEY DE GARANTÍAS



Adquirir un electrodoméstico, amueblar nuestro hogar, comprar un automóvil, etc, constituyen contratos de compraventa de bienes de los denominados de naturaleza duradera, que llevan aparejados unos derechos y unos deberes para el comprador y el vendedor.

En los bienes de consumo tiene especial relevancia la garantía, especialmente en caso de que los bienes adquiridos adolezcan de vicios o defectos ocultos. Hay que tener en cuenta que no nos referimos a aquellos bienes que se compran en el desarrollo de actividades profesionales, que no son considerados, a estos efectos, como bienes de consumo.

El 11 de septiembre de 2003 entró en vigor la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, trasposición de una directiva europea que tiene

como propósito garantizar un mínimo uniforme de protección de los consumidores en el marco del mercado interior en todos los estados miembros de la UE.

La transposición de la normativa tiene rango de ley, dado que afecta tanto al régimen de garantías previsto en el Código Civil como al régimen de garantía comercial que se recoge en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. A tal efecto, el régimen de garantías del Código Civil y el previsto en la Ley Comercio se

facilidad probatoria que corresponda a cada una de las partes en litigio.

De esta norma hay que criticar la diversidad de plazos que establece: un primer período de responsabilidad del vendedor, un segundo para que el consumidor informe al vendedor de la falta de conformidad del bien al contrato, y un tercero para ejercitar las acciones. Este entramado de plazos crea una compleja y confusa situación para el consumidor, y puede generarle desprotección.

Garantía legal y comercial

Es preciso distinguir con claridad dos conceptos que maneja la Ley y que se tienden a confundir: la responsabilidad legal del vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato, que establece la Ley de forma taxativa cuando el comprador es un consumidor y, por otro lado, la responsabilidad adicional que voluntariamente puede adquirir el vendedor, distribuidor o fabricante, mediante el ofrecimiento de una garantía comercial que mejore la legalmente establecida.

Las garantías (legales y comerciales) deberán reflejarse en documentos escritos y contener, de forma clara y precisa, los elementos necesarios para su aplicación. No obstante, la Ley sólo

obliga a que se recoja, por escrito y con detalle, la garantía legal y la comercial aplicada a productos de naturaleza duradera; para los demás bienes y respecto de la garantía comercial, señala que para que conste por escrito debe ser solicitada por el consumidor.

Todo ello no excluye del cumplimiento de las obligaciones contractuales que vendedor, proveedor y productor, pudieran haber asumido, ni la aplicación de las normas sobre seguridad de productos, responsabilidad por daños causados por productos defectuosos o cualquier otra que resulte de aplicación.

La garantía comercial, que no debe confundirse con la garantía legal, debe poner al usuario en una posición más ventajosa y superar los derechos concedidos por la Ley y que se entiende como un mínimo exigible. En resumen, la garantía comercial se establece en la Ley como un grado superior de seguridad para el comprador.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

Sin embargo, sí quedarán bajo el amparo de esta Ley, los contratos de suministro de bienes de consumo que hayan de producirse o fabricarse. Así como el agua y el gas, envasados en cantidades determinadas.

La Ley no prevé ninguna especificidad para los bienes perecederos, que tienen un periodo de vida muy limitado, ya desaparezca el bien, o su utilidad se agote en este periodo o al ser consumido, por lo que se aplicarán sus disposiciones en la medida en que lo permita la naturaleza del bien. La nueva garantía legal de dos años también sería de aplicación a los bienes de naturaleza duradera adquiridos a distancia, ya sea por teléfono, Internet...

Vehículos

¿Tienen los coches de segunda mano un periodo de garantía? Se establece en la Ley que éste nunca puede ser inferior a un año, siempre que la compra-venta se realice a un vendedor profesional y no entre particulares.

Siguiendo con los vehículos, cabría hacerse una segunda pregunta: los talleres de reparación de coches, ¿están sometidos a esta Ley? Aquí

estamos ante otra ambigüedad que presenta esta nueva norma. Los talleres de reparación quedan fuera de las competencias de la Ley de Garantías y están sometidos a su regulación particular, según indican las asociaciones de talleres. Sin embargo, podíamos plantearnos qué ocurriría si la reparación conlleva el cambio de una pieza, por ejemplo, el radiador, este producto está claro que sí está sometido a la Ley de Garantías, por lo que el vendedor debe responder.

¿Con embalaje?

La sustitución de un bien al amparo de esta Ley no puede quedar supeditada a que el consumidor haya conservado el embalaje del producto. Y ello, con independencia de que se informe o se publicite este extremo, toda vez que supone una limitación no prevista por la Ley. En el supuesto de que el producto sea reparado y quedara en perfectas condiciones de uso, éste no debe ser comercializado como producto nuevo sino como producto usado y, por lo tanto, el embalaje original no tiene razón de ser. La comercialización como nuevo de un producto reparado supondría un fraude al consumidor.

entrega. En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega del mismo. Se presume, salvo prueba en contrario, que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad. También se da por supuesto que la entrega se corresponde con el día que figure en la factura o ticket de compra albarán de entrega posterior.

-Detectada la falta de conformidad del bien a lo pactado en el contrato dentro del plazo de dos años de responsabilidad del vendedor, la Ley le reconoce al consumidor el plazo de tres años, desde la entrega del bien, para reclamar el cumplimiento de lo establecido en los artículos 1-8 (reparación, sustitución, rebaja del precio, etc.).

-Por último, se dice en la norma que el consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Se recoge una presunción a favor del consumidor de que, salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

Albarán de entrega

Una controversia relacionada con la conformidad de los bienes del contrato que podría plantearse sería si los albaranes de entrega con el conforme del cliente pueden servir como prueba de que el comprador estaba conforme con todo lo especificado a la hora de la compra.

El albarán de entrega en ningún caso puede liberar al vendedor de su responsabilidad por la falta de conformidad del bien según lo establecido en la Ley de Garantías, cuyos preceptos son de irrenunciabilidad previa (artículo 4). Lo único que prueba dicho albarán es la entrega del bien. Así, la pretensión de convertirlo en prueba vinculante puede llegar a constituir un comportamiento abusivo por parte del vendedor.

Defectos de origen

Es necesario destacar la carga de la prueba que tiene que soportar el consumidor transcurridos los primeros seis meses desde la compra. Según la Ley, tiene que demostrar que el defecto que se reclama era de origen y que ya existía en el momento de entrega del bien. A su vez, deberá probar que no es producto de un mal uso.

vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

¿Qué puede reclamar el consumidor?

Si el producto no responde a las características anunciadas, puede optar entre la reparación del bien o su sustitución, salvo que esto resulte imposible o desproporcionado.

La utilización en su redacción de conceptos jurídicos indeterminados provocarán que la Ley necesite una constante interpretación. Hay que recordar, por ejemplo, que el bien que no cumpla con lo pactado sólo se podrá sustituir si no resulta "desproporcionado". De este modo, nos preguntamos: antes de pedir la sustitución, ¿cuántas averías hay que soportar mientras se puedan reparar por un precio aceptable?

Así, los problemas empezarán cuando haya que valorar cuándo es desproporcionada la sustitución de un bien y a quién le corresponde hacer dicha valoración, cuestiones que no ha abordado la Ley.

En principio, se entiende como desproporcionada, aquella medida que imponga al vendedor costes que,

en comparación con la otra posible no sean razonables. Habrá que tener en cuenta cada caso concreto, dependiendo, entre otras cosas, de que la opción alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor.

La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

- Serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor. Además, hay que tener en cuenta la naturaleza de los bienes y la finalidad que tuvieran para el consumidor.
- La Ley establece que la reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 9. Esta suspensión comenzará desde que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor, y terminará con la entrega al consumidor del bien reparado. De nuevo, durante los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la

reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se produzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

- La sustitución también suspende los plazos del artículo 9 desde que se haga efectiva esa opción hasta que se realice la entrega del nuevo producto.

En los supuestos de reparación o de traslado a un servicio técnico, el consumidor no tiene obligación de pagar nada durante el periodo de garantía, y el vendedor o productor debe hacerse cargo del coste de los desplazamientos, piezas, mano de obra, tiempo de reparación, etc. Además, mientras que el producto permanezca en el servicio técnico se suspende el tiempo de garantía.

El consumidor no podrá exigir la sustitución cuando se trate de bienes de segunda mano, por su dificultad en encontrar otro igual o de similares características, o bienes de imposible sustitución. Así, no se puede exigir la sustitución de un bien si ya no se fabrica o no quedan existencias. Tampoco, si se adquiere un vehículo de segunda mano. Y por último, en el caso de la sustitución de una obra de arte, una antigüedad o un diseño de ropa exclusivo, por la imposibilidad que conllevan.

Del mismo modo, el consumidor no puede exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, según establece el artículo 6 g), de la Ley de Garantías. Por tanto, el elemento determinante consiste en aclarar si se trata de bienes sustituibles o intercambiables por otros de la misma especie y calidad. Este aspecto explicaría el motivo de la exclusión de las compras de bienes de segunda mano, por tratarse de bienes no sustituibles.

Un problema muy común es que el producto vuelva a fallar después de una reparación o incluso de su sustitución por otro nuevo. Según la Ley se barajan varias posibilidades. En primer lugar, si el consumidor eligió la sustitución de un producto con fallos por otro igual, puede solicitar al vendedor una nueva sustitución, la reparación del bien, la rebaja en el precio o la devolución del dinero.

Por otro lado, si ante el fallo en el producto se eligió la reparación, el consumidor puede exigir un cambio, una rebaja en el precio o la devolución de todo el dinero desembolsado. Cuando reparación o sustitución no son posibles, o resultan desproporcionadas, el