

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

La garantía es un **derecho** que la ley reconoce a las **personas consumidoras** y que afecta a los contratos de compraventa de **bienes existentes** o de **bienes que hayan de producirse o fabricarse** y a los contratos de suministro de **contenidos o servicios digitales**, incluyéndose todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales.

La garantía se aplica siempre que haya una **relación comercial de consumo** entre un **comercio** y una **persona física o jurídica**, en este último caso cuando actúe en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional, es decir, con consideración de persona consumidora final.

Existen **dos tipos de garantía**: la garantía legal y la garantía comercial.

GARANTÍA LEGAL

La garantía legal es **obligatoria** y protege durante un tiempo determinado a la persona consumidora frente a las faltas de conformidad existentes en el momento de la compraventa. También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto.

La falta de conformidad es aquella situación en la que el **producto adquirido no se ajusta** a las **condiciones del contrato**. Es decir, cuando **no cumple** los siguientes **requisitos de conformidad**:

- **Subjetivos:**
 - Ajustarse a las características que se establecen en el contrato: tipo de bien, descripción, cantidad, calidad, funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad, entre otras.
 - Ser aptos para los fines específicos para los que la persona consumidora los necesite y haya comunicado a la persona vendedora, y respecto de los cuales la vendedora haya expresado su aceptación.
 - Entregarse con todos los accesorios e instrucciones.
 - Suministrarse con las actualizaciones pertinentes o ser actualizados.
- **Objetivos:**
 - Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen.
 - Tener la calidad y las características de la versión de prueba.
 - Presentar la cantidad, las cualidades, la durabilidad, la accesibilidad, la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y contenidos o los servicios digitales del mismo tipo.

El **comercio** será **responsable** de las faltas de conformidad que le manifiesten las personas consumidoras dentro del plazo de vigencia de la garantía legal.

Plazos de **vigencia** de la garantía legal por falta de conformidad:

- La fecha de la **factura** o del ticket de compra, o la del **albarán de entrega**, si es posterior, será la que sirva de referencia como inicio del plazo de vigencia de la garantía. Por ello, resulta imprescindible conservarlos siempre.
- Los **productos nuevos** tienen una garantía legal mínima de 3 años desde su entrega, siendo 2 años en los suministros de **contenidos y servicios digitales**.
- Los productos de **segunda mano** tienen una garantía legal de 3 años desde su entrega salvo que las partes pacten un plazo menor, que nunca podrá ser inferior a un año.

Aspectos **a tener en cuenta** acerca de la **no conformidad** y la **garantía legal**:

- Si la **falta de conformidad** se manifiesta en los **2 años** siguientes a la entrega del **producto nuevo** o en el **año siguiente** al suministro del **contenido o servicio digital**, se presumirá que ya existía en el momento de entrega o suministro. Es decir, se entiende que es de origen, salvo que el comercio pueda demostrar que ha sido provocada después, por un mal uso, por ejemplo.
- En el caso de los **productos de segunda mano**, la parte vendedora y la parte compradora **podrán pactar** un plazo de presunción menor a los 2 años siguientes a la entrega del producto, que no podrá ser inferior al plazo que hubieran pactado para la vigencia de la garantía.
- Si la falta de conformidad se manifiesta **fuera de estos plazos**, la presunción del defecto de origen no existe. En este caso corresponde a la persona consumidora demostrar que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega del producto.

DERECHOS INHERENTES A LA GARANTÍA LEGAL

Una vez comunicada la falta de conformidad, la persona consumidora tiene un plazo de 5 años para hacer **uso de los derechos inherentes** a la garantía legal y **reclamar** la reparación del producto, la sustitución, una reducción de precio o la resolución del contrato.

Derecho a la reparación o sustitución del producto:

Para que el producto se ponga en conformidad, la persona consumidora tiene derecho a **elegir entre la reparación o la sustitución** del producto, salvo que la opción elegida resultara imposible de realizar o que, en comparación con la otra medida, suponga

costes desproporcionados para el comercio, así como si la medida alternativa se pudiera proporcionar sin mayores inconvenientes para la consumidora.

Las **reparaciones** y las **sustituciones** deben seguir las siguientes **reglas**:

- Ser gratuitas para la persona consumidora.
- Realizarse dentro de un plazo razonable.
- Realizarse sin mayores inconvenientes para la consumidora.
- El tiempo de vigencia de la garantía queda suspendido desde que la consumidora entrega el bien para su reparación o sustitución, hasta que lo recibe sin la falta de conformidad.
- Si el producto ha sido reparado, pero sigue sin ser conforme, la consumidora puede escoger entre la sustitución del producto, rebaja del precio o la resolución del contrato. De igual manera, si no es conforme tras la sustitución, se puede elegir entre la reparación, rebaja o resolución del contrato.

Derecho a la reducción del precio o la resolución del contrato:

La persona consumidora tiene derecho a exigir una **reducción del precio** o una **resolución del contrato**, cuando:

- La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.
- La reparación y la sustitución resulten imposibles o desproporcionadas.
- La reparación o sustitución se haya realizado fuera de plazo o sin cumplir con las reglas correspondientes.
- Tras la reparación o sustitución aparezca cualquier falta de conformidad.

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

La **resolución del contrato** implica la **devolución del producto** y la **recuperación del dinero**. La resolución del contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Servicio técnico y piezas de repuesto:

Durante un plazo mínimo de 10 años desde que un bien deje de fabricarse, se debe garantizar la existencia de un adecuado servicio técnico de posventa y la existencia de piezas de repuesto. Además, no se podrá incrementar el precio de los repuestos en las reparaciones.

GARANTÍA COMERCIAL

La garantía comercial **no es obligatoria**. Es una garantía **adicional a la legal**, que las empresas pueden ofrecer a la persona consumidora. **En ningún caso** puede ser inferior a la legal y no afecta a los derechos legales ante cualquier falta de conformidad.

La declaración de garantía comercial **se entregará** a la persona consumidora en un **sopORTE duradero** e incluirá, al menos, la siguiente **información**:

- Identificación del producto cubierto.
- Nombre y dirección de la persona responsable de la garantía.
- La garantía comercial no afecta a los derechos de la garantía legal.
- Los derechos adicionales a los legales que ofrece y cómo deben ejercitarse.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación que dispone la persona consumidora.

Normativa:

[Real Decreto Legislativo 1/2007, Texto refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias](#)

[Real Decreto-ley 7/2021, de transposición de directivas de la Unión Europea en materia de defensa de los consumidores, entre otras.](#)