

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE PUEDE EXIGIR RESPONSABILIDAD AL VENDEDOR?

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos (2) años desde la entrega del bien.

Es muy importante tener en cuenta que si la falta de conformidad se manifiesta durante los seis (6) primeros meses desde la entrega del bien, se presume que dicha falta de conformidad existía cuando se entregó el bien y que, por lo tanto, la responsabilidad es del vendedor.

A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

La Ley regula el ejercicio de acciones para reclamar judicialmente en caso de conflicto.

¿DESAPARECE ENTONCES LA GARANTÍA TRADICIONAL?

No exactamente. Además de los derechos reconocidos al consumidor por la falta de conformidad del bien con el contrato, la Ley regula lo que denomina "GARANTÍA COMERCIAL" que es la que puede conceder adicional y opcionalmente el vendedor, fabricante o importador para algunos bienes en el llamado "*Documento de Garantía*".

Esta Garantía Comercial establece el plazo de duración y los derechos específicos que se conceden al consumidor, como, por ejemplo, poder exigir la reparación gratuita de las averías que se pongan de manifiesto durante el período concedido por el fabricante.



MINISTERIO DE
ECONOMÍA
MINISTERIO DE
SANIDAD Y
CONSUMO

Elaborado por el Observatorio de la Distribución del Ministerio de Economía

GUÍA DE ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

Ley 23/2003, de garantías en la venta de bienes de consumo

(Publicada en el BOE num. 165, el 11 de julio de 2003)

Si Vd. adquiere un bien de consumo, debe saber que esta Ley le protege.

La nueva Ley protege al consumidor exigiendo que el bien adquirido sea conforme con lo ofrecido por el vendedor en el momento de la venta o en la publicidad o en el etiquetado del producto. Si no fuese así, el consumidor puede hacer valer sus derechos.

¿CÓMO HACERLO?

Esta guía aclara y simplifica los aspectos más importantes de la Ley.

Podrá encontrar más información dirigiéndose a su asociación de consumidores o a las oficinas de consumo de las Comunidades Autónomas o municipales.

¿A QUIÉN PROTEGE LA NUEVA LEY?

A los consumidores, es decir, a las personas que adquieren o disfrutan los bienes como usuarios finales.

¿DE QUÉ BIENES SE TRATA?

De los bienes muebles destinados al consumo (no afecta a los inmuebles, ni a los servicios).

¿A QUIÉN SE DEBE RECLAMAR?

Por regla general, el consumidor reclamará ante el vendedor, al que la Ley responsabiliza de las faltas de conformidad.

No se puede reclamar por faltas de conformidad de cuya existencia no se haya informado al vendedor en los dos meses siguientes a su manifestación.

También puede dirigirse, como hasta ahora, a los Servicios Técnicos del fabricante para reparaciones.

¿DESDE CUANDO SE APLICA LEY?

Desde el día 11 de septiembre de 2003

PRINCIPIO DE CONFORMIDAD

La Ley exige que el bien sea conforme con el contrato de compra-venta.

Se entiende que hay conformidad:

- ✓ Cuando el bien adquirido se ajusta a la descripción realizada por el vendedor
- ✓ Cuando el bien adquirido tenga las cualidades manifestadas mediante una muestra o modelo
- ✓ Cuando el bien adquirido cumpla con la finalidad para la que se utilizan bienes de consumo del mismo tipo, o cumpla con una finalidad especial cuando el vendedor lo asuma.
- ✓ Cuando el bien tenga la calidad y comportamiento esperados, especialmente atendidas las declaraciones públicas sobre características, hechas por el vendedor o el fabricante

Una instalación incorrecta puede considerarse falta de conformidad si forma parte del contrato y es realizada por el vendedor; o cuando la instalación defectuosa se deba a instrucciones incorrectas, si es realizada por el consumidor.

¿CÓMO SE REPARARÁ LA FALTA DE CONFORMIDAD?

En caso de falta de conformidad del bien con el contrato, ¿qué derechos tiene el consumidor?

Puede optar, a su elección, entre:

- ✓ La reparación del bien
- ✓ La sustitución del bien

La alternativa elegida por el consumidor debe ser proporcional al valor del bien y a la importancia de la deficiencia. El vendedor podrá rechazar la alternativa elegida en el caso de que, frente a la otra, represente un coste desproporcionado.

Si la reparación o sustitución no son posibles o apropiadas, el consumidor podrá optar por una rebaja en el precio o por la cancelación del contrato, con devolución del precio.

¡ATENCIÓN!

PARA FACILITAR EL EJERCICIO DE ESTOS DERECHOS SE DEBE CONSERVAR LA FACTURA, EL TICKET DE COMPRA O EL ALBARÁN DE ENTREGA