

¿Qué es la garantía comercial?

Es una garantía VOLUNTARIA que ofrece el empresario o el productor, con derechos adicionales y que mejoran la garantía legal.

Es vinculante, es decir, obliga, en las condiciones establecidas en la publicidad o en el contrato, a quien aparece como garante.

La garantía comercial indicará siempre:

- Derecho a medidas correctoras gratuitas por falta de conformidad y que la garantía comercial no afectará a dichas medidas.
- El nombre y la dirección del garante.
- Procedimiento para la aplicación de la garantía comercial.
- Designación de los bienes o contenidos o servicios digitales a los que se aplica.
- Condiciones, plazo de duración y alcance territorial.



Siempre debe darse la garantía comercial en soporte duradero y a más tardar en el momento de la entrega del bien.

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

Plaza del Pilar, número 3
50.003 Zaragoza

Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales

Huesca

Calle San Jorge, 65
Teléfono: 974 247 234

Teruel

Calle San Vicente de Paúl, 1
Teléfono: 978 654 025

Zaragoza

Plaza del Pilar, 3
Teléfono: 976 713679

¿Qué exigir?

Garantías en la venta de bienes de consumo

¿Qué es la garantía?

Todos los productos o artículos que se compran tienen un plazo de garantía legal, es decir, tienen que cumplir con los requisitos de conformidad y ser acordes con las condiciones del contrato.

¿A qué productos se aplica?

A los bienes o artículos que compramos, como los electrodomésticos, ropa, zapatos, coches, libros, muebles, etc.

También tienen garantía los productos en los que el empresario realiza una instalación, siempre que se acuerde incluir la instalación en el precio acordado, o cuando el consumidor lo instale incorrectamente como resultado de un error en las instrucciones de instalación.

A los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales.



¿Qué productos están excluidos?

- Los animales vivos
- Prestación de servicios no digitales
- Servicios de comunicaciones electrónicas
- Servicios digitales de salud
- Servicios de juego
- Servicios financieros
- Software libre
- Proyecciones cinematográficas digitales
- Contenido digital sobre reutilización de la información del sector público

¿Cuál es el plazo de garantía?

- En los nuevos productos, el periodo de garantía es de 3 años a partir de la fecha de entrega.
Si estos productos provienen de segunda mano, se puede pactar un periodo menor, nunca inferior a 1 año.
- En suministros de contenidos o servicios digitales, 2 años.

¿Quién debe demostrar que el producto es defectuoso?

Es lo que se conoce como "la carga de la prueba"

- Si el defecto se manifiesta en los primeros 2 años de la entrega, se entiende que el defecto ya existía y corresponderá al empresario probar lo contrario.
Si estos bienes fueran de segunda mano, se puede pactar un plazo menor, nunca inferior a un año.
- En suministro de contenidos o servicios digitales, la presunción legal es de 1 año.

¿Qué se entiende por un producto conforme?

- Ser apto para el fin al que se destine.
- Poseer la calidad o corresponder con la muestra o modelo del bien o ser conforme con la versión de la prueba o vista previa del contenido o servicio digital.
- Entregarse con los accesorios, instrucciones, también asistencia al consumidor para su instalación, si fuera el caso.
- Poseer la calidad, cantidad, durabilidad, accesibilidad y continuidad, compatibilidad, funcionalidad y seguridad que deben presentar los contenidos o servicios digitales.

¿Qué pueden hacer los consumidores ante la falta de conformidad?

1. Pueden elegir entre la reparación o sustitución del producto.

Los contenidos o servicios digitales deben ser puestos en conformidad.

Tanto la reparación como la sustitución son gratuitas. (incluyen gastos de envío, así como los costos relacionados con mano de obra y materiales).

2. Si no se ha solucionado con la reparación o sustitución del producto, se puede optar por una reducción del precio o la devolución del dinero.

Devolución del dinero en 14 días

¿Quién responde por la falta de conformidad?

El empresario responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al empresario, podrá reclamar directamente al productor.



CONSUMIDOR RECUERDA:
Hay que guardar la factura o ticket de compra para exigir la garantía o para cualquier reclamación.