

**GARANTIA DELS PRODUCTES**

**3498**

**1. GARANTIA LEGAL**

Tots els productes de consum (béns mobles) tenen una garantia legal i tot comprador té els drets legals que reconeix la llei.

Totes les empreses, d'acord amb el Codi de consum de Catalunya, han d'informar de la garantia del producte de la forma següent:

Han d'informar sobre els drets de les persones consumidores en cas de manca de conformitat per mitjà d'un cartell informatiu, un document escrit, una factura, un tiquet de compra o qualsevol altre mitjà que permeti tenir-ne constància.

- Si s'informa per mitjà d'un cartell fix, ha d'estar a la vista del públic i permetre la lectura i comprensió del text.
- Si s'informa per mitjà d'un document, l'escrit que es lliuri ha d'estar a disposició immediata dels consumidors en català i castellà.
- Si s'informa per mitjà de la factura o tiquet de compra, han d'estar impresos amb un tipus de lletra i un contrast que permetin llegir-los clarament.
- Si són béns de naturalesa duradora (\*) s'ha d'informar per mitjà d'un document o de la factura o tiquet de compra, no amb un cartell.

(\*) Els béns de naturalesa duradora són:

- Mobles, articles de parament, accessoris i estris domèstics.
- Aparells elèctrics, electrotècnics, electrònics i informàtics i el seu programari.
- Vehícles automòbils, motocicles, velocípedes, les seves peces de recanvi i accessoris.
- Joguines, jocs, articles per a esbarjo i esports.
- Habitatge.

**PRINCIPI DE CONFORMITAT**

El principi de conformitat obliga al venedor a lliurar al consumidor i usuari un producte que sigui conforme al contracte de compravenda i a respondre de qualsevol falta de conformitat que hi pugui haver en el moment del lliurament.

S'entén que el producte és conforme sempre que compleixi tots els requisits següents, llevat que, per les circumstàncies del cas concret, no fos possible aplicar-ne algun:

- S'ajusta a la descripció feta pel venedor o al model o mostra que va ensenyar.
- És apte per a l'ús al qual ordinàriament es destinen els productes del mateix tipus.
- És apte per a l'ús especial que hagin pactat el consumidor i usuari amb el venedor.
- Té la qualitat i les prestacions habituals que el consumidor i usuari pot esperar d'un producte del mateix tipus, d'acord amb la seva naturalesa i les informacions que n'hagi donat el venedor o productor en la publicitat o en l'etiquetatge.

A més, un producte tampoc no és conforme si el venedor en fa una instal·lació incorrecta, en cas que s'hagi pactat d'incloure-la pel preu acordat, o si el consumidor i usuari la va fer incorrectament com a conseqüència de no haver-ne entès les instruccions. Per assegurar-vos que s'inclou la instal·lació

d'un producte, heu de demanar que s'especifiqui clarament a la factura que aquesta hi és inclosa.

Excepció!!: quan el consumidor i usuari sap, en el moment de comprar el producte, que no és conforme o quan la manca de conformitat es deu als materials, després no podrà al·legar aquesta manca de conformitat.

#### RELACIÓ DE CONSUM

El principi de conformitat s'aplica sempre que es dugui a terme una compravenda entre un professional que es dedica a vendre productes de consum (una botiga, una gran superfície, un mercat...) i una persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

La normativa vigent (Reial decret legislatiu 1/2007 ) protegeix als consumidors i usuaris davant d'un venedor professional i per tant no s'aplica en les compravendes entre particulars.

#### PRODUCTES DE CONSUM

El principi de conformitat s'aplica als contractes de compravenda de productes (béns mobles: electrodomèstics, roba, calçat, vehicles, CD, llibres...) i als contractes de subministrament de productes que s'hagin de produir o fabricar (cortines, mobles...) i no s'aplica als productes adquirits mitjançant una venda judicial, ni a l'aigua, el gas i l'electricitat, quan no estiguin envasats per a la venda en volum o quantitat determinats, ni als productes de segona mà adquirits en subhastes administratives a les quals els consumidors i usuaris poden assistir personalment.

#### QUINA ÉS LA RESPONSABILITAT DEL VENEDOR?

El venedor és qui ha de respondre de la manca de conformitat. És a dir, si el producte que heu adquirit té cap problema, haureu de portar-lo al venedor, que és qui se n'ha de fer càrrec.

Si es dona el cas que us és impossible portar el producte al venedor o us suposa una càrrega excessiva (perquè el venedor ha tancat el comerç, perquè vàreu comprar el producte en una altra comunitat autònoma o en un altre país de la UE,...), no quedeu desprotegits, sinó que es pot reclamar directament al fabricant o al productor i exigir els drets.

#### QUIN ÉS EL TERMINI PER A RESPONDRE DE LA MANCA DE CONFORMITAT DEL PRODUCTE?

El venedor ha de respondre dels defectes (de la manca de conformitat) que presenti un producte:

- Durant els dos anys següents a la data de lliurament, si el producte és nou.
- En cas de productes de segona mà, el venedor i el consumidor poden pactar un termini més curt, que no podrà ser mai inferior a un any des de la data de lliurament.

Però aquest termini té unes condicions que han de quedar molt clares:

- Si el defecte del producte es manifesta durant els sis primers mesos des de la data de lliurament (producte nou o de segona mà), s'entén que aquest defecte ja existia quan el van lliurar, és a dir, que era d'origen. Aleshores, correspon al venedor demostrar el contrari i que el defecte ha aparegut després a causa d'un mal ús o d'un manteniment defectuós. Ha de demostrar, en definitiva, que va lliurar el producte d'acord amb les condicions acordades.

- Si el defecte apareix al cap del 6 mesos o fins als 2 anys des de la data de lliurament, el consumidor

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic

i usuari és qui ha de provar que el defecte era d'origen i que no es deu a un mal ús o al pas del temps.

Aquesta demostració demana, sovint, un peritatge del producte.

#### QUAN COMENÇA A COMPTAR AQUEST TERMINI?

La data de la factura o del tiquet de compra, o la de l'albarà de lliurament si aquest és posterior, és la data de referència a partir de la qual comença a comptar el termini (llevat que hi hagi una prova en contra), per tant, és molt important que guardeu aquest document.

#### QUINS DRETS TENIM SI EL PRODUCTE NO ÉS CONFORME

El consumidor té els drets següents:

- Dret a la reparació
- Dret a la substitució
- Dret a la rebaixa del preu
- Dret a la resolució del contracte

#### REPARACIÓ I/O SUBSTITUCIÓ DEL PRODUCTE

Si trobeu defectes en el producte, podeu optar entre reparar o substituir-lo i el venedor ha de respectar aquesta voluntat llevat que l'opció que trieu sigui impossible de complir o desproporcionada.

Què vol dir impossible de complir o desproporcionada?

Pot ser que l'opció que hàgiu triat imposi al venedor unes despeses que, comparades amb l'altra opció, no siguin raonables. Per valorar-ho, tindrem en compte:

- el preu que tindria el producte si fos conforme, si no tingués defectes,
- la importància del defecte,
- els inconvenients que podria patir el consumidor i usuari si optés per l'altra solució.

Tant la reparació com la substitució s'han de regir per unes regles:

- a) Gratuïtat. No poden implicar despeses de cap mena per al consumidor i usuari (Desplaçaments, transport, peces de recanvi i mà d'obra: han d'anar a càrrec del venedor).
- b) S'han de fer en un termini raonable i sense inconvenients per al consumidor, sempre atenent a la naturalesa del bé.
- c) Mentre duri la reparació, se suspèn el còmput dels terminis de garantia des que el consumidor posa el producte a disposició del venedor fins al moment que se li torna reparat.
- d) En el cas de la substitució, no s'inicia un nou termini de garantia de 2 anys per al producte nou.

Des

de la tria de l'opció fins al lliurament del producte nou queda suspès el termini de garantia del producte substituït i en el moment en què es posa a disposició del consumidor es torna a

activar el

còmput del termini pendent de la garantia d'origen del producte substituït. Llevat que es tingui

una

prova en contra, es presumeix que les faltes de conformitat que es manifestin durant els sis

mesos

posteriors al lliurament del producte ja existien quan es va donar, tenint en compte la naturalesa

del

producte i el tipus del defecte".

- e) Si el producte s'ha reparat i lliurat i continua no essent conforme al contracte (el problema no

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*

s'ha

resolt), el consumidor i usuari pot triar entre substituir-lo o rebaixar-ne el preu o resoldre el contracte.

f) El mateix succeeix si el bé s'ha substituït però encara no és conforme. Llavors el consumidor pot

optar per reparar-lo o rebaixar-ne el preu o resoldre el contracte.

g) El consumidor i usuari no podrà exigir la substitució del producte quan es tracti de béns de segona mà

o de béns no fungibles. Els béns no fungibles són aquells que per la seva naturalesa especial no es

poden substituir perquè són únics, no n'hi ha dos d'exactament iguals: obres d'art, antiguitats, béns de

segona mà...

Si opteu per la reparació, heu de saber que té una garantia de sis mesos, durant els quals el venedor n'ha de respondre.

Per poder exercitar tots aquests drets, la normativa vigent (Reial decret legislatiu 1/2007 ) imposa al consumidora i usuari l'obligació d'informar el venedor del defecte, de la manca de conformitat en el moment en què es detecti el problema, com a màxim en un termini de dos mesos.

Aquesta obligació té dues raons molt clares: en primer lloc, la persona consumidora i usuària ha de ser diligent i no ha d'esperar que el defecte es pugui agreujar amb el temps; en segon lloc, com més aviat el venedor conegui el defecte, abans el podrà resoldre.

#### LA REBAIXA DEL PREU I LA RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En general, la rebaixa del preu i la resolució del contracte procediran, a elecció dels consumidors i usuaris, quan no pugui exercir la reparació o la substitució i en els casos en què aquestes dues opcions no hagin dut a terme dins d'un termini raonable o sense més inconvenients per al consumidor i usuari.

Concretament, què succeeix si, un cop conclosa la reparació i un cop lliurat el producte, aquest encara no és conforme?, i què succeeix si la substitució no aconsegueix la conformitat del producte amb el contracte de compravenda? Quins drets té, llavors, el consumidor i usuari?

En el primer cas, el consumidor i usuari pot optar entre la substitució, la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

En el segon cas, el consumidor i usuari pot optar entre la reparació, la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

Aquests drets s'exerciten de la manera següent:

- La persona consumidora i usuària és qui tria
- Primer s'ha d'haver intentat substituir o reparar el producte.
- La resolució no es pot demanar si la falta de conformitat no té gaire importància.

Si el consumidor i usuari opta per la rebaixa del preu, ha de ser proporcional a la diferència entre el preu que tindria el producte si hagués estat conforme i el preu de mercat del producte amb el defecte.

#### TERMINI PER A RECLAMAR

El consumidor i usuari té l'obligació d'informar el venedor del defecte i, de la manca de conformitat,

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*

en el moment en què es detecti el problema, i com a màxim ho ha de fer en un termini de dos mesos.

Recordem que la manca de conformitat ha d'aparèixer durant els dos anys en què n'ha de respondre el venedor.

## 2. GARANTIA COMERCIAL

La garantia comercial és voluntària. Els venedors la poden donar o no. Sempre ha de suposar una millora de la garantia legal i té les característiques següents:

Una garantia comercial és la que es dona sobre un producte i és addicional a la garantia legal. És a dir, la garantia comercial no substitueix la legal, sinó que representa un plus sobre la legal, la millora.

Aquesta garantia no és obligatòria, ens la poden donar o no. Ara bé, si ens la donen, ha de tenir uns requisits:

- Ha de ser per escrit o en qualsevol altre suport durador sempre en el cas de productes de naturalesa duradora, i per als altres tipus de productes, si el consumidor ho demana.
- No pot oferir menys drets que la garantia legal.

Com que és voluntària, la llei exigeix que el garant (el responsable de la garantia) doni una informació mínima, la qual ha de ser:

- A. El producte sobre el qual recau la garantia: s'ha d'identificar molt clarament quin bé comprem (model, producte, marca...).
- B. El nom i l'adreça del garant, per tal d'identificar el responsable de la garantia, que és qui n'ha de respondre.
- C. La garantia no afecta els drets legals de què disposa el 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 a titular de la garantia; com que és un plus, el garant ens ha de dir en què consisteix aquest plus, quins drets tenim què preveu i què no (és possible que no hi entrin les peces de recanvi o els desplaçaments..) i com els hem d'exercitar.
- E. La durada de la garantia i l'abast territorial que té: hem de saber quant de temps encobreix cobreix aquesta garantia i on, ja que potser només és vàlida en un país i no en un altre.
- F. Les vies de reclamació de què disposa el consumidor.

Pel que fa als productes de naturalesa duradora (aparells elèctrics, electrònics, informàtics, vehicles automòbils), la garantia comercial s'ha de lliurar formalitzada per escrit o en qualsevol suport durador acceptat pel consumidor i usuari, i hi ha de constar la informació mínima i expressament els drets legals (garantia legal), amb la indicació que aquests són independents i compatibles amb la garantia comercial.

## 3. COM RECLAMAR

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, correu electrònic amb avís de lectura o resposta). En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada hagin passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web ([www.bcn.cat/omic](http://www.bcn.cat/omic)) i aportar en qualsevol cas una còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa, factura i el DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona, hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que el nostre servei tan sols és competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

- Llei 22/2010. de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Art. 123, 211, 242. i 251  
- Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre. Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, i altres lleis complementàries. Articles 114 a 127 i disposició transitòria primera. Modificadat per la Llei 29/2009, de 30 de desembre  
- Reial decret 1507/2000, d'1 de setembre, pel qual s'actualitzen els catàlegs de productes i serveis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat i de béns de naturalesa duradora, als efectes d'allò disposat, respectivament, en els articles 2, apartats 2 i 11, apartats 2 o 5, de la Llei general per la defensa dels consumidors i usuaris i normes concordants.  
DATA D'ACTUALITZACIÓ:12/8/2015