

Positiva, pero ambigua

LOS USUARIOS
DEBERÁN
DEMOSTRAR LOS
DEFECTOS DE
FABRICACIÓN DE
LOS PRODUCTOS
UNA VEZ PASADOS
LOS SEIS
PRIMEROS MESES



Desde que el pasado 11 de septiembre entrara en vigor la nueva Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, son muchas las voces que se han alzado en su contra. Presentada como una ampliación de la garantía legal en la venta de determinados bienes de consumo de hasta dos años frente a los seis meses actuales, su formulación contiene términos ambiguos que hacen temer a las asociaciones de consumidores que el cliente se confunda, llevado a creer que sus compras estarán siempre protegidas durante dos años. Diversas asociaciones de consumidores advierten de que la nueva ley contiene aspectos interesantes pero esconde trampas que afectan gravemente a los consumidores. Consideran, asimismo, que el hecho de que los consumidores, transcurridos los seis primeros meses, deban recabar pruebas para demostrar los fallos de los bienes supondrá "un desembolso económico que puede no compensar". Sectores como el de los vehículos han aplaudi-

do la norma, pero reconocen que existen demasiadas lagunas y términos "subjetivos" que pueden provocar "muchos pleitos", según los responsables de la Asociación Nacional de Fabricantes de Automóviles y Camiones (ANFAC). La larga fase de promulgación de la ley ya ha enfrentado a todas las partes implicadas en el comercio del automóvil, desde el fabricante hasta el vendedor, el taller e incluso la tienda de recambios. Y es que la nueva ley ha abierto una batalla entre los talleres y las tiendas de recambios. En el caso de que una pieza instalada sea defectuosa, los talleres podrían reclamar no sólo el cambio de la pieza, sino también el precio de la mano de obra de montar y desmontar la pieza en cuestión, algo a lo que las tiendas de recambios se oponen.

El equipo de asesoras legales de CONSUMER ha analizado la nueva Ley, prestando especial atención a sus aspectos más novedosos o problemáticos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Qué bienes regula esta ley?

La Ley de Garantías se aplica sobre los bienes muebles de consumo privado, es decir los bienes de consumo: desde un electrodoméstico hasta un vehículo, pasando por muebles, objetos de todo tipo, incluso obras de arte. Por su propio concepto quedan eliminados los servicios y los bienes inmuebles.

¿A partir de qué fecha entra en vigor?

La ley ha entrado en vigor en nuestro país el 11 de septiem-

bre de 2003, por lo que los objetos adquiridos antes de esa fecha no quedan amparados por la misma.

garantía de un producto nuevo se presupone que el daño viene de fábrica y el vendedor debe asumir todos los gastos de la reparación, tanto piezas, traslado, como horas de trabajo. El tiempo de la garantía queda en suspenso durante el tiempo que el producto u objeto esté en reparación.

¿Cómo define la ley un producto en buen estado?

La ley considera que un consumidor debe sentirse satisfecho con el producto adquirido si cumple los siguientes requisitos: que el producto se ajuste a

así ha de ser. Además, el producto que se compra debe presentar la calidad y el comportamiento adecuado. Así, una olla a presión debe cocinar más deprisa que una marmita tradicional.

¿A quién obliga la Ley?

La Ley obliga a los vendedores de bienes de consumo, por una parte y, a los consumidores como destinatarios finales, por otra. Es decir, quedan excluidos los contratos que se realizan entre particulares, ya que la misma sólo prevé la compraventa entre un vendedor profesional y un consumidor.

acudir directamente al fabricante o al importador, si acudir al vendedor le supone una carga. Por ejemplo, si durante unas vacaciones lejos de casa se ha adquirido una cámara de fotos digital que no responde a lo ofertado en la tienda, para el consumidor resulta más fácil acudir al fabricante o importador que al establecimiento en el que lo compró.

Ante un fallo en el producto, ¿qué posibilidades tiene el consumidor?

En caso de que el producto no responda a las características anunciadas, el consumidor puede optar entre la reparación del bien o su sustitución, salvo que esto resulte imposible o desproporcionado. Si la reparación o sustitución no son posibles, o resultan desproporcionadas, el consumidor puede optar por una rebaja adecuada en el precio o por la resolución del contrato, es decir, la devolución del precio. El consumidor no podrá exigir la sustitución cuando se trate de bienes de segunda mano o **bienes de imposible sustitución**. Por ejemplo, no se puede exigir sustitución si el bien ya no se fabrica o no quedan existencias, si se adquiere un vehículo de segunda mano ni, por la imposibilidad que conlleva, se puede sustituir una obra de arte, una antigüedad o un diseño de ropa exclusivo.

La **sustitución será desproporcionada** cuando se trate de un pequeño defecto de fácil o sencilla reparación.

La **reparación será desproporcionada** cuando sea antieconómica, es decir, más cara la reparación que el valor del bien.

¿De cuánto tiempo dispone el consumidor para reclamar?

El consumidor debe acudir a denunciar el fallo en un plazo de dos meses desde que lo detectó. En este sentido, si el problema ha aparecido en los seis meses después de la compra del pro-



bre de 2003, por lo que los objetos adquiridos antes de esa fecha no quedan amparados por la misma.

¿Qué novedades introduce?

La principal diferencia frente a la legislación anterior radica en el periodo de garantía de los productos y en las obligaciones del vendedor durante el tiempo que dura dicha garantía. Así, para los bienes de consumo nuevos, ésta se amplía de seis meses a dos años, mientras que para los productos de segunda mano, la garantía será de un año. Durante los primeros seis meses de

la descripción dada por el vendedor y que tenga las cualidades manifestadas a través de una demostración o modelo. También debe servir para lo que está indicado tanto en el libro de instrucciones, como en las indicaciones verbales que haya podido hacer el vendedor o en un vídeo demostrativo. También sirve como uso habitual la publicidad, las indicaciones que aparezcan reflejadas en una 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,

¿Cuándo se aplica?

Esta nueva ley se aplicará siempre que se compre un bien de consumo, esto es, cualquier objeto o producto de consumo privado. Quedan excluidos los bienes adquiridos en una venta judicial (subasta de bienes confiscados). Tampoco están sometidos a esta ley la distribución de agua o gas no envasados para su venta.

¿A quién puede reclamar el consumidor en caso de fallo en el producto?

El primer responsable del producto es el vendedor. Sin embargo, el consumidor puede

ducto, el vendedor debe hacer efectiva la garantía, ya que en ese periodo de tiempo se da por supuesto que el problema viene de fábrica. Sin embargo, si han pasado esos seis meses, es el consumidor quien debe demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado por un mal uso del producto.

🔧 ¿Qué ocurre si el defecto reparado reaparece pasado el periodo de garantía?

La Ley establece que durante los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado el vendedor responderá de las faltas que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta cuando se reproduzcan defectos del mismo origen que los inicialmente reparados. Para poder hacer efectiva esta garantía de la reparación el consumidor debe guardar el comprobante de la reparación y del servicio técnico que, en su día, reparó el producto.

🔧 Si después de una reparación o de la sustitución de un producto, todavía vuelve a fallar, ¿qué otras opciones tiene el consumidor?

La nueva Ley recoge estas posibilidades: Si el consumidor eligió la sustitución de un producto con fallo, por otro igual, puede solicitar al vendedor la reparación, siempre que no sea desproporcionada, la rebaja en el precio o la devolución del dinero. Por otro lado, si ante un fallo en un producto se eligió la reparación, el consumidor puede exigir un cambio, una rebaja en el precio o la devolución de todo el dinero desembolsado.

Pero 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 esa sea la opción elegida. Así las dos partes que intervienen en la compra-venta están obligadas a llegar a acuerdos que satisfagan a ambas.

🔧 ¿Qué hacer si el garante se niega a reparar, rebajar el precio o devolver el dinero, alegando que la falta del bien se debe a un mal uso por parte del consumidor o se trata de una exigencia desproporcionada?

Si estamos dentro de los seis primeros meses, hay que exigir la reparación y solicitar una Hoja de Reclamaciones e insistir incluso hasta llegar a juicio. Se presume que la falta existía. Pero si los seis primeros meses ya han transcurrido, estamos a la inversa. Es el consumidor quien debe probar que el producto se adquirió con la falta. En cualquier caso el consumidor tendrá que negociar y si no está de acuerdo con la rebaja que le ofrece el vendedor puede acudir a un tasador para determinar el precio del producto tras la reparación y solicitar una rebaja de precio en ese sentido.

🔧 Novedades referentes al Libro de instrucciones y a una mala instalación.

Otra novedad de la ley es que si un consumidor realiza un mal uso de un producto, porque el libro de instrucciones es incorrecto, la ley de garantías protege al consumidor y puede exigir la reparación o la sustitución. Del mismo modo, si el fallo se produce por una mala instalación provocada tanto por las erróneas instrucciones del manual, como por los técnicos enviados por el vendedor, también éste es responsable.

🔧 En caso de reparación o de traslado a un servicio técnico, ¿qué debe pagar el consumidor?

Nada. Durante el periodo en que es efectiva la garantía el vendedor o productor debe hacerse cargo del coste de los desplazamientos, de las piezas y del tiempo de la reparación. Además, mientras el producto permanezca en el servicio técnico se sus-

pende el tiempo de garantía. Es decir, no corre el reloj. Por otro lado, al margen de exigir la aplicación de la garantía (la reparación, cambio, rebaja de precio o devolución de dinero), el consumidor puede exigir una indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería y el tiempo de reparación. Por ejemplo, si un usuario adquiere una nevera y se estropea a la semana de compra, además de solicitar que se haga efectiva la garantía, dicho usuario puede exigir una indemnización por los alimentos que se han estropeado ante el mal funcionamiento del electrodoméstico.

🔧 ¿Qué es la garantía comercial?

La garantía comercial es aquella que el fabricante, distribuidor o vendedor dan y que siempre debe superar a la que ofrece la ley, ya que ésta se entiende como un mínimo exigible por el consumidor. También es una herramienta de marketing de las empresas.

No obstante, a partir de la nueva ley, esta garantía debe cumplir ciertos requisitos, como dejar claro a qué se aplica, el objeto o producto que tiene dicha garantía y el nombre y la dirección de quien la ofrece.

LA LEY EXCLUYE LAS COMPRA-VENTAS ENTRE PARTICULARES



El caso particular de los vehículos de segunda mano y de los talleres de reparación:

🔧 ¿Los coches de segunda mano están sometidos a esta ley?

Sí, todos los productos de segunda mano tienen un periodo de garantía nunca inferior a un año, siempre que la compra-venta se realice a un vendedor profesional, y no entre particulares. Para poder responder a los posibles problemas en el sector de los coches de ocasión, la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM) ha preparado un modelo de contrato de compra-venta de vehículos usados. En él aparecen datos sobre el estado del vehículo, así como su identificación, fecha de su primera matriculación, revisiones de ITV realizadas y las que tiene pendientes, y generalidades sobre su estado como número de kilómetros y es-

tado de desgaste de algunos elementos como, por ejemplo, los neumáticos.

🔧 los talleres de reparación de vehículos, ¿están sometidos a esta ley?

Estamos ante una más de las ambigüedades que presenta la nueva ley. Según la Asociación de Talleres de Madrid, los talleres de reparación "quedan fuera de las competencias de la Ley de Garantías de bienes de consumo y quedan sometidos al decreto nacional regulador de la actividad de talleres y a las adaptaciones de este decreto realizadas por cada comunidad autónoma". Sin embargo, si una reparación conlleva el cambio de una pieza, por ejemplo los neumáticos, este producto sí está sometido a la ley de garantías y el vendedor debe responder de ellos. ◀