

## Garanties

Darrera modificació: 24/03/2005

### Informació general

#### Contingut

1. Nocions bàsiques 2. Anàlisi de la nova regulació de la garantia dels béns de consum

#### 1. Nocions bàsiques

El venedor està obligat sempre a lliurar al consumidor un bé que sigui conforme amb el contracte de compravenda, és a dir que:

- S'ajusti a la descripció feta pel venedor o al model o mostra que va ensenyar.
- Sigui apte per a l'ús al qual ordinàriament es destinin els béns del mateix tipus.
- Sigui apte per a l'ús especial que haguessin pactat el consumidor i el venedor.
- Tingui la qualitat i prestacions habituals que el consumidor pugui esperar d'un bé del mateix tipus, d'acord amb la seva naturalesa i les informacions que sobre ell hagi donat el venedor o el productor en la seva publicitat o etiquetatge.

Un bé tampoc és conforme si hi ha una instal·lació incorrecta per part del venedor, en el cas que aquesta estigui inclosa en el preu, o si la va fer incorrectament el consumidor a causa d'errades en les instruccions d'instal·lació del bé.

Davant la manca de conformitat del bé, el consumidor pot optar entre la reparació o la seva substitució, excepte que una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada. Aquesta reparació o substitució:

- És gratuïta per al consumidor.
- Es farà en temps raonable i sense inconvenients per al consumidor.
- Suspèn el termini de garantia de venda del bé.
- Si opta per la reparació, el venedor en respon durant sis mesos.
- No es pot demanar la substitució en cas de béns de segona mà o d'impossible substitució per d'altres similars.

Si la reparació o substitució no és possible o és desproporcionada, el consumidor pot optar per una rebaixa adequada en el preu o per la resolució del contracte, amb el retorn del preu.

El venedor respon dels defectes que es manifesten en el bé durant DOS ANYS des del seu lliurament, excepte en els béns de segona mà, en què es pot negociar que la garantia legal de 2 anys pugui ser reduïda com a màxim fins a 1 any. No és legal cap garantia inferior a aquest termini d'un any.

No obstant:

- Si la no conformitat del bé es manifesta als sis mesos del lliurament, es presumeix que ja hi era quan es va lliurar. Correspon al venedor desvirtuar aquesta presumpció.
- S'ha d'informar al venedor de la no conformitat en el termini de dos mesos des que es coneix.

Si al consumidor li resulta impossible, o una càrrega excessiva, adreçar-se al venedor, pot reclamar directament al fabricant o importador (per exemple: la botiga ha tancat, el cotxe es va comprar en altra comunitat, ...).

Es pot oferir al consumidor una garantia comercial, les condicions de la qual, en cas de béns de naturalesa duradora, s'han de fer per escrit.

És nul·la qualsevol renúncia prèvia d'aquests drets per part del consumidor.

#### 2. Anàlisi de la nova regulació de la garantia dels béns de consum

Cada vegada estem més integrats en la Unió Europea, formem part d'un espai on ens movem amb plena llibertat. I des de la Unió Europea s'ha intentat donar uniformitat en el tema de les garanties ja que la diferència de legislacions creava inseguretats en el consumidor.

Va ser per això que el Parlament Europeu i el Consell van aprovar la Directiva 199/44/CE per unificar les diferents normes sobre les garanties dels béns de consum.

Aquesta Directiva vol garantir un mínim d'uniformitat en la protecció dels consumidors dins del mercat interior per tal de donar al consumidor una millor protecció, garantir la lliure circulació de mercaderies i apropar les diferents legislacions dels estats membres.

Fruit d'aquesta directiva neix la nova Llei 23/2003 de Garanties dels Béns de Consum. Aquesta llei, a més d'harmonitzar totes les legislacions i unificar en un sol text tot el tema de les garanties dels productes de consum, introdueix un canvi

de visió, nous conceptes que ens obliguen a partir d'ara a pensar d'una altra manera respecte a aquesta qüestió.

Fins ara (per als productes comprats abans de l'11 de setembre de 2003)

Fins a l'onze de setembre de 2003, data en la que ha entrat en vigor la nova llei, sabíem que:

La garantia legal dels productes, comprats al territori nacional, nous i duradors, era de 6 mesos (electrodomèstics, cotxes, mobles...),

La garantia dels vehicles de segona mà podia anar de 7 dies a sis mesos, depenent de l'ús i antiguitat d'aquests.

Havíem de passar obligatòriament per una primera reparació abans d'optar per la substitució

A partir d'ara (productes comprats a partir de l'11 de setembre de 2003)

A partir d'ara, hem de deixar de pensar en la garantia tal i com la coneixíem i començar a pensar en conceptes nous, com la conformitat o no conformitat dels béns amb el contracte, o el que s'espera d'ells en el moment de la compra.

Quins productes estan inclosos en aquesta llei?

S'aplica:

a tots els béns mobles corporals, ja siguin nous o de segona mà. Els béns mobles corporals són la gran majoria dels béns de consum: aliments, roba i calçat, vehicles, electrodomèstics, software, cd's, llibres...

als contractes de subministrament de béns de consum que s'hagin de fabricar o produir.

Quins productes queden fora d'aquesta llei?

No s'aplica:

Als béns immobles: habitatges, locals...

Al subministrament d'aigua, llum i electricitat, quan no estiguin envasats per a la venda en volum o quantitat delimitades.

Als béns adquirits en venda judicial.

Als béns de segona mà adquirits en subhastes administratives a les quals els consumidors poden assistir personalment.

Sempre que comprem un bé, s'aplica aquesta llei de garanties?

No sempre; hi ha uns requisits: s'aplicarà sempre que es realitzi una compravenda entre un professional que es dedica a la venda de béns de consum (un professional, una botiga, una gran superfície, un mercat...) i un persona física o jurídica que compra, com a destinatari final un producte.

Aquesta llei vol protegir els consumidors enfront d'un venedor professional i per tant no s'aplicarà en les compravendes entre particulars.

Què vol dir aquest nou concepte de conformitat dels béns amb el contracte?

És una de les novetats més importants d'aquesta llei i ens obliga a fer un canvi de mentalitat.

A partir de l'entrada en vigor de la llei hem de saber que el venedor ens ha de donar el bé conforme amb el contracte en el moment de la compra. Això vol dir que el venedor està obligat a lliurar-nos un bé que tingui els següents requisits:

S'ajusti a la descripció feta o al model o mostra que ens van ensenyar.

Sigui apte per a l'ús al qual ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus.

Sigui apte per a un ús especial, si així ho vàrem pactar amb el venedor.

Tingui la qualitat i les prestacions habituals que es puguin esperar d'un bé del mateix tipus.

Per tant, la publicitat que es faci dels béns és vinculant, així com tota la informació que ens donin del producte, ja sigui escrita o verbal, i el consumidor en pot exigir el compliment.

És per això que si abans era important guardar tots els documents ara ho és més: factura, publicitat, albarans de compra...

En el cas que la instal·lació del bé estigui inclosa al contracte de compravenda i ens l'instal·lin malament, aquest bé no és conforme i per tant podem reclamar (per exemple, adquireixo unes cortines i me les instal·la un operari enviat per la botiga. Les cortines no queden ben posades. Puc reclamar contra el venedor per falta de conformitat d'aquestes).

El consumidor, per assegurar-se que això sigui així, ha de demanar que s'especifiqui clarament a la factura que la instal·lació està inclosa.

Si instal·lem o muntem el bé nosaltres mateixos, i ho fem malament perquè les instruccions són errònies, també es considera que aquest bé no és conforme.

## Excepcions al principi de conformitat

Ens diu la llei que si el consumidor en el moment de comprar el bé sabia que aquest no era conforme, després no pot al·legar aquesta falta de conformitat.

Aquí entra en lloc la responsabilitat del consumidor: si compra un bé amb uns defectes o característiques especials que coneix, després no se'n pot queixar.

Qui ens ha de respondre de les manques de conformitat?

És el venedor qui ha de respondre de la manca de conformitat, és a dir, que si el bé que hem adquirit té cap problema, el consumidor ho haurà de portar al venedor que és qui se n'ha de fer càrrec.

Pot donar-se el cas que al consumidor li sigui impossible o li suposi una càrrega excessiva portar el bé al venedor (perquè el venedor ha tancat, perquè el va comprar a una altra comunitat autònoma o a un altre país de la UE...), en aquests casos el consumidor no queda desprotegit, sinó que pot reclamar directament al fabricant, al productor del bé, per tal d'exigir els seus drets.

Terminis per respondre de la manca de conformitat del bé

El venedor ha de respondre dels defectes (de la manca de conformitat) que es manifestin en el bé durant:

dos anys des del seu lliurament, si és un producte nou.

en cas de béns de segona mà, el venedor i el consumidor poden pactar un termini més curt, que no podrà ser mai inferior a un any des del lliurament.

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

Si el defecte del bé es manifesta durant els 6 primers mesos des del lliurament, s'entén que aquest defecte ja estava quan van lliurar el bé, que era d'origen. Correspon al venedor demostrar que allò no era així i que el defecte ha aparegut després per un mal ús o manteniment. Demostrar en definitiva que el bé es va lliurar d'acord amb les condicions acordades.

Si el defecte apareix durant els restants 18 mesos, el consumidor serà qui haurà de provar que el defecte era d'origen i no es deu a un mal ús o al pas del temps. Aquesta demostració en moltes ocasions precisarà d'un peritatge sobre el bé.

Quan comença a comptar aquest termini?

La data de la factura o del tiquet de compra és la data de referència a partir de la qual comença a comptar el termini (llevat que hi hagi una prova en contrari), per tant, és molt important guardar-la.

Quins drets tenim si el bé no és conforme?

El consumidor té:

Dret a la reparació del bé

Dret a la substitució

Dret a la reducció del preu

Dret a la resolució del contracte

Anem a veure com s'han d'exercitar aquests drets:

En primer lloc parlem de la reparació o substitució del bé:

Si el consumidor troba defectes en el bé, pot optar entre la reparació o la substitució i el venedor ha de respectar aquesta voluntat llevat que l'opció que el consumidor esculli sigui impossible o desproporcionada.

Què vol dir impossible o desproporcionada?

Pot ser que l'opció escollida pel consumidor imposi al venedor unes despeses que comparades amb l'altra opció no siguin raonables. Per valorar això tindrem en compte:

el preu que tindria el bé si fos conforme, si no tingués defectes

la importància del defecte

els inconvenients que pogués tenir el consumidor 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 tipus per al consumidor (desplaçaments, transport, peces de recanvi, mà d'obra: tot és a càrrec del venedor).

b) Han de fer-se 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 posi el bé a disposició del venedor fins al moment del lliurament reparat.

d) En el cas de la substitució, des de l'exercici de l'opció fins al lliurament del nou bé queda suspès el termini de

garantia. En el moment en què es posa a disposició del consumidor el bé nou, el còmput torna a comptar.

e) Si el bé s'ha reparat i lliurat i continua sense ser conforme al contracte (no s'ha arreglat el problema) el consumidor pot escollir entre la substitució del bé o la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

f) El mateix succeeix si el bé s'ha substituït i segueix sense ser conforme, llavors el consumidor pot optar per la reparació o la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

g) El consumidor no podrà exigir la substitució quan es tracti de béns de segona mà o béns no fungibles. Els béns no fungibles són aquells que per la seva especial naturalesa no es poden substituir: obres d'art, antiguitats, béns de segona mà..., i no es poden substituir, perquè són únics, no n'hi ha dos exactament iguals.

Si el consumidor opta per la reparació, ha de saber que aquesta té una garantia de 6 mesos durant els quals el venedor li ha de respondre per ella.

Per poder exercitar tots aquests drets la llei imposa al consumidor l'obligació d'informar al venedor del defecte, de la manca de conformitat en el moment en què es detecti el problema, i com a màxim en el termini de dos mesos.

Aquesta obligació té dos motius molt clars de ser: en primer lloc, el consumidor ha de ser diligent i no esperar que el defecte es pugui agreujar amb el temps; en segon lloc, mentre abans conegui el venedor aquest defecte, abans es podrà solucionar.

Què succeeix si la reparació o la substitució no són possibles o són desproporcionades? Quins drets té llavors el consumidor?

En aquest cas el consumidor pot optar entre la rebaixa en el preu o la resolució del contracte.

La forma d'exercitar aquest drets és:

Escull el consumidor.

Primer s'ha d'haver intentat la substitució o la reparació.

La resolució no es pot demanar si la falta de conformitat és d'escassa importància.

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

Quin termini tenim per reclamar?

El termini per reclamar la manca de conformitat que sorgeixi en el bé durant el termini de garantia és de tres anys des del seu lliurament.

Recordem que la manca de conformitat ha d'haver aparegut en el bé durant els dos anys en què ha de respondre el venedor.

Hi ha un altre termini a tenir en compte, que interessa més als professionals que als consumidors:

Qui respongui de la manca de conformitat davant del consumidor té un any per repetir contra el responsable d'aquest defecte.

Garantia comercial

Hi ha dos tipus de garantia, la LEGAL i la COMERCIAL.

La legal la tenen tots els béns mobles corporals per llei. Ens n'informi o no el venedor, tot comprador d'aquests béns té els drets que es contenen a la LLEI 23/2003. Fins i tot si els venedors ens donen un document de garantia imprès abans de l'11 de setembre de 2003 i referit a terminis inferiors al de 2 anys, el consumidor té dret al termini de 2 anys que imposa la llei per a tothom.

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

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

Aquesta garantia no és obligatòria, ens la poden donar o no. Però 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 béns de naturalesa duradora, i per als altres tipus de béns si el consumidor ho demana.

No pot donar menys drets que la garantia legal.

Ja que és voluntària, la llei li exigeix al garant (al responsable de la garantia) que doni una informació mínima que ha de ser:

A. El bé sobre el que 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. Que la garantia no afecta els drets de què disposa el consumidor d'acord amb la llei.

D. Els drets del consumidor com a titular de la garantia: ja que és un plus, el garant ens ha de dir en què consisteix aquest plus, quins drets tenim, que contempla i que no és possible que no entrin les peces de recanvi, o els desplaçaments...) i com els hem d'exercitar.

E. Termini de durada de la garantia i el seu abast territorial: hem de saber quan de temps ens cobreix aquesta garantia i a on, ja que pot ser només és vàlida a un país i no a un altre.

F. Les vies de reclamació de les que disposa el consumidor.

Si bé aquesta garantia comercial no té un termini preestablert, ja que cada garant pot donar un termini diferent, el període que tenim per reclamar pels defectes que s'hagin produït durant el període en què està vigent aquesta garantia és de 6 mesos a comptar des del moment de la seva finalització.

EXEMPLE. Comprem un vehicle nou en un concessionari. Tenim per llei dos anys de garantia d'acord amb la llei 23/2003 contra tota manca de conformitat del bé. A més, el concessionari (o el fabricant) ens pot donar més anys de garantia afegida respecte a la carrosseria i pintura (serà aquesta, una garantia comercial).

En la garantia comercial el venedor pot establir les condicions lliurement en el moment de donar-la (només per tal peça, només la mà d'obra, etc.). Però quedarà obligat a complir-la després en aquelles condicions. També quedarà afectat per les condicions de garantia comercial que anunciï, malgrat que no arribin a incloure's en el document de garantia comercial que es lliuri al comprador.

## Legislació

Espanya. Llei 23/2003, de 10 de juliol, de Garanties en la Venda de Béns de Consum. Boletín Oficial del Estado, 11 de juliol de 2003, núm. 165, p.27160-27.

Espanya. 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. Boletín Oficial del Estado, 12 de setembre de 2000, núm. 219, p. 31349-31351.

Unió Europea. Directiva 1999/44/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de maig de 1999, sobre determinats aspectes de la venda i garantia dels béns de consum. Diari Oficial de les Comunitats Europees, 7 de juliol de 1999, núm. L 171, p.12-16.

## Preguntes freqüents

**Si compro uns mobles i el venedor em diu que me'ls portarà a casa i me'ls muntarà ell. Què passa si es trenquen uns dies després perquè estaven mal muntats?**

En cas que junt amb el preu de venda estigui inclosa la instal·lació, si consta això a la factura de compra dels mobles, cal entendre que el bé no és conforme si s'ha trencat per una deficient instal·lació feta pel venedor i és aquest qui ens ha de respondre.

**El consumidor ha d'informar al venedor de la manca de conformitat del producte que ha comprat en el termini de temps més breu possible, i com a màxim en un termini de dos mesos. Què significa això?**

Es tracta d'una obligació que la llei imposa al consumidor per tal de facilitar al venedor la planificació i el sanejament de les manques de conformitat.

A més, s'exigeix per tal de donar seguretat en el tràfic jurídic i per evitar l'empitjorament del defecte pel pas del temps.

El consumidor que no compleixi amb aquesta obligació es pot trobar amb que ha perdut el dret a la reparació o substitució. Però és el venedor qui ha de provar que el consumidor coneixia el defecte i no li havia comunicat.

**Què vol dir que una manca de conformitat originària és d'escassa importància quan parlem del dret del consumidor a exigir que li tornin els diners pagats?**

No hi ha una definició clara d'escassa importància, sempre haurem d'estar a cada cas en concret.

Per valorar si la manca de conformitat és o no d'escassa importància podem tenir en compte:

La naturalesa del bé.

La diferència entre les despeses derivades de la manca de conformitat i el valor del bé.

El valor que el bé tingui per al consumidor i/o els inconvenients que li pugui ocasionar la manca de conformitat.

En cas de discrepància amb el venedor podem adreçar-nos a la Junta Arbitral de Consum més propera al nostre domicili per resoldre el conflicte.

**En cas que l'opció sigui el canvi o el retorn de l'aparell, em poden exigir l'embalatge original?**

La llei reconeix el dret del consumidor a optar entre la reparació o la substitució quan existeixi una manca de conformitat del bé, excepte que una d'aquestes opcions resulti impossible o desproporcionada, circumstàncies ambdues referides al bé en si i no al seu embalatge.

No es pot supeditar el canvi del bé a que el consumidor hagi conservat l'embalatge.

En determinats productes pot passar, no obstant, que l'embalatge sigui un accessori del bé (per ex. en CD's); en aquests casos és raonable que el consumidor hagi de retornar el bé en un embalatge adequat.

Només en el cas d'una garantia comercial, i si així s'estableix en les seves condicions, es pot exigir l'embalatge d'un producte per fer-ne el canvi.

**Davant de la manca de conformitat originària d'un bé amb el contracte, si el consumidor vol que li canviïn el bé, pot el venedor obligar al comprador a deixar el producte a la botiga per tal d'enviar-lo al SAT i poder comprovar si el defecte és subsanable o ha de substituir-lo per un altre si així ho vol el consumidor?**

La nova llei estableix el dret d'opció del consumidor, que optarà entre la reparació o substitució del bé, excepte que una d'aquestes opcions sigui impossible o desproporcionada.

Encara que el venedor ha de respectar l'opció del comprador, sembla raonable que, en determinats casos, vulgui comprovar a través dels serveis tècnics si la substitució és desproporcionada.

En tal cas, és clar que l'examen per part dels serveis d'assistència tècnica no ha de tenir cap cost per al consumidor i s'ha de fer amb els menors inconvenients per a aquest i en un termini de temps molt breu.

**El comprador, per beneficiar-se de la nova llei de garanties, ha de ser una persona física. O pot ser també jurídica?**

Sempre que una persona jurídica compri un bé com a destinatari final, serà protegit per aquesta llei. Ja que el que determina que el comprador sigui o no consumidor no és el seu caràcter de persona física o jurídica, sinó el destí dels béns que adquireix.

**Què vol dir la llei quan parla de béns no fungibles?**

La nova llei en el seu article 6 g) estableix que "el consumidor no podrà exigir la substitució en el cas de béns no fungibles...".

D'acord amb el sentit de la llei, els béns no fungibles són aquells que, com els béns de segona mà, no es poden intercanviar per uns altres, ja que són únics en la seva espècie i no hi ha un altre que sigui idèntic, per ex., antiguitats, béns fets a mida, obres d'art...

**Els aliments, la roba i el calçat, estan inclosos en la llei de garanties?**

Aquesta llei és aplicable a aquests tipus de béns en la mesura que ho permeti la seva naturalesa.

En aquests casos, és la naturalesa del bé la que modularà l'aplicació de la llei.

Serà també el sentit comú el que ens ajudi en aquests casos.

Per exemple: sabem que si comprem un producte alimentari amb data de caducitat, no podem reclamar perquè el producte està fet malbé un cop ha passat aquesta data de caducitat, malgrat que encara estem dins dels dos anys que estableix la nova llei per al legar manques de conformitat.

**Els distribuïdors tenen amb els venedors les mateixes obligacions que les que té el venedor amb els consumidors?**

La llei de garanties no afecta a las relacions comercials entre el "venedor" i els seus proveïdors. L'article 10 es limita a dir que qui hagi respost davant del consumidor disposarà d'un any per repetir aquesta responsabilitat enfront del responsable de la manca de conformitat.

Per tant el que prevaldrà en aquest cas són les obligacions contractuals que hagin assumit venedor i proveïdor.

**Vaig comprar una televisió fa dos mesos i no em funcionava bé i la vaig portar a reparar. Han trigat un mes. He perdut un mes dels dos anys de garantia?**

No. El temps que va estar el televisor des que el vàreu deixar a reparar fins que us el van lliurar reparat interromp el còmput dels dos anys que teniu per reclamar una manca de conformitat d'aquest. A partir que us tornen el televisor reparat comença a comptar un altre cop el termini dels dos anys.

**Quan parlem de la reparació o la substitució del bé, el consumidor només pot optar per una d'elles si no resulta impossible o desproporcionada en relació amb l'altra. Què vol dir això?**

Hem d'entendre per desproporcionada "tota forma de sanejament que imposi al venedor despeses que, en comparació amb l'altra forma de sanejament, no siguin raonables, tenint en compte el valor que tindria el bé si no hi hagués falta de conformitat, la rellevància de la manca de conformitat i si l'altra forma de sanejament es pogués realitzar sense majors inconvenients per al consumidor."

Depèn del cas concret, i no només del tipus de producte, sinó de la seva naturalesa, estat, característiques...

La llei assumeix que el venedor pot tenir despeses en qualsevol dels casos: reparació o substitució, que ha d'assumir, però les despeses d'una opció no poden ser molt més elevades que la de l'altra.

Com a impossible hem d'entendre que no hi ha possibilitat d'escollir una de les dues opcions (ex: el consumidor sol licita la substitució d'un bé que ja no es fabrica i no hi ha al mercat cap de les mateixes característiques, o vol la reparació quan aquesta és materialment impossible ja que, encara que es realitzi, el bé no quedaria en bones condicions d'ús).

## Publicacions

"Compra amb tranquil litat" [Fullet]. Barcelona: Departament de Comerç, Turisme i Consum, 2004.

"Comprar a Europa" [Fullet]. Barcelona: Institut Català del Consum; Centre Europeu del Consumidor, 2004.

## Enllaços

"Preguntas y respuestas [sobre la ley de garantías 23/2003]" [en línia]. Madrid: Instituto Nacional del Consumo. [Consulta: 21 de juny de 2004].

[Tornar a dalt](#)