

EN PORTADA

LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

8 En caso de defecto debería decidir el comprador

No hay por dónde cogerla

La ley necesita ajustes para que los derechos del consumidor no dependan de la buena voluntad del comerciante.



9 A partir del sexto mes, exigen al comprador probar el defecto

10 La garantía comercial no merma la garantía legal

nde



EL TIEMPO QUE DURA LA REPARACIÓN SUSPENDE EL PLAZO DE LA GARANTÍA, QUE NO VUELVE A CONTAR HASTA LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO

Un producto debe llegar al mercado en buen estado, ajustarse a lo que dice ser y tener una vida útil razonable. La garantía protege al consumidor de los defectos de fábrica, los achaques prematuros y los desajustes respecto a lo prometido, obligando al vendedor a subsanarlos, sin coste ni molestias.

Conseguir que los compradores disfruten de esta garantía de forma satisfactoria es una preocupación constante de OCU, por eso hemos tratado este tema en diferentes ocasiones y, ahora, volvemos a tocarlo porque siguen llegando a la Asesoría Jurídica casos en los que los consumidores sufren una aplicación ventajista de la ley por parte de los comerciantes y, muchas veces, necesitan llegar hasta los tribunales para hacer valer sus derechos. ▶

OCU RECLAMA

Menos ambigüedad

1 Que el derecho del consumidor a optar entre la reparación de un producto y el cambio por otro no se supedite a la buena voluntad del vendedor, ya que en la práctica, sea desproporcionado o no, el vendedor impone su criterio frente a la opción del comprador (vea el resultado del Test práctico, en la página siguiente). Además, que se precise que es un "plazo o tiempo razonable" para cambiar o reparar teniendo en cuenta que durante ese tiempo el consumidor se ve privado del uso del objeto. Sería conveniente que se estableciera la obligación del vendedor de entregar al consumidor un objeto de las mismas características que el que devuelve.

2 Que la presunción de preexistencia del defecto de un producto se extienda a los dos años que dura la garantía legal y no se quede solo en los seis meses posteriores a la compra, ya que esto deja al consumidor en una posición vulnerable porque lo habitual es que se le exija que demuestre, a veces a costa de su dinero, el origen de la avería. Y, en definitiva, cuando se trata de productos de poco valor, si los vendedores o fabricantes se niegan a realizar la reparación o la sustitución, los consumidores terminan por desistir de sus derechos.

3 Que la inspección de consumo aumente la vigilancia con el fin de que los documentos de garantía que se entregan al comprador no recorten sus derechos ni se incluya información que confunda la garantía legal y la comercial.

CÓMO RECLAMAR EN CASO DE DESACUERDO

■ Si el vendedor no respeta su elección, remítale un escrito exponiendo su problema, la forma de saneamiento que prefiere (cambio o reparación) y ofreciendo un plazo razonable para que cumpla o justifique las razones por las que no respeta su elección. Conserve todos los justificantes de la reparación o sustitución y, en caso de problemas, solicite una mediación de la Asesoría de OCU para que trate de acordar con el vendedor una solución rápida al conflicto.

■ Si no llega a un acuerdo y el vendedor no acepta someterse a un procedimiento arbitral, tendrá que acudir a los tribunales si quiere obtener una indemnización. Como siempre, valore si la cuantía de la reclamación le compensa. Recuerde que, cuando el importe que reclama no excede de 2.000 euros, puede acudir a juicio sin abogado ni procurador.

La buena voluntad del vendedor

Cuando un producto en garantía se estropea, puede elegir entre repararlo o cambiarlo; pero, en la práctica, se respeta poco ese derecho.



Alejandro Muñiz
León

Me estuvieron mareando

Compré una tableta en Redcoon. Al mes de tenerla se me estropeó. La enviaron al servicio técnico y un mes después me la devolvieron supuestamente reparada. Pasados cuatro días mi tableta volvió a dar el mismo fallo. De nuevo, contacté con el vendedor y me dijo que la volviera a enviar para repararla. Dos meses después me la devolvieron y, en esta ocasión, ni siquiera se encendía. Cansado, les solicité la devolución del dinero y, cuando parecía que habían aceptado, volvieron a decirme que querían repararla. Desesperado ante esta situación me puse en contacto con la Asesoría Jurídica de OCU.

Tras la mediación de OCU, Alejandro consiguió que le devolvieran su dinero cuatro semanas después. Este es un caso claro en el que se pone de manifiesto que la ley presenta lagunas que dejan desprotegido al consumidor, ya que supedita su cumplimiento a la buena voluntad del vendedor. Y no tiene en cuenta que la privación del bien durante la reparación puede suponer en muchos casos un perjuicio para el consumidor.

La garantía legal, que es obligatoria, dice que todo producto que se compre en establecimientos a una empresa, profesional o comerciante para su consumo privado ha de ser conforme con el contrato y establece un plazo de dos años (un año en adquisiciones de segunda mano en establecimientos) para que cualquier fallo o falta de conformidad sea subsanada mediante la reparación del producto o la sustitución o, cuando la subsanación no se consiga, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

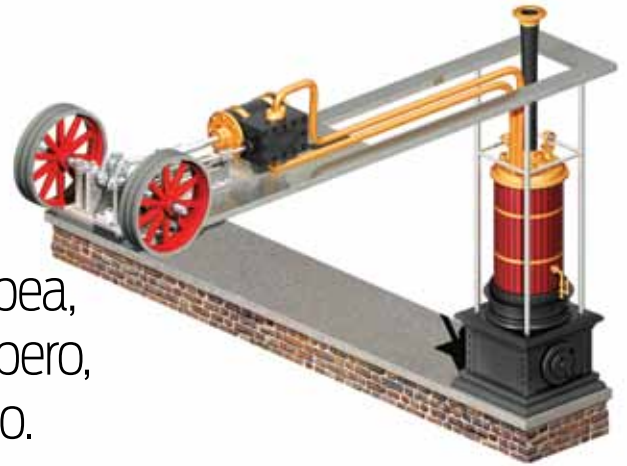
> Así, si un producto en periodo de garantía es defectuoso, el consumidor, en principio, puede elegir si prefiere que el producto sea reparado o cambiado por uno nuevo. La opción que elija tiene que comunicarla al vendedor y este debe atenerse a ella siempre que no sea imposible o desproporcionada, no pudiendo imponer una forma de saneamiento alternativa que exceda un tiempo razonable o cause mayores inconvenientes al consumidor.

> Por desproporcionada se entiende toda solución que, en comparación con la forma

de saneamiento alternativa, suponga para el vendedor unos costes que no sean razonables. Y es aquí donde empieza el conflicto, ya que esta ambigüedad de la ley, sobre lo que es o no desproporcionado, hace que en la práctica, la mayoría de las veces, como hemos podido ver en el Test práctico que hemos llevado a cabo o en el caso de Alejandro (vea el ejemplo en esta misma página), el comerciante se acoja a la solución que le resulte más conveniente, que suele ser la reparación, y deja sin efecto la libertad del consumidor a optar por el cambio.

> En cualquier caso, sea cual sea la opción que se decida, tiene que ser gratuita para el consumidor; es decir, no puede tener ningún coste: por ejemplo, de transporte, mano de obra o materiales.

> Por último, las opciones que consisten en la rebaja del precio o la resolución del contrato solo pueden elegirse si las anteriores fracasan o no se pueden realizar en un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor.



TEST PRÁCTICO

Los establecimientos se aprovechan...

■ Visitamos 30 establecimientos en Madrid, Barcelona y Valencia para ver cómo actúan si el consumidor se presenta con un electrodoméstico defectuoso dentro del periodo de garantía. Elegimos para la prueba práctica una lavadora y una tostadora.

■ En Madrid

En el caso de la lavadora, en todos los establecimientos, menos en dos, la respuesta del vendedor fue que son los técnicos los que deciden y lo habitual es que primero intenten repararla. En los otros dos, si la avería se había producido dentro de los 15 días siguientes a la compra, la cambiaban; si era después, la reparaban. En el caso de la tostadora, excepto

en un establecimiento, que intentó repararla, en el resto (si no ha habido un mal uso), la cambiaban.

■ En Barcelona

En el caso de la lavadora, todos los establecimientos nos indicaron lo mismo: que la cambiaban o reparaban según el criterio del técnico mientras durara la garantía. En el caso de la tostadora, durante los primeros 15 días

la cambiaban (en uno de ellos durante 30 días) o le devolvían el dinero; pasado ese tiempo la reparaban.

■ En Valencia

En el caso de la lavadora, el servicio técnico es el que tiene la última palabra. En el caso de la tostadora, según el establecimiento, tenían 7, 15 o 20 días para realizar el cambio; pasado ese tiempo, decidía el servicio técnico.

A partir de los 6 meses, ponen pegas...

Y exigen al consumidor que demuestre que el fallo del producto es de origen.



OCU ACONSEJA

- En la medida de lo posible, intente comprar en establecimientos que permitan la devolución del producto o del dinero.
- Conserve el tique o la factura ya que es la prueba de la compra y su fecha marca el inicio de la garantía.
- Si el establecimiento de venta ha cerrado, diríjase al fabricante o productor del bien.
- En el caso de aparatos electrónicos, que frecuentemente limitan el plazo de garantía a un año, solicite la reparación o la sustitución y, si no se realiza, denúncielo en las hojas de reclamación.

El plazo para exigir la garantía ante una falta de conformidad es de dos años desde la entrega del producto, pero la ley también indica que se presume que cualquier defecto que aparezca durante los seis primeros meses existía antes de la compra y tiene su origen en un defecto de fabricación.

> Y a partir de ese momento, los vendedores exigen al consumidor que pruebe la preexistencia del defecto, como podrá ver en los dos ejemplos que aparecen en esta misma página. Si le ocurre esto, solicite las hojas de reclamaciones y, si le compensa, haga la reparación en un servicio técnico y pida que conste en la factura la causa de la reparación. A continuación, si procede, reclame en la Junta Arbitral de Consumo o en los tribunales.

> Para OCU, la presunción de la preexistencia del defecto debería extenderse a todo el tiempo que dura la garantía legal, es decir, a los dos años. Ya que lo contrario, como hemos visto en el ejemplo del ordenador, sitúa a los consumidores en una posición muy vulnerable y hace que, a menudo, cuando los vendedores o fabricantes se niegan a realizar la reparación sin peritaje previo, acaben por desistir de sus derechos o en los tribunales. ▶

CUANDO CIERRA UN ESTABLECIMIENTO, LA GARANTÍA DEL PRODUCTO SE TRASLADA DEL DISTRIBUIDOR AL FABRICANTE



Los tribunales me respaldaron

“ Mi ordenador se averió un año después de la compra. El vendedor quería que demostrara la preexistencia de ese fallo. Le demandé para conseguir la resolución del contrato.

El ordenador había sido reparado sin costes tres veces durante los seis primeros meses, ya que la empresa se había opuesto a cambiarlo. Pero, cuando tuvo una nueva avería, transcurrido un año desde la adquisición, pidieron una peritación para demostrar que el origen era un defecto de fabricación. La sentencia desestima la pretensión de que hay que aportar esa prueba, pues la considera demasiado gravosa y considera que solo si el servicio técnico del vendedor es capaz de demostrar que el origen del problema es un uso negligente podría negarse a la reparación o reclamar después los gastos.

■ Audiencia Provincial de Madrid, 2009



No necesité peritaje

“ Compramos dos sofás en IKEA y a los 22 meses nos dimos cuenta de que uno de ellos se estaba deteriorando. Nos pusimos en contacto con IKEA y, al cabo de unas semanas, nos mandó un técnico para comprobar los daños. A los pocos días nos llamaron para comunicarnos que los sofás no presentaban ningún defecto de calidad y que el deterioro se debía al mal uso que habíamos hecho (por ejemplo, sentarnos con pantalones con remaches). Como no estábamos de acuerdo, llamamos a OCU para asesorarnos y actuar.

Tras la mediación de OCU, el departamento de Atención al Cliente de IKEA tomó la decisión de cambiarle el sofá por otro igual sin coste alguno para el cliente y sin que tuviera que presentar pruebas o hacer un peritaje.

A.P.C.
S. Sebastián de los Reyes (Madrid)



Confusión garantizada

Muchos comerciantes no distinguen entre lo que exige la ley y lo que ellos ofrecen.



**LAS GARANTÍAS
COMERCIALES
COMPLETAN
LA GARANTÍA
LEGAL, NUNCA LA
SUSTITUYEN**

APPLE, UNA MULTA INSUFICIENTE

■ En marzo de 2012, OCU denunció a Apple ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid por vulnerar los derechos de los consumidores. Apple estaba ofreciendo para sus productos una garantía de tan solo un año, cuando en realidad, la ley obliga al vendedor a responder de los defectos de los productos durante dos años desde la fecha de compra. Pero, además, invitaba a los compradores a que contratasen el "AppleCare Protección Plan", una "extensión" de la garantía que suponía un engaño y un perjuicio económico para el consumidor, puesto que debían pagar un precio por un servicio de reparación al que ya tenían derecho de forma gratuita según la legislación española.


■ Tras más de un año, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid respondió a la denuncia presentada por OCU. Apple tuvo que pagar una multa de 47.000 euros. Una sanción, desde el punto de vista de OCU, claramente insuficiente. Lamentablemente, ese dinero tampoco se destinó a la reparación individual de los daños y perjuicios que sufrieron los consumidores (a los que se remitió a los tribunales para reclamar).

A veces los establecimientos ofrecen unas garantías comerciales que complementan las del fabricante. Por ejemplo, pueden consistir en cubrir el riesgo de que el producto tenga defectos o anomalías que no sean originarias y que puedan estar ocasionadas por el desgaste normal del producto; o en la prestación gratuita durante un tiempo determinado de ciertos servicios postventa (revisión periódica del producto...), o asumir el riesgo por parte del garante de la pérdida o sustracción del producto. Es decir, que da al consumidor más protección de la que ya le procura la garantía legal.

➤ La garantía comercial no puede sustituir ni afectar a la garantía legal. Si coincidiera en su contenido con la legal o mermara los derechos del consumidor, su ofrecimiento sería superfluo y podría calificarse como práctica desleal, como le ocurrió a Santiago (vea el ejemplo en esta página).

➤ En la medida en que la garantía comercial es voluntaria (a veces, tiene un coste para el consumidor), necesariamente tiene que constar por escrito o en cualquier otro soporte duradero y tiene que figurar el garante en todos los documentos de garantía y en la publicidad.

➤ En los bienes de naturaleza duradera debe incluir necesariamente el bien o servicio sobre el que se hace la garantía, el nombre y la dirección del garante.

➤ El consumidor dispone de seis meses para reclamar lo dispuesto en la garantía comercial desde que finaliza el plazo de la garantía. 



Santiago Javier García
Galapagar (Madrid)

Intentaron acortar el plazo de la garantía

“ Estaba trabajando con mi ordenador, que había comprado en Saturn, y, de repente, se apagó la pantalla y no pude volver a encenderla. Me puse en contacto con el fabricante, HP, y me comentaron que el producto estaba fuera de la garantía comercial de un año del fabricante. Entonces, llame a OCU para confirmar que la duración de la garantía era de dos años. Después hablé de nuevo con HP y me indicaron que enviara un escrito con la factura y que me contestarían con el procedimiento a seguir.

Tras la mediación de OCU, Santiago consiguió que se le aplicara la garantía legal a la que tenía derecho y que le repararan el ordenador. Este es otro caso claro de la confusión que hay entre la garantía legal, que es irrenunciable, y la comercial. Desde OCU pensamos que las inspecciones de consumo deberían aumentar la vigilancia para que los documentos que se entregan al comprador no recorten sus derechos ni confundan.

Hoy empezamos
a escribir juntos una
nueva historia



La fuerza de tus decisiones

Contamos contigo para hacer realidad una nueva OCU que hoy se pone en marcha, preparada para afrontar nuevos retos de futuro. Nos renovamos para mantener nuestro compromiso con la transparencia, la verdad y, por supuesto, contigo. ¿Empezamos?



La fuerza
de tus decisiones

www.ocu.org

Síguenos

