



Fecha de actualización 12/04/2022

Garantía comercial de algunos bienes

Recomendaciones a la persona consumidora

Instituto Municipal de Consumo

Todo personal empresario que comercialice bienes destinados al/ a la consumidor/a está obligado a entregar productos que sean conformes con el contrato suscrito, y responde de cualquier falta de conformidad que pueda existir en el momento de la entrega del bien al/ a la consumidor/a.

Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando sea de aplicación, los siguientes requisitos:

- Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
- Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuarios los necesite y que haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario ha expresado su aceptación
- Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor en caso de contenidos digitales según disponga el contrato
- Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.

Además, de cumplir cualesquiera de los requisitos anteriores, deberán cumplir todos los siguientes requisitos.

- Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector.
- Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.
- Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir.
- Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que la persona consumidora o usuario/a pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado.

Como consecuencia de la obligación empresarial de comercializar productos conformes con el contrato, los que no lo sean están sujetos al régimen de garantía legal. En virtud del mismo, las personas consumidoras tienen derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja de su precio o a la resolución del contrato.

Junto a este régimen obligatorio de garantía legal, la persona vendedora o la empresa fabricante del producto pueden voluntariamente ofrecer garantía comercial para sus productos. De hacerlo, las prestaciones de la garantía comercial deben ser adicionales a las de la garantía legal y suponen, por tanto, una mejora de ésta.

Con la finalidad de que, en su condición de persona consumidora, disponga usted de mayor información acerca del régimen de garantía comercial, se le ofrece el siguiente decálogo de RECOMENDACIONES:

ANTES DE CONTRATAR

- Compruebe si la oferta comercial o publicitaria de la empresa fabricante o de la persona vendedora del producto menciona que éste dispone de garantía comercial. En el caso de que así sea, infórmese de cuál es el contenido y alcance de las prestaciones ofrecidas al efecto.
- Tenga en cuenta que la garantía comercial no puede sustituir a la legal de la que disponen los productos de consumo, en virtud de la cual el/la consumidor/a tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja de su precio o a la resolución del contrato, en el caso de que exista alguna falta de conformidad en el producto.

EN EL MOMENTO DE CONTRATAR

- Usted tiene en todo caso derecho a que la garantía comercial se le entregue en un soporte duradero o más tardar en el momento de la entrega de los bienes y deberá estar redactada, al menos, en castellano, de manera clara y comprensible.
- La declaración de garantía comercial incluirá, al menos, lo siguiente:
 - a) Una declaración precisa de que la persona consumidora o usuario/a tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes o los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
 - b) el nombre y la dirección del garante.
 - c) El procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.
 - d) La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.
 - e) Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial
- Al recibir el producto contratado, compruebe que se le entrega también el documento de garantía comercial con el contenido mínimo mencionado en el punto anterior.

TRAS LA CONTRATACIÓN

- Si el producto incluye garantía comercial, la persona garante que voluntariamente lo haya ofrecido, queda en todo caso obligada a cumplir las prestaciones comprometidas en ellas.
- Asegúrese de utilizar el producto conforme a las normas de utilización contenidas en las instrucciones de uso incluidas en la documentación que la empresa le entregó, ya que puede constituir supuesto de exclusión de la garantía que la avería del producto sea consecuencia de un uso indebido del mismo.
- De surgir algún problema en el funcionamiento del producto que requiera hacer uso de la garantía comercial ofrecida, utilice la vía o vías de reclamación que el empresariado garante haya puesto a su disposición.
- En el caso de que la persona garante incumpla alguna de tales prestaciones incurriría en infracción de la normativa de protección de los consumidores sancionable por las Administraciones de consumo, motivo por el que puede usted denunciar ante éstas la incidencia.

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo