



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

GARANTÍA EN LA VENTA DE LOS AEE DE SEGUNDA MANO

3 de diciembre de 2018

Rubén Fernández

Responsable d'inspecció sectorial

Servei d'Inspecció i Control de Mercat

NORMATIVA

- ✓ **Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y garantías de los bienes de consumo**
- ✓ **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (Libro Segundo, Título IV, Capítulos I a IV del RDL1/2007)**
- ✓ **Cataluña: Llei 22/2010, de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya**
- **Decreto 198/2016, de 23 de febrero, sobre la inspección de consumo y control de mercado, el procedimiento de toma de muestras, las medidas cautelares y otras actuaciones inspectoras**

L'AGENCIA CATALANA DEL CONSUM (ACC)

- ✓ **Objetivos de la ACC: definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas de la Generalitat en materia de defensa y protección de los consumidores y los usuarios. Entre las competencias asignadas incluye la inspección y el control de la disciplina del mercado.**

- ✓ **La Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, establece que la actividad de inspección y control puede recaer sobre los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y corresponde a la Inspección de Consumo la vigilancia, el control, la investigación y la inspección de los bienes y de los servicios con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras de bienes y usuarias de servicios.**

Director de
l'Agència
Catalana del

Seus de l'ACC
al territori

Subdirecció d'Atenció
al Consumidor

**Subdirecció de Disciplina
de Mercat**

Servei d'Informació
i Formació

Servei de Mediació
i Arbitratge

**Servei d'Inspecció
i Control de
Mercat**

Servei de
Normativa i
Procediment

Servei d'Estudis i
Comunicació

Servei
d'Administració

ACTORES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

- ✓ **Personas consumidoras**: Personas físicas o jurídicas que actúan en el marco de las relaciones de consumo en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional
- ✓ **Vendedor**: Persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional
- ✓ **Productor**: Fabricante o importador

Persona consumidora y colectivos especialmente protegidos

- ✓ **Persona consumidora media:** persona consumidora que, de acuerdo con un criterio de diligencia ordinaria, debería estar normalmente informada y ser razonablemente cuidadosa en las relaciones de consumo, en función de los factores sociales, culturales y lingüísticos.

- ✓ **Colectivos especialmente protegidos:** colectivos que, por la concurrencia de determinadas características, son especialmente vulnerables en cuanto las relaciones de consumo. En particular:
 - ✓ Niños y adolescentes
 - ✓ personas mayores
 - ✓ personas enfermas
 - ✓ Personas con discapacidades
 - ✓ Cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión

Garantías de los bienes de consumo

***Libro Segundo, Título IV, Capítulos I a IV
(artículos 114 a 127) del RDL1/2007***



Garantías de los bienes de consumo

El vendedor está obligado a entregar al consumidor un producto que sea conforme con el contrato de compraventa, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega

Garantías de los bienes de consumo

Ámbito de aplicación:

Contratos de compraventa (y suministro) de productos excepto:

- ✓ El agua y el gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas
- ✓ Los adquiridos mediante venta judicial
- ✓ Electricidad
- ✓ Productos de **segunda mano** adquiridos en subasta administrativa
- ✓ Bienes inmuebles
- ✓ Compraventas entre particulares (sin relación de consumo)



Conformidad de los bienes con el contrato

Se entiende que el producto es conforme cuando:

- ✓ **Se ajuste a la descripción realizada y tenga las características mostradas por el vendedor**
- ✓ **Sea apto para el uso ordinario de los productos del mismo tipo**
- ✓ **Sea apto para el uso especial pactado entre consumidor y vendedor (y aceptado por el vendedor)**
- ✓ **Tenga la calidad y prestaciones habituales: publicidad, naturaleza del producto, etiquetado.**



Conformidad de los bienes con el contrato

No hay responsabilidad por faltas de conformidad:

- ✓ **Que el consumidor conozca o no haya podido ignorar en el momento de la compra (negligencia)**
- ✓ **Que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor**

Obs.: La falta de conformidad debe existir y debe ser 'reproducible'

Instalación

Un producto no es conforme si estando la instalación incluida en el contrato de compraventa hay:

✓ **Una instalación incorrecta por parte del vendedor**

O

✓ **Una instalación incorrecta por parte del consumidor debido a errores en las instrucciones de instalación**

Derechos del consumidor

1. REPARACIÓN

2. SUSTITUCIÓN

3. REBAJA DEL PRECIO

4. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Derechos del consumidor

-Ante la falta de conformidad, el consumidor puede optar entre la reparación o la sustitución salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.

-Esta reparación o sustitución:

- ✓ Es totalmente gratuita para el consumidor
- ✓ Se hará en tiempo razonable y sin inconvenientes (naturaleza producto)
- ✓ Suspende cómputo de plazos mientras se repara o sustituye
 - Bien reparado: Vendedor responde durante 6 meses de las faltas de conformidad que motivaron la reparación.
 - Bien Sustituido: Sólo 6 meses más de conformidad. No hay nuevo plazo de 2 años.
- ✓ Si se ha reparado y el problema persiste (no resuelto), el consumidor puede elegir entre sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, salvo que resulte desproporcionado.

Derechos del consumidor

El consumidor no puede exigir la sustitución en caso de bienes de **segunda mano**, de imposible sustitución por otro similar (obras de arte, antigüedades ...) o bienes no fungibles (se consumen con su uso).

Derechos del consumidor

Si la reparación o sustitución

- ✓ no son posibles
- ✓ son desproporcionadas
- ✓ o no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes

el consumidor puede optar por:

- ✓ Rebaja del precio (proporcionada)

O:

- ✓ Resolución del contrato (devolución del importe pagado)
 - No procede para faltas de conformidad de escasa importancia

Plazos

- ✓ El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el producto durante 2 años desde la entrega
 - También los bienes de segunda mano, pero se puede pactar un plazo menor, sin que pueda ser inferior a un 1 año.
- ✓ Si la no conformidad se manifiesta durante los 6 meses, se presume que ya existía en el momento de la entrega, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad
 - También para productos de **segunda mano!!!**
- ✓ Pasado este plazo, es el consumidor quien debe probar que la falta de conformidad existía en la entrega.
- ✓ Hay que informar al vendedor de la no conformidad en el plazo de 2 meses desde que se conoce o manifiesta.



Acción contra el productor

El consumidor puede reclamar la reparación o sustitución del producto directamente al productor, cuando

- ✓ le resulte imposible dirigirse al vendedor
- ✓ o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor

Garantía comercial

- ✓ **Garantía adicional y voluntaria que pueden ofrecer productor (fabricante / importador) o vendedor.**
- ✓ **Debe mejorar la posición del consumidor (mejorar los derechos legales ante faltas de conformidad)**

Garantía comercial

FORMATO:

- ✓ Bienes de naturaleza duradera, siempre por escrito (RD 1507/2000, de 1 de septiembre) o en otro soporte duradero aceptado por el consumidor
- ✓ Bienes de naturaleza no duradera, por escrito si así lo solicita el consumidor

REQUISITOS FORMALES:

- ✓ Identificación del producto sobre el que recae
- ✓ Identificación del garante (nombre y dirección)
- ✓ Indicación de que no afecta a los derechos legales ante faltas de conformidad
- ✓ Derechos adicionales que se conceden al consumidor.
- ✓ Plazo de duración y alcance territorial
- ✓ Vías de reclamación

Garantía comercial

DERECHOS ADICIONALES. ejemplos:

- ✓ Ampliación del plazo de presunción de falta de conformidad originaria
- ✓ Otorgar sustitución directa en un plazo
- ✓ Ampliar causas de faltas de conformidad
- ✓ Ofrecer productos en sustitución mientras se repara el no conforme
- ✓ Agilizar la reparación
- ✓ Asistencia técnica en 24 horas a domicilio
- ✓ indemnizaciones
- ✓ Cobertura variable de piezas de repuestos - mano de obra - transporte
- ✓ ...

Reparación y servicios postventa

En los productos de naturaleza duradera, el consumidor tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un plazo mínimo de 5 años a partir de la fecha de final de fabricación.

Aspectos prácticos

- ✓ **Aplicable a contratos entre consumidor y vendedor.**
- ✓ **La fecha de la factura o el ticket de compra o el albarán de entrega es la fecha de referencia para el cómputo de plazos.**
- ✓ **En el documento que entrega el vendedor debe constar la referencia concreta del producto que el consumidor ha adquirido.**
- ✓ **La garantía está establecida por ley, no hace falta ningún documento o información al respecto (Ojo!!! Codi de Consum de Catalunya).**
- ✓ **Prescripciones de acción para reclamar:**
 - **Faltas de conformidad: 3 años desde la entrega (por faltas manifestadas dentro de los 2 años)**

Codi de Consum de Catalunya

- ✓ **Vendedor debe informar sobre los derechos legales ante faltas de conformidad, para los productos de naturaleza duradera, mediante:**
 - ✓ Factura, ticket de compra, albarán de entrega
 - ✓ Cualquier medio documental disponible de manera inmediata
- ✓ **Los servicios deben estar garantizados por un plazo mínimo de 6 meses (en caso de no existir normativa específica que establezca otro plazo).**

Web de Agència Catalana del Consum

The screenshot shows the website interface for the Agència Catalana del Consum. The browser address bar displays 'consum.gencat.cat/ca/inici/'. The main navigation menu includes 'Inici', 'L'Agència', 'El consum', 'Consultes i reclamacions', 'Recomanacions', 'Actualitat', 'Contacte', and 'Empreses'. The 'El consum' menu item is circled in red. Below the navigation, the 'El consum' section is expanded, showing three columns of links: 'Abans de la compra', 'Durant la compra', and 'Després de la compra' (circled in red); 'Modalitats de compra' and 'Consum estacional'; and 'Consumir a Europa' and 'Drets bàsics de les persones consumidores'. A sub-menu for 'Adhesió a l'arbitratge' is visible at the bottom right of the expanded menu.

gencat Inici. Agència Catalana del Consum x +

← → ↻ ⓘ No segur | consum.gencat.cat/ca/inici/ ☆ New

Generalitat de Catalunya gencat.cat es

Agència Catalana del Consum

Inici L'Agència **El consum** Consultes i reclamacions | Recomanacions | Actualitat | Contacte **Empreses**

El consum

Abans de la compra
Durant la compra
Després de la compra

Modalitats de compra
Consum estacional

Consumir a Europa
Drets bàsics de les persones consumidores

• Adhesió a l'arbitratge

Web de Agència Catalana del Consum

The screenshot shows the website 'Després de la compra' on the Agència Catalana del Consum website. The browser address bar shows 'consum.gencat.cat/ca/el-consum/despres-de-la-compra/'. The page header includes the logo of the Generalitat de Catalunya and the text 'Agència Catalana del Consum'. The navigation menu includes 'Inici', 'L'Agència', 'El consum', 'Consultes i reclamacions', 'Recomanacions', 'Actualitat', 'Contacte', and 'Empreses'. The breadcrumb trail is 'Inici > El consum > Després de la compra'. The main content area is titled 'Després de la compra' and contains four menu items: 'Garanties', 'Canvis, devolucions i baixes', 'El Servei d'Atenció al client', and 'Reclamacions'. The 'Garanties' item is circled in red.

Garanties	Canvis, devolucions i baixes
El Servei d'Atenció al client	Reclamacions



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

<http://consum.gencat.cat/>