

La garantía

Para reclamar y hacer valer la garantía, el consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto.

La ley establece un plazo general de 2 años de garantía desde la compra.

Si el defecto sale a la luz durante los primeros 6 meses desde la entrega del bien, se presume que es un defecto de origen, el consumidor no deberá probar nada para conseguir que se aplique la garantía

Si el problema se manifiesta pasados esos 6 meses, el fabricante o el vendedor pueden exigir al consumidor que demuestre que el fallo existía de origen. Aplicar la garantía puede resultarle así difícil, pues necesitará informes periciales.

Cuando la garantía se acorta o se alarga:

En los productos de segunda mano, el plazo se reduce: la garantía es de 6 meses, si compra el bien usado a un particular, o de 1 año como mínimo, a un establecimiento.

Algunos fabricantes ofrecen una garantía comercial que mejora o amplía la legal.

En el caso de una vivienda, la garantía puede durar hasta los 10 años en caso de vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga o elementos estructurales. Y hay hasta 3 años de garantía para defectos de los elementos.

¿A qué da derecho la garantía?

- Si un producto en periodo de garantía es defectuoso, el consumidor puede
- Reparar el producto.
- Sustituir el producto por otro nuevo (no se sustituyen los bienes que se consumen con el uso ni los de segunda mano).
- Pedir una reducción del precio del producto.
- Resolver el contrato.

En principio, el consumidor puede elegir si prefiere que el producto en garantía le sea reparado o cambiado por uno nuevo, pero el fabricante puede alegar que una de las formas le parece desproporcionada y elegir la que él convenga... siempre que el consumidor esté de acuerdo. Cuando no sea posible o razonable, sustituir el producto en garantía por uno nuevo o si el plazo de tiempo es exagerado... el consumidor podrá pedir una reducción del precio o resolver el contrato. En cualquier caso:

- Tanto la reparación como el cambio deben ser totalmente gratuitos para el consumidor,
- Durante el tiempo que esté sin el producto mientras lo cambian o lo reparan el plazo de la garantía se suspende,
- Tanto el producto reparado como el nuevo cuentan como mínimo con 6 meses de garantía, aunque quedase menos tiempo para que cumpliera la garantía original.

Consejos para hacer valer la garantía:

- Cuando compre un producto, repase los documentos de garantía. Si no hay (sólo es

- obligatorio incluir las garantías comerciales que amplíen la garantía legal), se aplica la ley.
- A veces los establecimientos ofrecen unas garantías comerciales que complementan las del fabricante.
 - Conserve los documentos. Si no tiene, basta el justificante de la compra (tique o factura).
 - La ley obliga a dar un justificante del depósito del producto en garantía, lo que amplía significativamente los derechos del consumidor.
 - Si compra un bien de segunda mano cuya la garantía legal esté vigente, pida el documento, o la factura o tique.