




kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Garantías y Servicios de Asistencia Técnica

Programa formativo en consumo para personas mayores

- 
- ▶ **Garantía legal**
 - ▶ **Garantía comercial**
 - ▶ **SAT**
 - ▶ **Recomendaciones**
 - ▶ **Cómo reclamar**

Garantía legal



Es obligatoria y cubre cualquier producto al que se le pueda aplicar.

PLAZOS

Si el producto es **nuevo**, deberá responder durante los **2 años** siguientes a la fecha de entrega.

- Si el **defecto** se manifiesta en los primeros **6 meses**, la Ley presume que ya existía cuando se le entregó.
- Tras los 6 primeros meses la Ley ya no presupone nada, ambas partes tendrán que aportar las pruebas necesarias para demostrar lo que aleguen.

Si es de **segunda mano** se puede establecer un plazo menor, pero **nunca inferior a 1 año**.

No está condicionada a un documento específico, es suficiente la **factura** o **ticket** de compra originales.

EFFECTOS DE LA GARANTÍA LEGAL

Ante la falta de conformidad con el producto:

- La empresa **vendedora** es quien deberá responder. Si ésta no existiera, se puede acudir directamente al fabricante.
- Deberá cubrir la **instalación**, en el caso de que venga incluida en el contrato de compraventa.
- Puedes optar entre la **reparación** del bien o su **sustitución**, a no ser que resulte imposible o desproporcionada.
- Toda **reparación** tiene que **ser gratuita** y deberá realizarse dentro de un periodo de tiempo razonable. Y tendrá una garantía **mínima de 3 meses** desde la fecha de entrega del producto.
- Mientras dure la reparación se paraliza el cómputo del plazo de garantía.



Garantía comercial

Es una garantía adicional y voluntaria que la empresa fabricante, vendedora, importadora o distribuidora puede ofrecer.

Es un plus, por lo que en ningún caso puede ofrecer menos derechos que la garantía legal.

Debe formalizarse por escrito o en un soporte duradero.

SAT (Servicios de Asistencia Técnica)

Elige SAT Oficiales de Marca, para tus reparaciones. Y recuerda:

- Pide y conserva el **presupuesto por escrito**, evitarás sorpresas. Si no aceptas dicho presupuesto, pueden cobrarte el importe de su elaboración.
- No olvides pedir el **resguardo de depósito** al entregar cualquier aparato para su reparación. El presupuesto puede ser válido como resguardo.
- Si una vez aceptado el presupuesto aparecen más averías, se deberás **dar tu conformidad** para que las reparen.
- En el caso de que tengan que desplazarse a tu domicilio más de una vez para **reparar la misma avería**, sólo te puede cobrar un desplazamiento.
- La cuantía y concepto de la **factura** tiene que coincidir con el presupuesto .
- El **SAT** está **obligado** a tener **piezas de repuesto** durante, al menos, **5 años** (2 para las estéticas), desde el cese de la fabricación de ese modelo. Deberán ser nuevas y para utilizar piezas usadas, deberás dar tu consentimiento por escrito. Las piezas usadas estarán en perfectas condiciones y a un precio inferior.



Recomendaciones

- ▶ Comprueba que el aparato **funciona correctamente** después de la compra o de una reparación.
- ▶ Ante una **avería** de un aparato **en garantía**, debes llamar **a un SAT** y no intentar arreglarlo por tu cuenta, ya que en ese caso se puede perder la validez de la garantía.
- ▶ Recuerda que todos los SAT (Servicios de Asistencia Técnica) deben poner a disposición del público **información clara** sobre precios y garantías ofrecidas.
- ▶ Pide y guarda los **tickets, facturas y/o albaranes** de entrega serán útiles para ejercer el derecho a la garantía y ante una posible reclamación.
- ▶ En el caso de **compra de varios productos**, exige que en la factura aparezca desglosado la descripción y precio de cada artículo.

Como reclamar

Ante un desacuerdo con la garantía o con una reparación, debemos seguir los siguientes pasos:

Intentar llegar a un **ACUERDO AMISTOSO** con la empresa vendedora o el SAT.

Si no se recibe una respuesta satisfactoria:



RECLAMAR POR ESCRITO en:

El Servicio Territorial correspondiente de **KontsumoBIDE**:
Álava, Bizkaia o Gipuzkoa.

O la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.

Para que realicen una **MEDIACIÓN** en el conflicto.

Para más información:
www.kontsumobide.eus