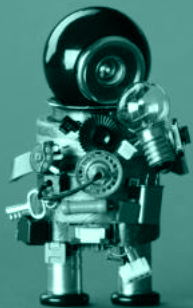


GARANTÍA

de los
productos
y servicios
digitales



GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

Qué es la garantía 2

Qué es un bien de consumo 3

Qué son servicios y contenidos digitales 4

Tipos de garantía 5

Plazo para manifestar la falta de conformidad 6

Documentación a presentar cuando no estás conforme con el producto 10

Prescripción de la acción 10

Recomendaciones 11

▶ Qué es la garantía

La garantía **es un derecho** que la ley reconoce a las personas consumidoras y que afecta a los bienes de consumo y servicios de contenidos digitales.

Las empresas fabricantes o vendedoras, ya sea de productos o de servicios digitales, deben poner sus productos y/o servicios en el mercado sin defectos o “faltas de conformidad”, y en el caso de que se detecte una falta de conformidad las empresas tienen diferentes formas, reguladas por ley, para solventar dicho defecto o error.

También cubre la instalación, si aparece incluida en el precio junto con el producto.

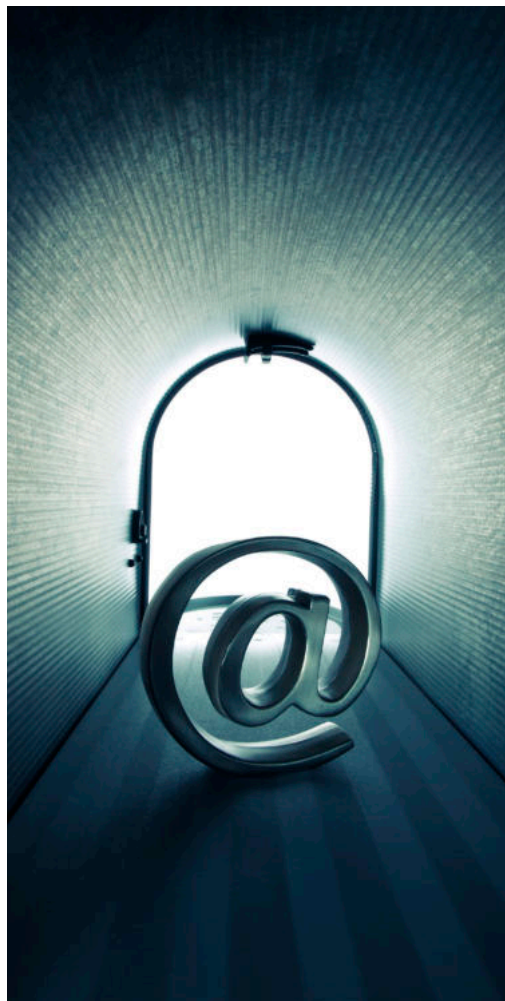
▶ Qué son servicios y contenidos digitales

Son aquellos contratos en los que la empresa suministra contenidos o servicios digitales a la persona consumidora **a cambio de un pago o de que esta facilite o se comprometa a facilitar sus datos personales.** En este caso los contratos no cuestan dinero a la persona consumidora.

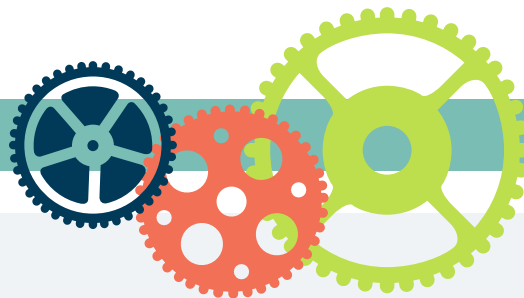
Entre los productos recogidos en esta categoría se encuentran, por ejemplo, aplicaciones, libros electrónicos, juegos digitales, redes sociales, plataformas de streaming o de música, programas informáticos, servicios de correo electrónico en línea o mensajería instantánea, entre otros.

Queda excluidos aquellos programas libres y que funcionan con código abierto, es decir, en los que el código fuente se comparte libremente y las personas consumidoras acceden libremente al programa.

Tampoco se aplicará cuando los contenidos digitales se pongan a disposición del público en general por medio distinto de la transmisión de señales como parte de una actuación o acontecimiento, como las proyecciones cinematográficas digitales.



Tipos de garantía



Garantía legal

La garantía legal **es obligatoria** y no puede ser rebajada en perjuicio de la persona consumidora. Según establece la ley, la persona vendedora o productora tiene el deber de reparar, sustituir o reembolsar el precio pagado por un bien de consumo, en el caso de que esté presente un defecto o no tenga la durabilidad que debiera.

Todos los productos nuevos cuentan con una garantía legal mínima de tres años desde la fecha de entrega. En el caso de los bienes de segunda mano comprados a una empresa o profesional, se puede pactar un plazo inferior, que no podrá ser menor a un año.

Asimismo, la garantía deberá responder durante los dos años siguientes en el caso de la contratación de contenidos y servicios digitales, aun cuando las personas consumidoras no paguen un precio, sino que se comprometan a facilitar sus datos personales.

Garantía comercial

La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse adicionalmente, de manera **voluntaria**, por parte de las personas vendedoras o empresas. Esta garantía en ningún caso puede ser inferior a la legal.

En productos de naturaleza duradera (vehículos, aparatos electrónicos o informáticos, etc.) debe formalizarse, al menos en castellano, por escrito o en soporte duradero (SMS, email, etc.).

Además, debe identificar el producto o servicio cubierto por la garantía, el nombre y dirección del garante, los derechos adicionales concedidos a la persona compradora, el plazo de duración y su alcance territorial, y las vías de reclamación que dispone la persona consumidora.



▶ Plazo para manifestar la falta de conformidad

Se establece un plazo de tres años desde la entrega del producto para que pueda manifestarse la **falta de conformidad***, y de dos años para los contenidos o servicios digitales. Con la nueva ley, no es necesario notificar la falta de conformidad en un determinado periodo.

Se establece que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del producto (o en el año siguiente en

el caso de los contenidos o servicios digitales), ya existían cuando este se entregó, por lo que la persona usuaria no está obligada a demostrar que la falta de conformidad no es imputable a ella misma.

Respecto a los bienes de segunda mano, se debe pactar el plazo de la garantía, que podrá ser menor al de tres años, pero no será inferior a un año. Si no hay pacto, la garantía será de tres años.



Si los servicios digitales se prestan de forma periódica, el plazo de responsabilidad alcanzará la duración del contrato, y si este es igual o inferior a tres años, la garantía se extenderá hasta los tres años a partir del momento de la entrega del bien.



Debes tener en cuenta lo siguiente:

▶▶ Si el defecto se produce durante el primer año (en contenidos y servicios digitales) o segundo año (en bienes de consumo), la ley considera que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega. En este caso la empresa vendedora tiene que demostrar que el producto cumplía con las condiciones acordadas y que el defecto se debe a un mal uso o mantenimiento.

▶▶ Si se produce a partir de dos años o un año, en función del artículo, y hasta que finaliza la garantía, no se presupone el error de fábrica. Tanto la parte compradora como la vendedora tendrá que probar lo que se alegue.



* Falta de conformidad

El principio de conformidad se aplica siempre que haya una **relación comercial de consumo** entre una empresa y una persona física o jurídica. Pero si el producto adquirido no es conforme con el contrato, la garantía legal te protege. La **persona vendedora debe responder** ante la falta de conformidad que exista cuando se entrega el producto.

En caso de que te resulte imposible contactar con la persona vendedora (por cierre de establecimiento, por ejemplo), puedes dirigirte a la empresa fabricante del producto.

No hay una relación de consumo si la compra venta se produce entre particulares, y tampoco si se produce entre empresas.

Reparación o sustitución

Si encuentras un defecto o existe una falta de conformidad, primero deben intentar reparar o sustituir el producto.

La reparación o sustitución debe:

- ▶▶ Ser gratuita para la persona consumidora (desplazamiento, transporte, mano de obra, etc.).
- ▶▶ Realizarse en un plazo de tiempo razonable y sin causar mayor inconveniente para la persona consumidora.

Derecho a reparar:

Para luchar contra la obsolescencia programada, las empresas fabricantes deberán garantizar piezas de recambio durante un **periodo mínimo de 10 años** desde que un producto deje de fabricarse. Debe garantizarse la existencia de piezas de repuesto y de un adecuado servicio técnico.

Mientras el producto esté en reparación o pendiente de sustitución, **se paraliza** el plazo de garantía. La garantía de la reparación será de un año desde la entrega del producto una vez reparado, por lo que la empresa responderá ante las faltas de conformidad de la reparación. (La garantía de una reparación de un producto que ya no tiene garantía, es de 3 meses).

LA GARANTÍA DE LA REPARACIÓN ES DE UN AÑO

En el caso de la sustitución, en el momento en el que recibes el producto nuevo se vuelve a activar el cómputo del plazo pendiente de la garantía del artículo sustituido.



Resguardo de depósito:

se debe entregar cuando se entrega un producto a reparar, indicando la fecha y el problema que tiene el producto, por ejemplo, no funciona la cámara.

Rebaja del precio o resolución del contrato

Si la reparación o sustitución no es posible o no se realiza en un tiempo razonable o conlleva algún tipo de inconveniente para la persona consumidora, tienes derecho a exigir una rebaja en el precio o, incluso, la **resolución del contrato*** – la devolución del bien y la recuperación del dinero-.

La rebaja será proporcional a la diferencia entre el precio que tendría el producto en el momento de la entrega si fuera conforme y el precio del producto en el momento de dicha entrega.

***Resolución del contrato:**

Tienes derecho a resolver el contrato mediante una **declaración expresa** a la empresa. No obstante, no se procederá a la resolución cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia; debe ser notable.

Todo reembolso se ejecutará sin demora y, en cualquier caso, **en un plazo de 14 días** a partir de la fecha en la que la empresa haya sido informada de la decisión de la persona consumidora de

reclamar su correspondiente derecho. En el caso de la compraventa de bienes, el plazo empezará a contar desde que la empresa haya recibido el producto.

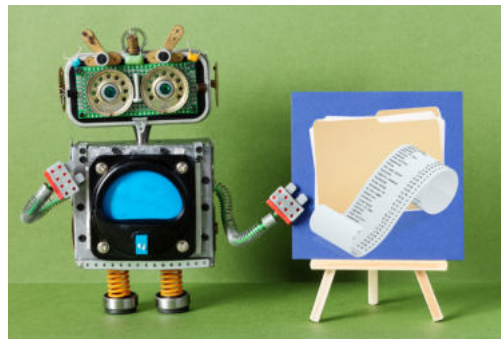
La empresa también tiene la opción de resolver el contrato y devolver el dinero si la reparación o la puesta en conformidad del bien o servicio es **demasiado costoso, complicado o se puede alargar en el tiempo.**

Documentación a presentar cuando no estás conforme con el producto

Es imprescindible presentar la documentación que acredite cuándo y dónde has adquirido el bien con el que no estás conforme.

Por esta razón, **debes conservar tiques de compra, facturas, albaranes**, etc. durante el tiempo de garantía.

En el caso de la garantía comercial adicional guarda el documento original.



DEBES COMUNICAR LA FALTA DE CONFORMIDAD A LA EMPRESA LO ANTES POSIBLE.

Prescripción de la acción

El plazo de prescripción para ejercitar acciones será de **cinco años** desde la manifestación de la falta de conformidad. Es decir, que se establece un plazo de cinco años para presentar una reclamación en consumo, acudir al arbitraje de consumo o a los tribunales.

5 AÑOS
PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Recomendaciones

- 1 Guarda** la factura o tique de compra, el documento original de la garantía comercial y el albarán de entrega. Estos serán necesarios para presentar una reclamación.
- 2 Solicita información** sobre el bien que adquieres, de esta forma te quedará claro cuáles son sus cualidades y usos.
- 3** En el caso de compra de varios productos, exige que en la factura aparezcan **desglosados** la descripción y precio de cada artículo.
- 4 Comprueba** que el producto funciona correctamente después de la compra o de una reparación.
- 5** Ante una avería de un aparato en garantía, acude al establecimiento o al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) y **no intentes arreglarlo por tu cuenta**, ya que en ese caso se puede perder la validez de la garantía.
- 6** En la medida de lo posible, compra en establecimientos adheridos al **Sistema Arbitral de Consumo**, ya que es una garantía adicional para la resolución de conflictos.
- 7** Si tus derechos son vulnerados y no consigues la solución con la empresa, puedes presentar una **reclamación en Kontsumobide**.

Normativa

▶▶ *Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril.*

La información que aparece en este folleto en ningún caso resulta legalmente vinculante. Para información legal detallada ha de acudir a la legislación vigente.



 **BILBAO**

Alameda Rekalde, 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

 **DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN**

Easo, 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

 **VITORIA-GASTEIZ**

Santiago, 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 **900 84 01 20**

www.kontsumobide.eus

