

Garantías en la venta de bienes de consumo

Ley 23/2003,
de 10 de julio
BOE 11/7/03



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

CONCEJALÍA DE COMERCIO Y CONSUMO

LEY 23/2003, DE 10 DE JULIO, DE GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO.

BOE N° 165, DE 11 DE JULIO DE 2003

Esta ley, que entró en vigor el día 11 de septiembre de 2003, incorpora al derecho español la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo, garantizando la protección del consumidor al establecer la *obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con lo ofrecido en el momento de la venta, en la publicidad o en el etiquetado del producto.*

¿A QUIÉN PROTEGE LA LEY?

La Ley protege a los Consumidores, es decir a las personas que adquieren, utilizan o disfrutan los bienes como destinatarios finales.

¿QUE BIENES SE PROTEGEN?

Los bienes muebles corporales destinados al consumo. Se excluyen los bienes inmuebles y los servicios: electricidad y agua y gas no envasados.

¿QUIÉN RESPONDE?

Con carácter general, el VENDEDOR responderá ante el Consumidor de cualquier *falta de conformidad* de los bienes con el contrato.

También se puede reclamar contra el PRODUCTOR (fabricante o importador) cuando al consumidor le resulte imposible o gravoso dirigirse frente al vendedor.

¿CUANDO UN BIEN ES CONFORME CON EL CONTRATO DE COMPRAVENTA?

Salvo prueba en contrario, se entiende que hay conformidad de los bienes con el contrato, cuando cumplan los siguientes requisitos:

- Que el bien se ajuste a la descripción realizada por el vendedor y posea las cualidades de la muestra o modelo que el vendedor haya presentado al Consumidor.
- Que el bien sea apto para el uso a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo o para un uso especial, cuando así lo haya requerido el Consumidor, en el momento de la compra y el vendedor lo hubiera aceptado.
- Que el bien presente la calidad y prestaciones habituales, en un bien del mismo tipo, teniendo en cuenta las declaraciones públicas sobre sus características, hechas por el vendedor o fabricante en la publicidad o en el etiquetado.

La **instalación incorrecta** del bien también se considerará *falta de conformidad* cuando la instalación forme parte del contrato y sea realizada por el vendedor o cuando sea realizada por el consumidor pero siguiendo unas instrucciones de instalación erróneas.

¿QUE DERECHOS TIENE EL CONSUMIDOR ANTE LA FALTA DE CONFORMIDAD?

- Derecho a la **REPARACIÓN** o **SUSTITUCIÓN** del bien.
- Derecho a la **REBAJA** del precio ó la **RESOLUCIÓN** del contrato.

En caso de *falta de conformidad* del bien con el contrato, el Consumidor puede optar entre la **REPARACIÓN** del bien o su **SUSTITUCIÓN**, salvo que una de estas opciones sea imposible o desproporcionada para el vendedor, teniendo en cuenta el valor del bien, la importancia del defecto y si la otra opción puede realizarse sin inconvenientes mayores para el consumidor.

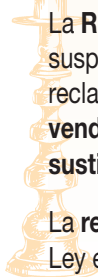
La REPARACIÓN será gratuita para el consumidor, y deberá llevarse a cabo en un plazo razonable.

El consumidor no podrá exigir la **SUSTITUCIÓN** en bienes de segunda mano o en bienes de imposible sustitución por otros similares.

Si la **REPARACIÓN** o **SUSTITUCIÓN** no son posibles o son desproporcionadas, el Consumidor podrá optar por una **REBAJA** en el precio o por la **RESOLUCIÓN** del contrato, salvo que la deficiencia sea de escasa importancia.

La **REPARACIÓN** y, en su caso la **SUSTITUCIÓN** suspenden el cómputo de los plazos de garantía y reclamación **desde la puesta a disposición del bien al vendedor hasta la entrega del bien reparado o sustituido.**

La **renuncia previa** a los **derechos** reconocidos por esta Ley es **nula.**



¿QUE PLAZOS TIENE EL CONSUMIDOR PARA RECLAMAR?

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el bien en un plazo de **2 años** desde su entrega.

En los *bienes de segunda mano* el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a **1 año**.

El Consumidor *debe informar* al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de **2 meses** desde que tuvo conocimiento de ella.

Si la falta de conformidad se manifiesta en los **6 meses** posteriores a la entrega, se presume que las deficiencias ya existían cuando la cosa se entregó. A partir del sexto mes, el Consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

La acción judicial para reclamar por los derechos previstos en esta ley prescribe a los **3 años**, desde la entrega del bien.

¿QUE ES LA GARANTÍA COMERCIAL?

La garantía comercial que pueda ofrecerse adicionalmente obligará a quién figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. La garantía comercial tendrá en todo caso el contenido mínimo que exige la ley y a petición del consumidor deberá formalizarse al menos en castellano, por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

RECUERDE

El plazo para exigir la conformidad del bien al vendedor es de **2 años**.

En los bienes de segunda mano, el plazo para reclamar es de un año, como mínimo.

El consumidor tiene derecho a la **REPARACIÓN** o **SUSTITUCIÓN** del bien y si no fuera posible, a la **REBAJA** del precio o a la **RESOLUCIÓN** del contrato.

Exija siempre **FACTURA** y/o documento de **GARANTÍA**.

Los establecimientos con distintivo oficial de **ARBITRAJE DE CONSUMO** le ofrecen una garantía adicional para la resolución de posibles conflictos.



Para mas información, diríjase a la

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC).

Tfnos.: 987 895 618 • 987 895 626

Fax: 987 895 576

e-mail: ayomic@argored.com

Ordoño II, 10 - Planta 3ª

24001 LEÓN



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

CONCEJALÍA DE COMERCIO Y CONSUMO



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Tfnos.: 987 895 618 • 987 895 626

Fax: 987 895 576

e-mail: ayomic@argored.com

Ordoño II, 10 - Planta 3ª

24001 LEÓN

Colabora:



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Sanidad

Dirección General de Salud Pública y Consumo