



OMIC del Ayuntamiento de Avilés:  
C/Galiana, nº 11 Avilés  
(Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)  
Teléfono: 985521155  
consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

# Garantía



## ¿Qué es la Garantía?

• Es un derecho que tienen los consumidores/as cuando compran un bien o producto de consumo y el mismo tiene una falta de conformidad (**Garantía legal**)

• Opcionalmente, las empresas podrán ofrecer al consumidor/a condiciones más favorables a través de su **garantía comercial**, la cual debe entregarse por escrito o en soporte duradero.

• Si ha comprado un producto a una persona particular no cuenta con la protección de la garantía legal ni de la comercial.



## ¿Qué es la falta de conformidad?

Cuando el producto comprado es defectuoso o no se ajusta de forma total o parcial a las condiciones contratadas.

## Derechos del Consumidor ante la falta de conformidad:

1. Derecho de reparación
2. Derecho de sustitución
3. Derecho a recibir un descuento
4. Derecho a resolución del contrato



En caso de falta de conformidad, el consumidor tendrá derecho a que los bienes se pongan en conformidad mediante su **reparación o sustitución**.

Para ello deberá acudir al establecimiento donde compró el producto y llevar toda la documentación de la que disponga (factura, ticket de compra, albarán de entrega...). Si no fuera posible localizar a la empresa que le vendió el producto (por ejemplo porque ha cerrado el establecimiento) se podrá dirigir a la empresa fabricante.

Cuando no sea posible la reparación o la sustitución por otro producto de idénticas características, el consumidor tiene derecho a solicitar la **reducción proporcional en el precio** o la **resolución del contrato** es decir el reembolso del precio total pagado por el bien, debiendo en este último caso devolver el producto al vendedor.

El vendedor asumirá los gastos de reparación o sustitución.

## ¿Cuál es la duración de la garantía Legal?

- Productos nuevos: A partir del 1 de enero de 2022, el plazo es de tres años desde la entrega del producto.
- Productos de segunda mano: la garantía mínima es de un año desde la fecha de la entrega (con un máximo de tres años).



Durante el periodo de reparación, el cómputo del **plazo de garantía se suspende**.

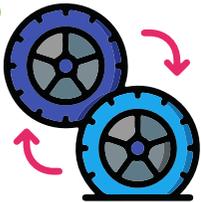
## Falta de conformidad y carga de la prueba



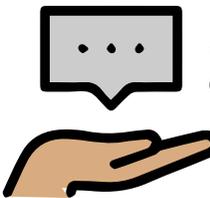
- Durante los dos primeros años de la garantía, se presumirá que los defectos que aparezcan en el producto ya existían en el momento de la entrega.
- Corresponderá al vendedor demostrar lo contrario.

## ¿Qué pasa con las piezas de repuesto?

Los fabricantes están obligados a disponer de piezas de repuesto para reparar sus productos durante 10 años contados a partir de la fecha en que el producto deja de fabricarse. Durante este tiempo, deberán ofrecer también un servicio técnico adecuado.



## Consejos



- **Debe guardar al menos la factura** o ticket de compra, ya que será necesario para ejercer el derecho a la garantía.

- Si un producto que está en garantía se estropea debe acudir al establecimiento de compra y **no intentar arreglarlo por su cuenta**, ya que en ese caso se puede perder el derecho a la garantía.

- **Debe comprobar** que el artículo funciona correctamente después la compra o de una reparación.

**SI EXISTIERAN DISCREPANCIAS, LAS PERSONAS CONSUMIDORAS PODRÁN RECLAMAR ANTE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) DE SU MUNICIPIO.**