

GARANTIA

En els contractes de venda de béns de consum i subministrament de continguts o serveis digitals, l'empresari està obligat a lliurar a la persona consumidora productes que siguin conformes al contracte i respondre de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé, el contingut o el servei digital.

No seran conformes al contracte, els béns i els continguts o serveis digitals que no s'ajustin a la descripció, el tipus de bé, la quantitat i la qualitat, i que no comptin amb la funcionalitat, la compatibilitat, la interoperabilitat i altres característiques establertes en el contracte. Tampoc, els que no siguin aptes per als fins als quals normalment es destinen o per a l'ús específic requerit pel consumidor, ni els béns que no siguin lliurats o subministrats juntament amb tots els accessoris, les instruccions o les actualitzacions, si s'escau.

També serà una falta de conformitat la derivada d'una incorrecta instal·lació del bé o la integració incorrecta dels continguts o els serveis digitals quan s'inclogui en el contracte o quan la realitzi el consumidor i sigui conseqüència de deficiències en les instruccions.

De la mateixa manera, no seran conformes els béns i els continguts o serveis digitals que no presentin la quantitat i les qualitats de durabilitat, accessibilitat, continuïtat, funcionalitat, compatibilitat i seguretat que presenten normalment els béns i els continguts o serveis digitals del mateix tipus i que el consumidor o usuari pugui raonablement esperar.

Estan inclosos en l'àmbit d'aplicació de les garanties de consum:

- Els contractes de compravenda de béns existents o de béns que hagin de produir-se o fabricar-se.
- Els contractes de subministrament de continguts o serveis digitals, incloent-s'hi tots els que tinguin per objecte el lliurament de suports materials que serveixin només com a portadors de continguts digitals. També serà aplicable als contractes en què l'empresari subministra o es compromet a subministrar continguts o serveis digitals i el consumidor es compromet a facilitar dades personals, tret que siguin tractades exclusivament per a subministrar els continguts o serveis digitals objecte del contracte.

No estan inclosos en l'àmbit d'aplicació de les garanties de consum:

- Els animals vius.
- Els béns de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la qual les persones consumidores i usuàries puguin assistir personalment.
- La prestació de serveis diferents dels digitals, independentment que l'empresa hagi utilitzat formes o mitjans digitals per a obtenir el resultat del servei o per a lliurar-lo o transmetre'l a la persona consumidora o usuària.

- Els serveis de comunicacions electròniques prestats en general a canvi d'una remuneració a través de xarxes de comunicacions electròniques, amb l'excepció dels que subministrin continguts transmesos mitjançant xarxes i serveis de comunicacions electròniques o que hi exerceixin control editorial.
- Els serveis de joc.
- Els serveis financers.
- El programari ofert per l'empresari sota una llicència lliure i de codi obert, quan la persona consumidora o usuària no pagui cap preu i quan les dades personals facilitades per la persona consumidora o usuària siguin tractades exclusivament per l'empresa amb la finalitat de millorar la seguretat, la compatibilitat o la interoperabilitat d'aquest programari concret.
- El subministrament dels continguts digitals quan aquests es posin a la disposició del públic en general per un mitjà diferent de la transmissió de senyals com a part d'una actuació o un esdeveniment, com les projeccions cinematogràfiques digitals.
- El contingut digital proporcionat de conformitat amb la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector per part d'organismes del sector públic de qualsevol membre de la Unió Europea.

DRETS DE LA PERSONA CONSUMIDORA

Exigir un document acreditatiu de la garantia. El document acreditatiu és el tiquet o la factura de compra, no el resguard de pagament efectuat mitjançant targeta de crèdit o de dèbit.

Tret que les parts acordin una altra cosa, els continguts o serveis digitals es subministraran amb la versió més recent disponible en el moment de la celebració del contracte.

Triar entre exigir la reparació o la substitució del bé, tret que una de les dues opcions resulti impossible o desproporcionada per al venedor. En els productes de segona mà no es pot exigir la substitució.

Tant la reparació com la substitució seran totalment gratuïtes; s'hi inclouen les despeses de transport i la mà d'obra, i s'han de realitzar dins d'un temps raonable i sense majors inconvenients per al consumidor.

Suspendre el pagament de qualsevol part pendent del preu del bé, contingut o servei digital adquirit fins que l'empresari esmeni la falta de conformitat.

Triar entre la reducció proporcionada del preu o la resolució del contracte quan no es pugui exigir la reparació o la substitució o quan aquestes no s'hagin dut a terme en un termini raonable o li hagin causat inconvenients; també quan la falta de conformitat sigui de tal gravetat que justifiqui la reducció immediata del preu o la resolució del contracte, o quan l'empresari hagi declarat que no posarà els béns, continguts o serveis digitals en conformitat en un termini raonable o sense majors inconvenients per al consumidor. Igualment, quan aparegui una altra falta de conformitat després de l'intent de l'empresari de reparar o substituir l'objecte del contracte. La resolució del contracte no escaurà quan el defecte sigui d'escassa importància.

Tot reemborsament que hagi de realitzar l'empresari al consumidor degut a la reducció del preu o la resolució del contracte s'ha de fer en un termini no superior a 14 dies a partir de la data en la qual l'empresari hagi estat informat de la decisió del consumidor o usuari de reclamar el seu dret o des que l'empresari rebi el bé o, si s'escau, una prova aportada pel consumidor que l'ha retornat.

L'empresari no podrà imposar al consumidor cap càrrec pel reemborsament.

Amb caràcter general la responsabilitat és del venedor. Això no obstant, es permet reclamar també al fabricant o importador quan no sigui possible reclamar directament al venedor.

L'empresari haurà de lliurar al consumidor o usuari justificació documental sobre la posada a la disposició del bé o contingut o servei digital, en la qual consti la data de lliurament i la falta de conformitat, així com justificació documental del lliurament al consumidor del bé ja conforme indicant la data de lliurament i descripció de la mesura correctora efectuada.

TERMINIS

Per als productes comprats abans de l'1 de gener de 2022:

El venedor ha de respondre de la falta de conformitat durant el termini de 2 anys des del lliurament del bé. Durant els sis primers mesos es presumirà que la falta de conformitat ja existia quan es va lliurar el bé. Passat aquest termini el consumidor haurà de demostrar que el defecte era d'origen i no s'ha degut a un mal ús.

En els béns de segona mà, el venedor i el consumidor podran pactar un termini menor, que no podrà ser inferior a 1 any des del lliurament del bé.

En el supòsit de substitució d'un bé, no començarà un nou termini de garantia; s'hi aplicarà l'inicial.

La reparació suspèn el termini de garantia durant el temps en què el bé estigui a la disposició del venedor per a la seva reparació.

El consumidor té dret a un adequat servei tècnic i a l'existència de recanvis durant un termini mínim de 5 anys en els productes de naturalesa duradora.

Per als productes i serveis o continguts digitals comprats o contractats a partir de l'1 de gener de 2022:

L'empresa venedora de productes nous respondrà de la falta de conformitat durant el termini de 3 anys posteriors al lliurament del bé o subministrament. Els defectes que apareguin durant els 2 primers anys en productes nous (o 1 any en productes de segona mà), es considerarà que existien en el moment del lliurament, tret que l'empresa pugui

demostrar que han estat provocats per un mal ús. Passat aquest termini el consumidor haurà de demostrar que els defectes eren d'origen i no s'han degut a un mal ús.

Els serveis digitals (com subscripcions a serveis de reproducció de continguts audiovisuals per Internet, serveis d'emmagatzematge en el núvol, etc.) i els continguts digitals (per exemple, arxius de música, videojocs, etc., descarregats digitalment) tenen una garantia legal de 2 anys des de la data del subministrament.

En els productes de segona mà, l'empresa i el consumidor podran pactar un termini menor de garantia, que no podrà ser inferior a 1 any.

En el supòsit de substitució d'un bé, no començarà un nou termini de garantia; s'aplicarà el de garantia inicial.

La reparació suspèn el termini de garantia durant el temps en què el bé estigui a la disposició del venedor per a la seva reparació.

L'empresa venedora respon durant 1 any del mal funcionament d'un producte reparat o substituït en garantia, sempre que la causa de la falta de conformitat sigui la mateixa que la causa inicial.

El consumidor té dret a un adequat servei tècnic i a l'existència de recanvis durant un termini mínim de 10 anys en els productes de naturalesa duradora.

GARANTIA COMERCIAL

La garantia comercial pot oferir-se amb caràcter voluntari per part de l'empresa. Es tracta d'una garantia addicional a la legal i només cobreix els aspectes indicats en el document de garantia. La garantia és vinculant per al garant en les condicions establertes en el contracte i en la publicitat associada.

NORMATIVA

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.