¿Dónde informarse?

Podrá encontrar más información sobre el contenido de la ley y sobre el procedimiento para presentar una reclamación relacionada con la garantía de bienes de consumo dirigiéndose a:

- Servicios de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón (ver contraportada).
- Asociaciones de consumidores y usuarios.
- Oficinas de Información al Consumidor de las Entidades Locales.

SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO

HUESCA
San Jorge, 65
Teléfono 974 21 16 00

TERUEL
Joaquín Arnau, 22, 4.ª planta
Teléfono 978 60 33 00

ZARAGOZA
Avda. Cesáreo Alierta, 9-11
Teléfonos 976 71 52 43 / 976 71 52 42

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1.ª planta
50003 ZARAGOZA

www.aragob.es/consumo

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Salud y Consumo

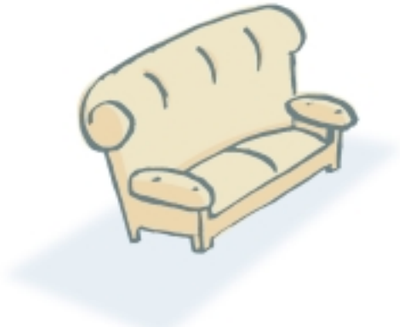
¿Qué exigir?

GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Salud y Consumo

¿Qué regula la ley?

La obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa.



¿Cuándo un bien **es conforme** con el contrato de compraventa?

Salvo prueba en contrario, un bien es conforme con el contrato siempre que cumpla los requisitos siguientes:

- Que el bien adquirido se ajuste a la descripción realizada por el vendedor.
- Que el bien adquirido tenga las cualidades manifestadas mediante una muestra o modelo.
- Que el bien adquirido sirva para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.
- Que sea apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que el vendedor haya aceptado.
- Que presente la calidad y el comportamiento esperados, especialmente atendidas las declaraciones públicas sobre sus características concretas hechas por el vendedor o el fabricante.

¿En relación con qué bienes responde **el vendedor**?

Bienes muebles corporales destinados al consumo privado (no afecta a los bienes inmuebles ni a los servicios).

¿Quién responde?

El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor podrá reclamar directamente al fabricante o importador.

La renuncia previa de los derechos que la ley reconoce a los consumidores será nula, siendo asimismo nulos los actos realizados en fraude de la misma.

Son vendedores a efectos de esta ley las personas físicas o jurídicas que, en el marco de su actividad profesional, vendan bienes de consumo.

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

Tiempo para exigir responsabilidad al vendedor

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos (2) años desde la entrega del bien. No obstante:

- Si la falta de conformidad se manifiesta durante los seis (6) primeros meses desde la entrega de la cosa, se presume que dicha falta de conformidad existía cuando se entregó aquella.
- A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

La reparación y, en su caso la sustitución suspenden el cómputo de los plazos que establece la ley. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y concluirá con la entrega del bien reparado o, en caso de sustitución, del nuevo bien.

Durante los seis primeros meses posteriores a la entrega del bien reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación.

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

¿Qué opciones tiene **el consumidor** ante la falta de conformidad?

En caso de falta de conformidad del bien con el contrato, el consumidor puede optar, a su elección, entre:

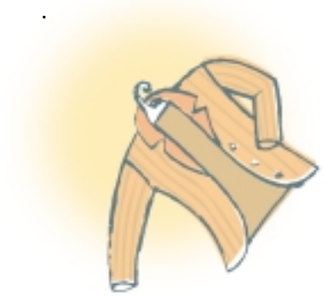
- La reparación del bien o su sustitución, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado.

Si la reparación o sustitución no son posibles o son desproporcionadas, el consumidor podrá optar por una rebaja adecuada en el precio o por la resolución del contrato, con devolución del precio.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

El consumidor no podrá exigir la sustitución cuando se trate de bienes de segunda mano o bienes de imposible sustitución por otros similares.



Garantía comercial

La garantía comercial que pueda ofrecerse adicionalmente obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

A petición del consumidor, la garantía debe formalizarse, al menos, en castellano y por escrito.

En relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial y los derechos que esta ley concede se formalizarán siempre por escrito.