

Todo lo que debe saber[©]

¿En qué consiste realmente la garantía?, ¿a qué da derecho?, ¿cuánto dura?, ¿qué productos la tienen? Estas cuestiones que parecen básicas no siempre se tienen claras. En este artículo se lo contamos.



Seguro que todos nos hemos visto alguna vez en una situación parecida: después de un año, están apareciendo humedades en la casa; ese aparato que hemos adquirido no da el resultado esperado... Cualquier producto que se ponga en el mercado tiene que estar en perfectas condiciones de uso y cumplir la función para la que se anuncia. Si no es así, el consumidor tiene derecho a reclamar. Lo mismo ocurre cuando se adquiere una vivienda. El objetivo de este artículo es ayudar al consumidor a saber cuáles son sus derechos y cómo puede hacerlos valer, tanto si se trata de una vivienda (garantía de bienes inmuebles) como de un producto (garantía de bienes muebles).



Los bienes muebles

En los bienes de consumo duradero la garantía existe siempre.

¿En qué consiste?

Cuando compre cualquier producto duradero, tenga presente que una cosa es la "garantía legal" y otra la "garantía comercial". La primera, la legal, es la obligación que tiene el vendedor o el fabricante de asegurar el buen estado del producto y que sirva para el fin que se le

supone durante un período de tiempo predeterminado por la ley. Además, también, tendría derecho a la indemnización de los daños y perjuicios que hubiera padecido como consecuencia del consumo de un producto defectuoso. En muchos casos, el fabricante o vendedor amplían esta garantía legal en unas condiciones de tiempo, cobertura, etc. que ellos mismos establecen. Esto es lo que se llama "garantía comercial", que es de carácter totalmente voluntario y que suele ser la que se utiliza como reclamo.

Dos normas diferentes

Hasta el 11 de septiembre de 2003 la garantía de los bienes muebles estaba

ALGUNOS

La ley es poco precisa en algunos aspectos y, en la práctica, puede dejar la decisión entre las distintas opciones a la interpretación del vendedor. Para comprobar cómo actuarán los establecimientos hemos hecho una prueba práctica. Lo que les planteamos

1. Con la nueva regulación de la garantía de bienes de consumo nuevos que entró en vigor el 11 de septiembre, cuando el bien tiene defectos de fabricación o no cumple las expectativas de uso que tenía el consumidor, éste tiene la opción entre exigir la reparación o sustitución del bien por uno nuevo, salvo que una de estas opciones resulte desproporcionada. Suponiendo que ocurre la avería que hemos indicado en cada caso, en primer lugar, les preguntamos si considerarían des-

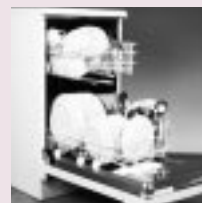


Nos dirigimos a 10 concesionarios de venta de coches y planteamos un problema en la centralita electrónica de un coche en garantía.

Los dos concesionarios que han contestado consideran que es desproporcionado que el consumidor opte por la sustitución del vehículo por uno nuevo. Por otro lado, uno de ellos considera razonable dar un plazo de 15 días para reparar el coche; mientras que para el

otro no es trascendente el plazo si el cliente dispone de un coche de sustitución.

Ante la posibilidad de que no pudieran arreglar el problema y el cliente les pidiera la resolución del contrato (es decir, la devolución del dinero), uno considera que el problema es de escasa importancia como para devolver el dinero; y el otro remitiría el problema al fabricante. Por último, en cuanto a la rebaja del precio, uno no nos precisa ningún porcentaje; y el otro, al igual que en la pregunta anterior, volvería a remitir la solución al fabricante.



Nos dirigimos a 10 tiendas de electrodomésticos y planteamos un fallo del programador de un lavavajillas.

Nos respondieron seis tiendas. La contestación a la pregunta de si considerarían desproporcionada la posibilidad del cambio del aparato, dos establecimientos no consideran desproporcionado el cambio si la avería se produce durante el primer mes, otros dos, tampoco lo consideran desproporcionado, si la avería es grave; y, por último, los otros dos, sí lo consideran desproporcionado. En el plazo para realizar la reparación también hay diferentes res-

regulada básicamente por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Pero, a partir de esa fecha entra en vigor la nueva Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. Por tanto, todos los productos que se adquieran a partir del 11 de septiembre se regirán por la nueva ley; no obstante, durante un tiempo van a convivir ambas normativas. En líneas generales, las claves de la nueva ley son:

– La garantía cubre no sólo los defectos anteriores a la venta que tenga el objeto, sino también si éste no cumple las expectativas de uso que tenía el consumidor de él; es decir, que, aunque no tenga defectos, no se ajuste a las cualidades del producto que el vendedor haya presentado, que consten en el etiquetado o en la publicidad.

– Los bienes muebles tendrán una garantía de dos años, frente a los seis meses de la antigua ley. Ahora bien, los defectos que se manifiesten pasados los primeros seis meses, no se presupone que existían cuando el bien se entregó y deberá ser el consumidor el que tenga que probarlo, lo que puede limitar en la práctica el ejercicio del derecho. Y, además, para no perder ese derecho, el consumidor necesitará, generalmente, el informe de un perito que acredite que el defecto existía cuando se vendió el bien, con el coste que

esto supone (vea el artículo *¡Páguenme más!* en este mismo número, pág. 15). El periodo de la reparación o sustitución se resta del global de la garantía. El plazo para el ejercicio de reclamación prescribirá a los tres años desde la entrega del bien; y el consumidor tiene la obligación de informar al vendedor del problema en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de él (vea el modelo de reclamación en www.ocu.org).

– El comprador tendrá la opción de elegir entre reparar o sustituir el producto (salvo que la opción sea imposible o desproporcionada); y, si esto no es posible o las soluciones anteriores no se realizaron en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor, éste podrá optar por una rebaja del precio o por la resolución del contrato.

– Las reclamaciones tendrá que hacerlas directamente al vendedor. La reclamación al fabricante es subsidiaria, es decir, se podrá reclamar a éste cuando al consumidor le resulte imposible o una carga excesiva reclamar al vendedor, o cuando la falta de conformidad se refiera al origen o idoneidad del bien conforme a su finalidad y normas que lo regulan, lo que resulta más limitado que con la regulación anterior.

En el cuadro *Garantía de los bienes*

muebles (página siguiente) le presentamos las principales características de una y otra normativa.

Por último, para comprobar cómo aplican los comercios la nueva regulación de la garantía hemos realizado una pequeña prueba práctica, en el recuadro *Algunos peros* le mostramos los resultados.



Los bienes inmuebles

Cuando adquiere una vivienda nueva, como ocurre con cualquier otro bien

duradero, tiene derecho a una garantía.

Los términos y condiciones de esa garantía van a depender del tiempo que haya transcurrido desde que se construyó la casa. ¿Por qué? Porque desde la entrada en vigor de la actual Ley de Ordenación de la Edificación (LOE) del 6 de mayo de 2000, en España coexisten los dos regímenes para regular la garantía: la normativa anterior (regulada en el Código Civil), que seguirá siendo de aplicación a las viviendas cuya licencia de edificación se haya solicitado antes de mayo de 2000; y la nueva, para las edificaciones que

PEROS

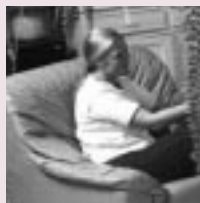
proporcionada la elección de la sustitución del bien por uno nuevo.

2. Por otra parte, la ley indica que la reparación y sustitución deberá llevarse a cabo en un plazo razonable. Por tanto, queríamos saber, si reparaban el bien, qué plazo sería razonable para la reparación de esa avería.

3. La ley dice que la resolución de un contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia; en el caso de que el bien reparado siguiera sin funcionar correctamente y el consumidor pide la resolución, queríamos saber si rechazarían esta posibilidad porque consideran que la avería es de escasa importancia.

4. Por último, en el caso de que el consumidor eligiera la rebaja de precio, queríamos saber el porcentaje que les rebajarían.

puestas: dos establecimientos consideran lo normal entre 24 y 48 horas; tres, no más de una semana; uno, quince días; y otro entre 2 y 3 días. En cuanto a la posibilidad de cambiar el aparato, sólo uno remite el problema al fabricante, el resto considera que la avería tiene la entidad suficiente como para pedir la resolución del contrato. De nuevo, la contestación a la última pregunta es variadísima: dos establecimientos piensan que si el aparato sigue sin funcionar bien, lo mejor es cambiar el aparato; en otros dos, que lo razonable es negociar la rebaja entre ambas partes; uno, considera justo un 15%; y el último, entre un 50 y un 70%, en función del tiempo transcurrido desde la compra.



Nos dirigimos a 9 tiendas de muebles y planteamos un problema con un sofá que ha sido tapizado en una tela distinta de la que se eligió.

Nos contestaron tres establecimientos. Respecto a la primera pregunta, dos de los tres establecimientos contestaron que no es desproporcionado hacer un sofá nuevo con la tela elegida. En cuanto al plazo para ello, en un caso nos daban 45 días; en otro nos dijeron

que debiera ser inmediato pero no concretaron fecha; y en el último establecimiento nos dijeron que podría llegar a los dos meses. Por lo que respecta a la resolución del contrato, en dos casos consideran el problema suficientemente importante como para pedir la resolución, mientras que un establecimiento nos dijo que era mejor llegar a una solución. En cuanto a la rebaja que se asignaría por este tipo de defecto, dos de los establecimientos contestan que lo que se acuerde con el cliente, el otro que lo normal sería entre un 10 y un 15%, pudiendo llegar, en casos excepcionales, a un 30%.

GARANTÍA DE LOS BIENES MUEBLES (DIFERENCIAS ENTRE EL ANTIGUO Y NUEVO RÉGIMEN)

Contenido	Antes	Ahora
Qué defectos cubre	Los defectos de origen anteriores a la venta y los daños y perjuicios que ocasionen.	La falta de conformidad del bien con el contrato, que incluye, además de los defectos de origen, los supuestos en los que el producto no responde al uso que se espera de él.
Cuánto dura	6 meses. Así como el mantenimiento de repuestos durante un plazo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse.	2 años para bienes nuevos. 1 año para bienes de segunda mano; así como el mantenimiento de repuestos durante un plazo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse.
Quiénes son los responsables de asumir la reparación	Recae en fabricante o importador y vendedor o suministrador.	Recae en el vendedor; y en determinados casos y condiciones, el fabricante.
Qué prestaciones están cubiertas	La reparación gratuita del bien y, si no es satisfactoria, el consumidor puede elegir entre la sustitución o la devolución del precio pagado; además de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados. También, la garantía incluye el mantenimiento de un adecuado servicio técnico.	La falta de conformidad del bien con el contrato da derecho al consumidor a elegir entre la reparación o sustitución, y si no es posible, a elegir entre una rebaja en el precio o la resolución del contrato; además de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados. También, la garantía incluye el mantenimiento de un adecuado servicio técnico.
Quién puede reclamar	El titular de la garantía (propietario consumidor).	El titular de la garantía (propietario consumidor).
Quién debe probar los defectos del bien	El garante.	El garante durante los seis primeros meses; después el consumidor.

► solicitaron la licencia después de mayo de 2000. Es decir, durante mucho tiempo convivirán ambos sistemas. Dos ejemplos nos ayudarán a meternos en situación y a explicar ambas normativas. Por tanto, usted puede dirigirse a la parte del artículo que le interese.

Garantía de la vivienda antes de mayo de 2000

Los Martínez se compraron en 1999 un piso flamante y recién construido. Ahora, en la fachada ha comenzado a aparecer una grieta. ¿Qué pueden hacer?

¿Qué defectos cubre la garantía?

Un edificio es un conjunto formado por muchos elementos: cimientos, vigas, aislamientos, tabiques... Dependiendo del tipo de defecto, la cobertura es distinta. Así tenemos que distinguir entre:

- Vicios ruinógenos: Aunque la ley habla de "ruina", por supuesto, no es necesario que la vivienda se esté derrumbando. La garantía cubre cualquier defecto que, por su envergadura, afecte a la construcción y exceda de las simples imperfecciones comunes o corrientes haciendo que lo construido no cumpla adecuadamente su función. Una instalación de saneamiento que causa frecuentes atrancos, un aislamiento mal colocado que produce humedades o aparición de grietas en la fachada (como ocurre en la casa de los Martínez), etc. serían algunos ejemplos de los llamados vicios ruinógenos.
- Vicios o defectos leves: Un armario mal rematado, una ventana que no cierra, la pintura desconchada, un grifo que gotea... Se trata de deficiencias que tienen menor entidad y que o bien constan al principio, o bien se ponen de manifiesto

inmediatamente. Lo adecuado es reclamar su reparación o sustitución antes de la recepción definitiva, o lo antes posible, una vez sean detectados.

¿Durante cuánto tiempo?

El plazo de garantía para defectos graves o ruinógenos (como es el caso de nuestro ejemplo) se extiende a 10 años, que empiezan a contar desde la terminación de la construcción. No obstante, este plazo de diez años se puede ampliar hasta 15 cuando el defecto está causado porque el contratista o constructor de la obra no

cumplió con las condiciones del contrato (por ejemplo, si el contratista se comprometió a instalar unas tuberías de determinado material y luego pone unas de peor calidad, sería responsable de los daños que la rotura pudiera causar durante 15 años en lugar de los 10 habituales). Sin embargo, es raro que se aplique la ampliación a 15 años porque no es fácil demostrar este extremo.

Una vez que el defecto se manifiesta dentro del periodo de garantía, el propietario dispone de 15 años para reclamar o iniciar la acción. Es decir, este segundo plazo empieza a contar en el momento en que el defecto se manifiesta. Veamos un ejemplo: una vivienda se construyó en 1993, y, por ejemplo, aparece el defecto en el 9º año de la garantía, es decir, en el 2002, a partir de ese momento el propietario tiene 15 años para reclamar, es decir, hasta el 2017.

¿Quién es el responsable?

En principio, la ley establece que la responsabilidad es individual, es decir, que cada una de las personas que intervienen en la edificación (promotor, constructor, arquitecto, aparejador...) debe responder por su trabajo.

¿Quién puede reclamar?

El dueño de la obra. No sólo el primer comprador de una vivienda sino a todos los sucesivos compradores mientras está vigente la garantía. Las comunidades de propietarios, a través de su presidente, también pueden reclamar conjuntamente.

¿Qué tienen que probar?

Los propietarios (en el caso del ejemplo, los Sres. Martínez) que quieren reclamar tienen que probar únicamente los vicios

¿Y la instalación?

En caso de que surjan problemas por la incorrecta instalación de un bien, la solución dependerá del caso:

- Respecto a la instalación de un bien mueble en un inmueble, por ejemplo, el ascensor de un edificio: Si se instaló cuando se construyó el edificio, la garantía que se le aplica es la del inmueble; en cambio, si se instaló cuando el edificio ya estaba construido, se aplicará el régimen de garantía de los bienes muebles.
- Respecto a los aparatos que requieren instalación, por ejemplo, un aparato de aire acondicionado: Si el defecto aparece como consecuencia de una defectuosa instalación realizada por el vendedor, se aplicaría el régimen actual de garantías en la venta de bienes muebles; pero, si la instalación la hubiera realizado un tercero, la responsabilidad sería del instalador.

ruinógenos. Los demandados (constructor, promotor, arquitecto...) tienen que demostrar que no tienen ninguna responsabilidad en la aparición de esos defectos.

La nueva ley de garantía de la vivienda

Doña Luz acaba de comprar una casa (septiembre de 2003) cuya licencia de construcción se solicitó en octubre de 2000. Cuando ha empezado a amueblarla se ha dado cuenta de que se ha levantado el parquet de toda la casa. ¿Qué puede hacer?

¿Qué defectos cubre la garantía?

Con la nueva ley (LOE), la garantía cubre la reparación o indemnización de los daños causados por:

- Vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga o elementos estructurales que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio (aparición de grietas...).

- Vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que afecten a la habitabilidad de la vivienda (por ejemplo, instalaciones de fontanería, acondicionamiento térmico, etc.).

- Vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras (pintura, carpintería, ajuste de puertas, barnizado, etc.).

No obstante, en la práctica es muy probable que no siempre sea posible encasillar los problemas en una u otra categoría: por ejemplo, unas humedades pueden afectar a la habitabilidad o pueden llegar a afectar a la cimentación de un inmueble.

¿Durante cuánto tiempo?

El nuevo régimen establece plazos diferentes dependiendo del tipo de defecto. Así tenemos:

- 10 años para los que afecten a la estructura del edificio; por ejemplo, problemas de grietas, cimentación, vigas...

- 3 años para los que afecten a las condiciones de habitabilidad; por ejemplo, humedades que no afecten a la estructura o resistencia de la edificación...

- 1 año para defectos que afecten a acabado de la obra; por ejemplo, pintura, barnices, grifería...

El plazo de prescripción para exigir responsabilidades es de dos años; es decir, una vez que ha aparecido el vicio o defecto, el propietario tiene sólo dos años para reclamar, en lugar de los 15 años que había con la antigua ley.

¿Quién es el responsable?

Al igual que en el régimen antiguo, la nueva ley establece que la responsabilidad es individual, es decir, que cada una de las personas que intervienen en la edificación debe responder por su trabajo.

La novedad de esta ley es que establece la obligación de promotores y constructores de concertar un seguro (seguro de daños materiales o seguro de caución) para hacer frente a las responsabilidades derivadas de los vicios y defectos de la vivienda (en este momento sólo es obligatorio el seguro que garantiza los daños estructurales durante 10 años). Es éste un aspecto que redundará en beneficio de los consumidores, que así tendrán la seguridad de que alguien responderá ante sus reclamaciones, porque podrán dirigir la acción además de contra los

profesionales indicados y el promotor, también contra la aseguradora.

¿Quién puede reclamar?

El dueño de la obra. No sólo el primer comprador, sino todos los sucesivos compradores mientras esté vigente la garantía. También el presidente, si es una comunidad de propietarios.

¿Qué tienen que probar?

Al igual que en el régimen anterior, los propietarios que quieren reclamar tienen que probar únicamente la existencia de los daños materiales, y los demandados tienen que demostrar que no tienen ninguna responsabilidad en la aparición de esos defectos.

¿Cómo reclamar?

El primer paso que debe dar el consumidor es intentar resolver el problema directamente con la persona o entidad implicada. Si el problema no se arregla, envíe una carta exponiendo su postura. La vía administrativa es, también, una medida válida pues, aunque sólo impone sanciones al infractor, a usted le puede servir como medio de presión para llegar a un acuerdo. Las reclamaciones por esta vía se presentan ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o ante la Dirección General de Consumo de su comunidad autónoma. Si usted es socio de la OCU, también puede hacerlo a través de esta organización. Si no consigue solucionar el problema de forma amistosa, el sistema arbitral de consumo es la vía idónea para resolver este tipo de reclamaciones de los consumidores, ya que es rápida y gratuita. No obstante, su principal inconveniente es la voluntariedad, es decir, si el reclamado no acepta someterse al arbitraje, no se le puede obligar. Eso sí, una vez ha aceptado, el laudo es de obligado cumplimiento.

Ahora bien, si el responsable no accede a la petición, hay que continuar reclamando. Normalmente, se hará por vía judicial, para lo que necesitará la asistencia de un abogado y procurador, si la cuantía es superior a 900 euros.

Por último, en los vicios en inmuebles, si los afectados son muchos o se trata de elementos comunes, lo adecuado es presentar una reclamación conjunta a través de la comunidad de propietarios. Si dispone de un seguro que incluya la cobertura de reclamación de daños, no dude en utilizarlo para reclamar. ■

Entre particulares



Cuando se adquiere un bien de segunda mano, es decir, se lo compra a un particular, hay que tener en cuenta:

- Si la adquisición del bien se produce dentro del plazo de vigencia de la garantía marcado por la ley, se aplican las mismas condiciones de garantía que le explicamos en este artículo para los bienes nuevos. Es un derecho que mientras está latente puede ejercitarlo cualquier perjudicado en la cadena de propietarios sucesivos.

En el caso de una vivienda, aunque los particulares que se construyan su propia casa están eximidos desde enero de 2003 de contratar el seguro decenal para vicios ruinógenos, si la revenden antes de que pasen 10 años desde la construcción deben constituir el seguro por el periodo restante, salvo que pacten con el comprador lo contrario.

- En cambio, si han transcurrido ya esos plazos, la única responsabilidad que se le puede exigir al vendedor es la relativa a los vicios ocultos. El periodo de reclamación dura sólo seis meses.