

Cales son os meus dereitos?

- ▶ Cando un produto non fora conforme co contrato, tes dereito a elixir entre a súa reparación ou a súa substitución, sempre que unha das opcións non resulte imposible ou desproporcionada.
- ▶ Non será posible a substitución cando se trate de bens de segunda man ou bens non funxibles (insubstituíbles por seren únicos e non haber dous exactamente iguais, p. ex. antigüidades ou obras de arte).
- ▶ A reparación e a substitución serán completamente gratuítas, e incluírán pezas, man de obra, desprazamentos e gastos de envío; ademais deberán facerse nun prazo razoable e sen maiores inconvenientes para ti. Garda a factura no caso de que che cobren, esixe que consten nela todos os conceptos desagregados.
- ▶ Cando entregues un produto ao vendedor para que cho repare ou substitúa, este deberá entregarche un xustificante no que conste a data de entrega e o problema que ten o produto.
- ▶ Cando o recollas reparado ou substituído deberá tamén entregarche un xustificante no que conste a data de retirada e as operacións realizadas nel.
- ▶ Cando non sexa posible esixir a reparación ou substitución, ou nos casos nos que non se levasen a cabo no prazo razoable, poderemos pedir a rebaixa do prezo ou a resolución do contrato.

Teléfono gratuito
de información
ao consumidor



 INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

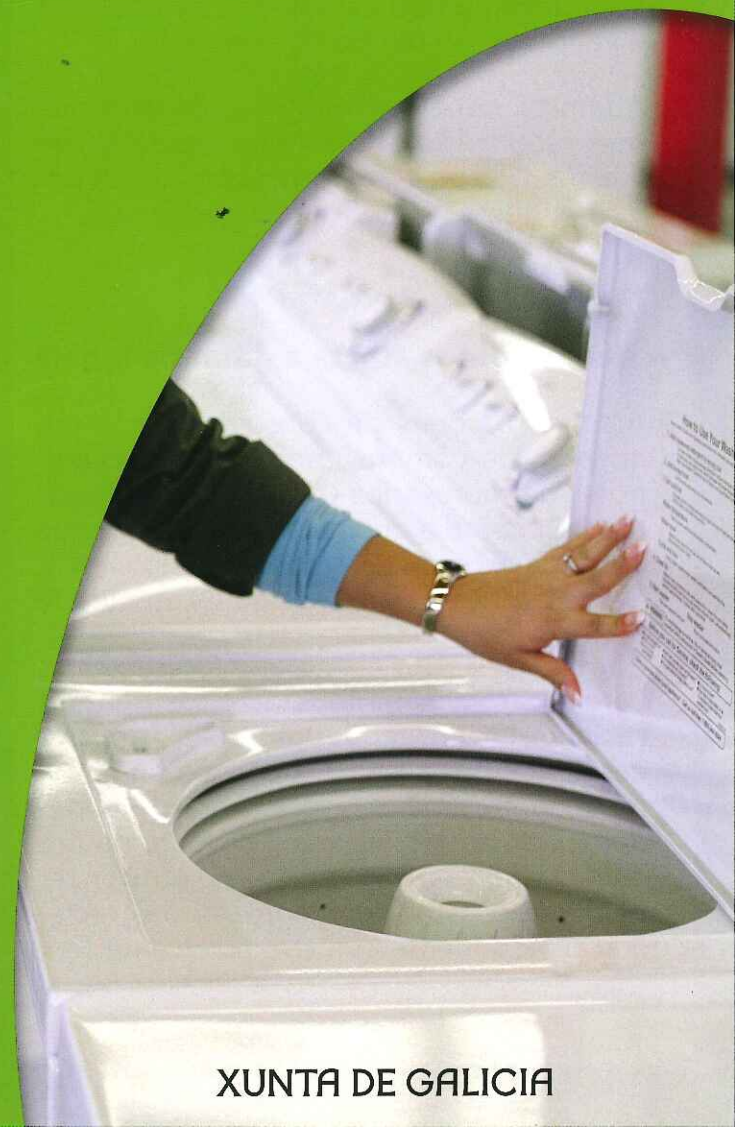
Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo
15707 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tel. 981 54 45 12 - Fax 981 54 45 99
www.igc.xunta.es



XUNTA
DE GALICIA

galicia

Garantías dos bens de consumo



XUNTA DE GALICIA

Que é a garantía legal?

- ▶ É a obriga do vendedor entregar á persoa consumidora e usuaria produtos que sexan conformes co contrato, respondendo fronte a el calquera falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto.
- ▶ Un ben é conforme co contrato cando se axusta ás cualidades habituais dun produto do mesmo tipo e a aquelas que sinalara o vendedor ao tempo de compralo.
- ▶ Ademais, debe ser apto para os usos aos que xeralmente se destinan produtos do mesmo tipo ou para outros usos que ti pediras e que o vendedor che confirmara.

A que produtos afecta a garantía legal?

- ▶ A todos os bens de consumo que sexan obxecto de compravenda entre consumidores e empresarios (non entre particulares), así como a aqueles que se teñan que producir ou fabricar (mubles, roupa, etc.). Non se aplica á auga, gas ou electricidade non envasados.
- ▶ Para facer valer os teus dereitos deberás **reclamarlle ao vendedor**. Malia isto, nos casos nos que resulte imposible ou supoña unha carga excesiva acudir ao vendedor (p. ex. se mercaches o produto noutra comunidade ou estado da UE ou por ter pechado o establecemento) podes reclamar directamente contra o fabricante.



Cales son os prazos?

- ▶ No caso de bens novos o prazo é de 2 anos. No caso de bens usados pode pactarse un prazo máis curto, pero nunca inferior a 1 ano. Se o contrato non di nada, o prazo será de dous anos ao igual que nos bens novos.
- ▶ Salvo proba na contra, presumirase que as faltas de conformidade que se manifesten nos 6 meses posteriores á entrega do produto, sexa este novo ou de segunda man, xa existían cando a cousa se entregou, excepto cando esta presunción sexa incompatible coa natureza do produto ou a índole da falta de conformidade.
- ▶ A garantía conta desde a data de entrega do ben, e presúmese que coincide coa que figura no albará, factura ou resguardo de compra.

Que é a garantía comercial?

- ▶ É aquela **garantía adicional** que voluntariamente poden ofrecer o vendedor, o fabricante ou un terceiro e que supón un *plus* de protección fronte á garantía legal. O seu alcance vén determinado polo documento de garantía e a publicidade.
- ▶ A garantía comercial pode incluír aspectos do máis diverso, aínda que habitualmente adoita consistir nunha ampliación dos prazos de cobertura, na prestación de servizo a domicilio, a gratuidade da man de obra ou de pezas, ou mesmo que a asistencia técnica se preste con determinada dilixencia.
- ▶ A garantía comercial debe formalizarse polo menos en castelán e poderás pedir unha copia por escrito ou noutro soporte duradeiro e accesible. Cos produtos de natureza duradeira (vehículos, mobles, aparellos domésticos, etc.) deberá entregarse sen que a teñas que pedir. Presta atención ás limitacións e exclusións que poida incluír.
- ▶ **Lembra que** os bens de natureza duradeira deben contar cun axeitado servizo técnico e pezas de reposto durante un prazo mínimo de cinco anos desde que deixaran de fabricarse e que a lista de prezos dos repostos deberá estar sempre ao teu dispor.

