

PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

Actualizado a 01-10-2016



SOLUCIONA
LEFEBVRE



LEFEBVRE
EL DERECHO

Protección a los consumidores

Índice

I. Introducción

II. Derechos de los consumidores

A. Derecho de desistimiento

B. Reparación y servicio postventa

C. Disconformidad

III. Garantías

IV. Responsabilidad del productor

I. Introducción

La normativa que protege a los consumidores se aplica a las relaciones entre consumidores y empresarios. Se definen como consumidores, las personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y las personas jurídicas que actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Por su parte, se considera empresario a las personas físicas o jurídicas, ya sean privadas o públicas, que actúen directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

II. Derechos de los consumidores

(RDLeg 1/2007 art.66 bis, 68 a 79, 114, 116, 127 y 128)

Cuando la venta se realiza a un consumidor final, éste tiene derecho a que le entreguen un bien conforme con el contrato, respondiendo el vendedor frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Por tanto, aunque habitualmente el concepto de falta de conformidad equivale a defecto de fabricación, se trata de un concepto más amplio. La ley establece que se entiende que un producto es conforme con el contrato siempre que cumpla una serie de requisitos. Así, debe:

- a) Ajustarse a la descripción realizada por el vendedor y posea las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- b) Ser apto para los usos ordinarios a los que se destinen los productos del mismo tipo.
- c) Ser apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.
- d) Presentar la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y las declaraciones públicas sobre sus características hechas por el vendedor -en la publicidad, en el etiquetado...-.

Si no se acuerda otra cosa, la ejecución del pedido debe realizarse a más tardar en el plazo de 30 días naturales desde la celebración del contrato.

En todo caso, el perjudicado tiene derecho a indemnización por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios. Por ejemplo, en caso de compra de un coche nuevo en un concesionario y pasados unos meses se produce un accidente por un fallo en los frenos, y de la investigación policial resulta que éstos presentaban un defecto, el comprador tiene derecho a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

Si la falta de conformidad del producto tiene como causa una instalación incorrecta de dicho producto también responde el vendedor si la instalación la hizo éste o un tercero bajo su responsabilidad, o bien si la instalación la hizo el consumidor pero había un error en las instrucciones de instalación (RDLeg 1/2007 art.116.2).

A. Derecho de desistimiento

(RDLeg 1/2007 art.68 a 79 y 102 a 108)

En algunos casos (por ejemplo, en los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento comercial), el consumidor tiene la facultad de desistir del contrato sin penalización y sin indicar los motivos por los que desiste, durante un plazo de 14 días naturales, contados desde que recibe el bien o en el caso de contratos de servicios o de suministros de luz, agua o electricidad, desde que se celebra en contrato. Debe proceder al reintegro de las sumas abonadas y el comprador devolver el producto. El vendedor sólo puede exigir el coste directo de devolución del producto. Este

plazo se eleva a 12 meses cuando el vendedor ha incumplido su obligación de informar al cliente sobre sus derechos.

Este derecho no es aplicable a productos personalizados o a bienes perecederos.

A&C. Más plazo para desistir

Si usted vende por Internet a consumidores, recuerde que éstos tienen un plazo para desistir de la compra y exigirle la devolución del precio. ¿Sabe que una nueva ley ha ampliado este plazo?

Internet. Usted vende a consumidores finales por Internet (son consumidores no sólo las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional, sino también las personas jurídicas que actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial). **¡Atención!** Pues bien, recuerde que éstos pueden desistir de la compra en un determinado plazo y sin necesidad de alegar justa causa.

Derecho de desistimiento

Protección. Los consumidores tienen este derecho de desistimiento en las ventas por Internet y en las demás ventas realizadas a distancia (por teléfono, fax...). En estos casos, se les protege porque no tienen acceso al producto hasta que no lo

reciben. **Apunte.** Eso sí, este derecho no existe, entre otros casos, si se trata de productos a medida, o que se deterioren o caduquen con rapidez. Tampoco existe si son productos que, por razones de higiene, no se pueden devolver desprecintados (y el cliente los ha desprecintado).

Plazo. Pues bien, el plazo para desistir de la compra es de 14 días naturales (antes eran siete), y se cuenta, en general, desde la entrega del producto. **¡Atención!** Pero ese plazo de 14 días pasa a ser de 12 meses si usted incumple la obligación de informar a sus clientes sobre sus derechos. En este sentido, usted está obligado:

- A informar a sus clientes, de forma clara y antes de cerrar la venta, de su derecho a desistir, indicándoles el plazo y qué han de hacer para ejercer ese derecho.
- A facilitarles un modelo de formulario que puedan utilizar para ejercer efectivamente ese derecho de desistimiento.

Consecuencias

Efectos. Pues bien, si el cliente desiste, se producen estos efectos:

- Usted tendrá que devolver el precio (incluidos los gastos de entrega pagados por el cliente) en un plazo máximo de 14 días naturales desde que le notifiquen el desistimiento (si incumple este plazo sin justificación, el cliente podría reclamarle el precio por duplicado).
- El cliente deberá devolverle el producto dentro de los 14 días naturales desde que comunique su decisión de desistimiento. Si usted no se ofrece voluntariamente a

recoger el producto, el coste del transporte es a cargo del cliente.

Sus derechos. Aunque el derecho de desistimiento favorece claramente al consumidor, usted también tiene derechos:

- Si el cliente le devuelve el producto con daños o desperfectos y éstos se deben a un mal uso, podrá reclamar la pérdida de valor que haya sufrido el producto.
- Usted debe devolver las cantidades recibidas y los gastos de entrega asumidos por el cliente. Pero si éste solicitó la entrega por un medio más caro que el ordinario (por ejemplo, usted envía por mensajería y solicitó mensajería urgente), no deberá reembolsarle el coste adicional que supuso el envío urgente.
- Asimismo, la ley le permite retener la devolución del precio hasta que haya recibido los productos.

Actualmente, el plazo que tienen los consumidores para desistir de las compras realizadas a distancia es de 14 días. Informe a sus clientes de este derecho, pues en caso contrario el plazo de 14 días pasa a ser de 12 meses.

B. Reparación y servicio postventa

(RDLeg 1/2007 art.127)

En los productos de naturaleza duradera, el consumidor tiene derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de

repuestos durante el plazo mínimo de 5 años desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.

Cuando el consumidor entrega un producto para que sea reparado -por ejemplo, un reloj que no funciona-, pasados 3 años desde el momento de la entrega prescribe el derecho del consumidor a recuperar el bien.

La lista de precios de los repuestos debe estar a disposición del público.

C. Disconformidad

(RDLeg 1/2007 art.118 a 122)

Si el bien no es conforme -por ejemplo, tiene un defecto de fabricación-, el consumidor puede optar entre exigir al vendedor su reparación o su sustitución, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.

Se considera desproporcionada la forma de saneamiento -reparación o sustitución- que en comparación con la otra imponga al vendedor costes no razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se puede realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario. Para determinar si los costes no son razonables, los gastos de una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento. Por ejemplo, si el bien (vehículo) tiene un defecto de muy poca relevancia (claxon) y el comprador exige la sustitución por un nuevo automóvil, el vendedor puede

alegar que esa opción es desproporcionada en relación a la reparación.

Desde el momento en que el consumidor comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes han de atenerse a ella.

Reparación y sustitución (RDLeg 1/2007 art.120)

La reparación y sustitución se ajustan a las siguientes reglas:

a) Son gratuitas para el consumidor e incluyen gastos de envío y los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

b) Deben llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

c) Suspensión de garantía:

- desde la reclamación hasta la entrega del bien reparado. El vendedor responde de la reparación durante los 6 meses posteriores a la entrega del bien reparado;

- en caso de sustitución del bien por otro, el plazo se suspende desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien.

d) Si después de la reparación o de la sustitución el bien sigue sin ajustarse a las condiciones del contrato, el comprador puede exigir el ejercicio de la otra opción -salvo que esta opción resulte desproporcionada-, o la rebaja de su precio o la resolución del contrato, es decir, devolución del precio.

El consumidor no puede exigir la sustitución, lógicamente, si se trata de bienes de segunda mano.

Rebaja y resolución (RDLeg 1/2007 art.121 y 122)

La rebaja del precio y la resolución del contrato proceden, a elección del consumidor, cuando éste no pueda exigir la reparación o la sustitución del bien y en los casos en que éstas no se hayan llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor.

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

La rebaja del precio es 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 con el defecto.

A&C. ¿Le tengo que devolver el dinero?

Usted tiene un comercio de venta al público, y un cliente se ha presentado en su establecimiento para devolver un producto que compró hace unos días, exigiéndole que le devuelva el dinero... ¿Está obligado a aceptar?

Consumidores. Aunque la ley protege a los consumidores (personas que actúan al margen de una actividad comercial, empresarial o profesional), *usted no está obligado a aceptar la devolución y el reintegro del precio.* Una vez adquirido el producto, la compra es firme, y ninguna de las partes puede dejarla sin efecto

unilateralmente. ¡**Atención!** No obstante, el consumidor goza de algunos derechos. Véalos a continuación.

Reparación o sustitución

Garantía. En la venta de productos a consumidores finales, la ley establece un plazo de garantía de dos años. **Apunte.** Si durante ese plazo aparece algún defecto, el consumidor puede exigir su reparación o solicitar la sustitución por uno nuevo. No obstante, si una de estas opciones es desproporcionada, debe acudir a la otra. En este sentido, una opción es desproporcionada si comporta costes no razonables para el vendedor teniendo en cuenta, por ejemplo, la relevancia del defecto.

Ejemplo. Un cliente compró un frigorífico de gama alta. Aunque funcionaba correctamente, tenía un problema estético (la puerta de la nevera y la del congelador no ajustaban por pocos milímetros). **Apunte.** En este caso se rechazó la sustitución del frigorífico por uno nuevo, pues la reparación podía solucionar fácilmente el problema.

Devolución

Por Internet. Donde el consumidor *sí tiene un derecho absoluto de devolución* (es decir, sin necesidad de alegar causa alguna) es en las compras por Internet y en las demás compras realizadas a distancia (por teléfono, fax...). La ley le otorga este derecho de desistimiento unilateral porque en estos casos no tiene acceso al producto hasta que no lo recibe. **Apunte.** Eso sí:

- El consumidor tiene 14 días para ejercer ese derecho de desistimiento (a contar, en general, desde la entrega del producto).
- *Pero si el proveedor no le informa previamente de este derecho, el plazo de devolución pasa a ser de 12 meses.*

Opción subsidiaria. Otro supuesto en el que el consumidor también tiene derecho a resolver la operación (es decir, puede devolver el producto y exigir la devolución del precio) se da cuando, tras optar por la reparación o la sustitución, éstas no se realizan en un plazo razonable (o se realizan y el producto sigue teniendo defectos). **¡Atención!** En este caso el consumidor podrá optar por una rebaja en el precio o por resolver el contrato (aunque si el defecto es de escasa relevancia, *sólo podrá optar por la rebaja en el precio*).

Voluntario. Usted también debería aceptar la devolución si voluntariamente ofrece a sus clientes este derecho. **Apunte.** En ese caso, usted es libre para fijar las condiciones en las que se podrá ejercer el derecho de devolución (por ejemplo, que no devolverá el dinero, sino un vale para consumir en su establecimiento).

Usted no está obligado a devolver el dinero porque el cliente cambie de opinión y deje de gustarle el producto. Sólo lo estaría si el producto se hubiese comprado por Internet, o si fuese defectuoso (en cuyo caso deben cumplirse unos requisitos).

III. Garantías

(RDLeg 1/2007 art.124 y 125)

El vendedor responde de los defectos o faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de 2 años desde la entrega. En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo menor, que no puede ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 6 meses posteriores a la entrega, sea el producto nuevo o de segunda mano, ya existen cuando la cosa se entrega, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

A estos efectos, el día de la entrega es, salvo prueba en contrario, el que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

El consumidor y usuario debe informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de 2 meses desde que tenga conocimiento de ella. Sin embargo, aunque el consumidor incumpla ese plazo, no pierde el derecho al saneamiento que corresponda, sino que únicamente comporta que responda de los daños y perjuicios que el retraso en la comunicación haya provocado. Salvo prueba en contrario, se entiende que la comunicación del consumidor y usuario ha tenido lugar dentro del plazo establecido, por lo que debe ser el vendedor quien pruebe lo contrario.

Garantía comercial adicional

El comerciante puede ofrecer una garantía adicional a la legalmente fijada.

La formalización de la garantía debe realizarse, al menos, en castellano, y si el consumidor lo solicita, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor.

La garantía expresa necesariamente:

- a) El bien sobre el que recaiga la garantía.
- b) El nombre y dirección del garante.
- c) Que la garantía no afecta a los derechos de protección del consumidor otorgados por la ley.
- d) Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

Para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial, el consumidor tiene de plazo 6 meses desde la finalización del plazo de garantía.

A&C. *¿Qué garantía debo conceder?*

Usted va a empezar a vender sus productos a través de su página web, y quiere preparar unas condiciones generales de venta que conozcan sus clientes. ¿Qué plazo de garantía de sus productos debe conceder a los compradores?

Garantía de los productos

Dos años. La ley reconoce a los consumidores (tanto en las compras por Internet como en las realizadas en un establecimiento físico) una garantía de dos años a contar desde la fecha de entrega.

Apunte. Vea qué implica para usted esta garantía:

- *Defectos.* Usted debe atender la reclamación del consumidor si existe “falta de conformidad” en el producto (por ejemplo, porque tiene un defecto de fábrica que aparece en ese plazo de dos años, o porque el producto no reúne la calidad indicada en el etiquetado o en la publicidad).
- *Opción.* Si el producto es defectuoso, el consumidor puede exigirle que lo repare o que le entregue uno nuevo, excepto si alguna de esas opciones es imposible o desproporcionada. Así, es desproporcionado exigir la sustitución (y usted se puede negar) si el defecto es de escasa relevancia y se puede reparar fácilmente.
- *Resolución.* Si, tras la reparación o sustitución, el consumidor sigue sin estar “conforme”, éste puede exigirle una rebaja de precio proporcional al defecto del producto o exigirle dejar la venta sin efecto (con la devolución de la cosa y el precio).

Desistimiento. Esta garantía es independiente del derecho de desistimiento que, en general, tienen los consumidores en las compras por Internet. **¡Atención!** Recuerde que el consumidor puede desistir de la compra (y usted le tiene que devolver el precio pagado) en un plazo de 14 días desde la entrega y sin necesidad de alegar ningún motivo (es decir, aunque el producto no sea defectuoso).

Sólo consumidores

Consumidor. Tanto este derecho de desistimiento como la garantía de dos años por defectos (en los productos de segunda mano puede pactarse un plazo menor, pero no inferior a un año) los tienen sólo los compradores que tienen la consideración de “consumidores”:

- Son consumidores las personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. **Apunte.** Y también lo son las personas jurídicas que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial..
- Por tanto, usted no está obligado a conceder la garantía de dos años a los compradores que no sean consumidores por no reunir los requisitos indicados. **Apunte.** Estos otros compradores sólo tienen un plazo de seis meses (a contar desde la entrega del producto) para reclamar por posibles defectos ocultos.

Garantía adicional. En todo caso, usted puede ofrecer a sus clientes (sean consumidores o no) una garantía adicional a la que les concede la ley. **Apunte.** Así, por ejemplo, puede conceder también la garantía de dos años (y puede exigir a cambio un

suplemento de precio) a los compradores que no sean consumidores (empresas).

¿Y si vendo en el extranjero?

Comprador. Estas reglas se aplican a las ventas que haga en España o en la UE (a nivel europeo también existe la garantía mínima de dos años). **¡Atención!** Si vende a compradores de fuera de la UE, existe el riesgo de que el consumidor le exija la garantía de acuerdo con la normativa de su país (en las ventas a consumidores se aplica la normativa del lugar de residencia de éste). Pero como el régimen español y europeo es de los más exigentes, es poco probable que esos compradores tengan una garantía superior a dos años.

Si vende sus productos a consumidores, deberá concederles la garantía legal de dos años. Si vende a empresas (no consumidores), podrá ofrecerles, si lo desea, una garantía comercial propia, con la extensión y duración que usted decida.

IV. Responsabilidad del productor

(RDLeg 1/2007 art.124)

Con frecuencia, la falta de conformidad del producto no es directamente imputable al vendedor, sino al fabricante del producto, en caso de defectos de fabricación. Sin embargo, frente al consumidor responde el vendedor, pues es él quien le ha vendido el producto.

No obstante, la ley permite al consumidor la reclamación directa contra el fabricante para obtener la reparación o la sustitución del bien, si le resulta imposible o le supone una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad.

Asimismo, si el vendedor responde frente al consumidor pero el responsable es el fabricante por los defectos de fábrica, el vendedor tiene un año para repetir, es decir, para reclamar al fabricante.

A&C. ¿Tiene hojas de reclamación?

Cliente. Un colega suyo ha tenido discrepancias con un cliente y éste le ha exigido una hoja de reclamaciones. **¡Atención!** ¿Está obligada su empresa a disponer de hojas de reclamación?

- Aunque puede haber diferencias en cada comunidad autónoma, en general sólo están obligadas a tener hojas de reclamación las empresas que vendan bienes o presten servicios a consumidores. **¡Atención!** Además, en estos

casos es obligatorio colocar un cartel en un lugar visible informando de que se dispone de dichas hojas.

- No disponer de ellas (o no informar de su existencia) es sancionable con multa administrativa (de, por ejemplo, 3.000 euros). Por tanto, si está obligado a tenerlas, evite riesgos y disponga de ellas en su establecimiento (se las facilitarán en las dependencias de consumo de su comunidad autónoma o las podrá descargar de su página web).

Hoja. Cada hoja tiene tres ejemplares: uno para usted, otro para el consumidor y un tercero que el consumidor envía a la Administración. Tras recibir la reclamación, la Administración sugerirá que ésta se resuelva por arbitraje o por mediación de consumo. Pero también puede iniciar una inspección si considera que hay algún incumplimiento normativo.

Las empresas que comercializan bienes o servicios con consumidores están obligadas a disponer de hojas de reclamación.

Más información y contenidos en



> Solicite su demostración desde aquí

