

CONSUMO EN VALLADOLID

¿Qué leyes se aplican al consumo?

La legislación es amplísima y aplica a directivas europeas, estado central y autonómico. Además la legislación esta segmentada por temas.

Legislación general :

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre , que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 7/1996, de 15 de enero , de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre , de horarios comerciales.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre , de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre , por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.
- Real Decreto 894/2005, de 22 de julio , por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Real Decreto 487/2009, de 3 de abril , por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios
- Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero , por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia.

- Ley 20/2013, de 9 de diciembre , de garantía de la unidad de mercado.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre , de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Real Decreto 227/2014, de 4 de abril , por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Información y Control Alimentarios

Legislación sectorial :

Acciones de cesación :

- Directiva 2009/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.
- Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios.

Aparatos de uso doméstico

- Real Decreto 1390/2011, de 14 de octubre, por el que se regula la indicación del consumo de energía y otros recursos por parte de los productos relacionados con la energía.
- Directiva 2010/30/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 2010, relativa a la indicación del consumo de energía y otros recursos por parte de los productos relacionados con la energía
- Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles

- Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la

protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.

- Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias

Arbitraje de consumo

- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Real Decreto 863/2009, de 14 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

Asociaciones de consumidores y usuarios

- Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones.
- Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Real Decreto 487/2009, de 3 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Bienes tangibles

- Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio.

Condiciones generales de la contratación

- Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 abril 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación.
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

Comercio electrónico

- Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Contratos bancarios

- Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.
- Circular 4/1998, de 27 de enero, del Banco de España, a entidades de crédito y establecimientos de cambio de moneda extranjera, que modifica las Circulares 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y 8/1992, de 24 de abril, de cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios
- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España , a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España , a Entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos

Contratos celebrados a distancia

- Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 mayo 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
- Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE.
- Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Contratos celebrados fuera de establecimiento

- Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 diciembre 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales.

Cooperación entre autoridades nacionales

- Reglamento 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores.

Crédito al consumo

- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Garantías de los bienes de consumo

- Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Igualdad de hombres y mujeres

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (DA 25ª)

Infracciones y sanciones

- Código Penal (arts. 278-288 y 359-367).
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Prácticas comerciales desleales

- Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, sobre las prácticas comerciales desleales.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica

el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Precios de productos y servicios

- Directiva 98/6/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 febrero 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores.
- Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

Préstamos hipotecarios y servicios de intermediación de créditos

- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.
- Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
- Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y se fija el importe mínimo del seguro de responsabilidad o aval bancario para el ejercicio de estas actividades.
- Resolución de 3 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica la lista de entidades que han comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas de medidas para

reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social; y la lista de entidades que han comunicado su adhesión voluntaria al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

- Resolución de 5 de diciembre de 2013, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se corrigen errores en la de 3 de octubre de 2013, por la que se publica la lista de entidades que han comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, y la lista de entidades que han comunicado su adhesión voluntaria al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.
- Resolución de 10 de abril de 2014, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica la lista de entidades que han comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social; y la lista de entidades que han comunicado su adhesión voluntaria al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

Productos alimenticios

- Real Decreto 4/2014, de 10 de enero, por el que se aprueba la norma de calidad para la carne, el jamón, la paleta y la caña de lomo ibérico.
- Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo de 2000, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y

publicidad de los productos alimenticios.

- Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
- Real Decreto 517/2013, de 5 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 846/2011, de 17 de junio, por el que se establecen las condiciones que deben cumplir las materias primas a base de materiales poliméricos reciclados para su utilización en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Real Decreto 781/2013, de 11 de octubre, por el que se establecen normas relativas a la elaboración, composición, etiquetado, presentación y publicidad de los zumos de frutas y otros productos similares destinados a la alimentación humana.

Publicidad

- Directiva 2006/114/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- Ley 29/2009, de 30 de Diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Responsabilidad por productos defectuosos

- Directiva 85/374/CEE, del Consejo, de 25 julio, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados para productos defectuosos.

Seguridad de los productos

- Directiva 87/357/CEE, de 25 junio 1987, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados

miembros sobre los productos de apariencia engañosa que ponen en peligro la salud o la seguridad de los consumidores.

- Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.
- Real Decreto 820/1990, de 22 de junio, por el que se prohíbe la comercialización y fabricación de los productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud y seguridad de los consumidores.
- Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- Resolución de 1 de marzo de 2013, del Instituto Nacional del Consumo, por la que se prolonga la eficacia de la Resolución de 8 de marzo de 2007, por la que se garantiza que sólo se comercialicen encendedores con seguridad para niños y se prohíbe la comercialización de encendedores de fantasía

Servicios

- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Talleres de Vehículos

- Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.

Telecomunicaciones

- Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se

modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/58/CE relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas y el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores. Fecha límite de transposición: 25-5-2011

- Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/21/CE relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, la Directiva 2002/19/CE relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión, y la Directiva 2002/20/CE relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas. Fecha límite de transposición: 25-5-2011
- Reglamento CE 717/2007, de 27 de junio por el que se regula el servicio de itinerancia en las redes públicas de telefonía móvil en la Comunidad y modifica Directiva 2002/21/CE
- Reglamento CE 544/2009, de 18 junio 2009 por el que se modifican el Reglamento CE 717/2007 relativo a la itinerancia en las redes públicas de telefonía móvil en la Comunidad y la Directiva 2002/21/CE relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas
- Ley 4/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones modificada más reciente por Ley 25/2007, de 18 octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones; Ley 56/2007, de 28 diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información; Ley 25/2009 (Ley Ómnibus), de modificación

de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de Comunicación Audiovisual

- Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación
- Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril
- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestaciones de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, modificado por Real Decreto 776/2006, de 23 de junio; Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; Real Decreto 1768/2007, de 28 de diciembre; Real Decreto 329/2009, de 13 de marzo; Título VI derogado por Real Decreto 899/2009
- Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del RD 1736/1998, modificada por Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio
- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores
- Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan

instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, modificada por Orden ITC/3237/2008, de 11 noviembre

- Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.
- Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional
- Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional aprobado por el Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en su reunión de fecha 23 de julio de 2004 publicado mediante la Resolución SETSI, de 15 de septiembre de 2004, modificado por Resolución SETSI de 8 de julio de 2009, por la que se publica la modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional de 23 de julio de 2004
- Código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes aprobado por Resolución SETSI de 8 de julio de 2009, modificado por Resolución de 2 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica la modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes
- Resolución de 28 de septiembre de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se establece la duración de la locución informativa de los servicios de tarificación

adicional prestados a través del código 905

Venta ambulante

- Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, de regulación del ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de establecimiento comercial permanente.

Venta a plazos

- Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles.
- Orden de 19 de julio de 1999, por la que se aprueba la Ordenanza para el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

Viajes combinados

- Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 junio 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.
- Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, que regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes.

Vivienda

- Ley 57/1968, de 27 de julio, que regula la percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas.
- Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de vivienda.

Fuente : Universidad de Castilla La Mancha ,
www.uclm.es/centro/cesco/

En Castilla y León además :

Portal de consumo de Castilla y León : www.consumo.jcyl.es

- Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León «BOCyL de 10/12/1998».
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. «BOE de 23/11/2002».
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación «BOE de 14/04/1998».
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación, que desarrolla el art. 5.3, de la Ley 7/1998, de 13 de abril «BOE de 30/12/1999»
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios «BOE de 30/11/2007».
- Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, que modifica el art. 5 de la Ley 7/1998, de 13 de abril «BOE de 31/12/2001».
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que deroga los arts. 9.3, 14, 15, 18 y 20 y modifica el 12.2 y 3 y 4, 16 y añade la disposición adicional 4, de la Ley 7/1998, de 13 de abril «BOE de 08/01/2000».
- Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación en el que se dicta conformidad con la Ley 7/1998, de 13 de abril «BOE de 23/12/1999».
- Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, que modifica los arts.

16 y 19, de la Ley 7/1998, de 13 de abril «BOE de 29/10/2002».

¿Qué garantía tiene un producto adquirido de primera mano?

La garantía deben ser al menos dos años desde la entrega del producto, pudiendo pactarse con el vendedor o fabricante plazos mayores. También se puede dar el caso de garantías con distintos plazos para distintas partes del producto (ejemplo : en computadoras, a veces el disco duro tiene garantía de menos plazo que el resto), pero siempre la menor de al menos dos años.

¿Qué garantía tiene un producto adquirido de segunda mano?

De al menos un año desde la entrega del producto.

¿Qué cubre la garantía?

Al menos :

- Las piezas necesarias para reparar el producto.
- Gastos de envío o desplazamiento.
- Mano de obra necesaria.

¿Qué no cubre la garantía?

- Piezas fungibles que se desgastan por el uso normal de producto. Por ejemplo, los frenos de una bicicleta.
- Uso inapropiado o negligente del producto.

¿En caso de funcionamiento defectuoso hay derecho a sustitución en el periodo de garantía?

Queda a elección del cliente, siendo elección suya optar por la reparación o sustitución. Una vez se opta por una de ellas tanto vendedor como consumidor deben atenerse a ella. Sólo en los casos de productos de segunda mano o productos fungibles

quedan fuera del derecho de sustitución.

Si el producto ha sido reparado reiteradas ocasiones durante el periodo de garantía ¿puede optarse por la sustitución?

Sí, salvo que esta opción resulte desproporcionada, en cuyo caso podrá optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato.

¿En caso de reparación que gastos tiene que asumir el consumidor?

Tanto los materiales, como la mano de obra, como los gastos de envío o de desplazamiento deben ser gratuitos durante el periodo de garantía legal.

Cuando hay una reparación, ¿el periodo de garantía se prolonga?

A partir de la reparación durante seis meses el vendedor debe responder por las faltas de conformidad que originaron la reparación.

Además durante los periodos que el producto permanece en manos del fabricante para su reparación o sustitución son añadidos al plazo de garantía del producto (que siempre es al menos de dos años en primera mano). Por tanto, si un equipo de música está en reparación 15 días, la garantía acabará 15 días después de la fecha original del producto.

¿Hay plazos de reparación o sustitución estipulados?

En general no, pero la ley si contempla la posibilidad de que el consumidor solicite compensaciones, rebajas de precios o resolución de contrato por plazos excesivos en sustitución o reparación. La medida debería ser tomada en cada sector de producto. A modo de ejemplo, si un equipo de informática tarda en una tienda 10 días en repararse como máximo, 30 días en el caso de ejecución de garantía es claramente excesivo.

¿Cuándo el vendedor no es responsable de una falta de conformidad del producto?

- Cuando el consumidor conociera la tara en la adquisición de un producto. Caso de comprar en una tienda de antigüedades un teléfono que no funciona o en una tienda ropa de resto una prenda con bolsillo roto.
- Cuando la falta de conformidad proviniera de materiales suministrados por el consumidor. Caso de un traje a la medida, la calidad de la tela, aunque sería responsabilidad del vendedor advertir sobre lo inapropiado de esa tela.

¿Es posible pedir daños y perjuicios por un producto?

Si, la ley lo contempla. Hay que acreditar objetivamente el daño lo que no siempre es fácil.

¿Es necesaria tener sellada la garantía?

Conveniente, pero en caso de no tenerla cualquier ticket, factura o albarán de entrega será válido.

¿Sigue siendo válida la garantía si quien debe exigirla no es quien adquirió el producto?

Si porque la garantía va vinculada al producto con independencia de que se cambie de propietario.

¿Las compras en Internet tienen la misma garantía?

Si. No hay diferencia con el resto.

¿En caso de conflicto donde acudir?

En primera instancia a la Junta Arbitral de Consumo (JAC), regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

¿Qué servicios de consumo hay en Valladolid?

Oficina Municipal de Información Al Consumidor Omic,
www.omicvalladolid.es

Unión de Consumidores de Castilla y León – UCE,
www.uce-cyl.org

Dirección General de Comercio y Consumo. Consejería de
Economía y Empleo, www.consumo.jcyl.es

Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León, sección
de consumo, Telf : 983/41 37 60

Asoc. Regional Consumidores y Usuarios de Castilla y León,
Telf 983/83 7278

Unión de Consumidores de Valladolid, Telf 983/47 81 02