

LOS RESGUARDOS DE COMPRA Y OTROS PROBLEMAS DE LA GARANTÍA EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

¿NO HA NOTADO QUE SE LE BORRAN LOS TIQUE DE COMPRA? ¿NO LE HAN ATENDIDO LA GARANTÍA POR NO TENERLA SELLADA? PARA UNA DEVOLUCIÓN, ¿LE HAN PEDIDO EL EMBALAJE DEL ARTÍCULO QUE COMPRÓ HACE TRES MESES?. CONOZCA CUÁLES SON SUS DERECHOS EN ESTOS CASOS.

Los comprobantes y la Ley de Garantías

Muchas de nuestras actividades diarias constituyen verdaderas relaciones contractuales: compramos el pan, la prensa; adquirimos alimentos, ropa, calzado, así como diferentes artículos según nuestras necesidades domésticas como pueden ser electrodomésticos, enseres, etc. e incluso artículos de un elevado importe económico como en el caso de comprar un vehículo.

En caso de surgir cualquier problema queremos reclamar al establecimiento que le ha vendido el bien, para lo que es importante la prueba de que efectivamente hemos adquirido un artículo determinado, prueba constituida fundamentalmente por el recibo o comprobante que nos entrega el vendedor o comerciante dado el carácter verbal de la mayor parte de los contratos que realizamos.

En este sentido, la Ley de Ordenación del Comercio Minorista¹ dispone en relación con la forma de los contratos que en todo caso el comprador podrá exigir un documento en el que al menos conste el objeto, el precio y la fecha del contrato, para de esa manera aportarlo en caso necesario como comprobante de que esa compra se ha efectuado.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios² estableció por su parte en relación con los **bienes de naturaleza duradera**, la obligación del productor o suministrador de formalizar una garantía por escrito que debía entregar con expresión de:

- El objeto sobre el que recaiga la garantía
- El garante
- El titular de la garantía
- Los derechos del titular de la garantía
- El plazo de duración de la garantía

Se incluyen dentro de la categoría de bienes de naturaleza duradera determinados artículos como: muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos, vehículos, aparatos eléctricos electrónicos e informáticos, instrumentos de óptica, fotografía, relojería y música, herramientas, cuchillería,

¹ Artículo 12 de la Ley 7/1996 de 15 enero, de ordenación del comercio minorista.

² Artículo 11 de la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

vehículos y velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios de uso común, los juguetes, juegos y artículos para recreo y deportes.³

La Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo,⁴ ha venido a ampliar los derechos reconocidos a los consumidores en relación con la venta de productos defectuosos estableciendo un plazo de dos años durante los cuales en virtud de la garantía legal, el vendedor responderá de los defectos en los artículos que pone a disposición del consumidor. De esta forma, los bienes de consumo, entendiéndose por tal *los bienes muebles corporales destinados al consumo privado* que presenten defectos una vez vendidos al consumidor, se encuentran amparados bajo la Ley de Garantías.

En cuanto a la formalización de la garantía, la Ley de Garantías dispone que ésta deberá formalizarse por escrito o en cualquier otro soporte duradero si el contrato de venta tiene por objeto bienes de naturaleza duradera.

CECU ha constatado que en muchos casos los tickets proporcionados por el vendedor pierden la impresión en tinta en un breve lapso de tiempo, sin que sea posible advertir ninguno de los elementos impresos en el comprobante como la fecha, el artículo o el establecimiento. De esta manera, la ampliación del plazo de garantía a dos años, que sin duda eleva el nivel de protección de los consumidores, hace que sea complicado para cualquier consumidor probar transcurridos unos meses, de una forma sencilla y rápida para la resolución de su problema, que compró un determinado artículo que adolece de defectos que le impiden disfrutarlo.



Es posible pensar en otros medios de prueba viables para la garantía como la publicidad que haga el establecimiento mediante folletos o anuncios, o bien la garantía verbal del vendedor, situaciones que presentan evidentes dificultades de prueba.

De esta manera el consumidor se ve obligado a recurrir a otros medios de prueba como documentos que le permitan acreditar el desembolso que realizó en una determinada fecha y en un establecimiento concreto, por ejemplo mediante extractos bancarios. Esto requiere por parte del consumidor una actuación muy diligente de su economía doméstica que le permita guardar

³ Anexo del 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.

⁴ Artículo 9 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo

ordenadamente y encontrar en un momento dado los extractos bancarios correspondientes a sus compras mensuales, o bien acudir al banco a por un justificante.

Menos problemas plantea la garantía comercial, cuya entrega por escrito o en otro soporte duradero es obligatoria en virtud de la Ley de Garantías y debe contener necesariamente:

- ✓ El bien sobre el que recaiga la garantía
- ✓ El nombre y la dirección del garante
- ✓ Que la garantía no afecte a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta ley.
- ✓ Los derechos del consumidor como titular de la garantía
- ✓ El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- ✓ Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

La exigencia del embalaje para las devoluciones

Más dificultades presenta la exigencia del embalaje original por el establecimiento para la devolución de los artículos defectuosos aunque hayan transcurrido unos meses desde la compra, para sustituirlos por otros nuevos tal y como prevé la ley como alternativa a la reparación. La identificación del artículo puede realizarse de una forma mucho menos gravosa para el consumidor por sus propias características, número de serie, marca, modelo, etc. Esta exigencia por el establecimiento no es lícita ya que convierte en imprescindible un requisito de imposible cumplimiento en la gran mayoría de ocasiones, y la Ley no exige este requisito para la sustitución ni la resolución.

La entrega incompleta de la garantía

Por otra parte, se ha generalizado la costumbre de entregar incompleta la garantía y no sellarla tras adquirir el artículo, de forma que se indica al consumidor que vuelva a sellarla un tiempo después al establecimiento. La generalidad de los consumidores no vuelve al sitio de la compra, y en caso de surgir cualquier problema se le exigirá como condición indispensable la garantía sellada. Lo fundamental es saber que la Ley tampoco exige este requisito para la sustitución ni la resolución.

Es por estas prácticas usuales que las deficiencias de los justificantes de compra suponen un problema añadido a las dificultades que ya de por sí surgen en la aplicación de la Ley, y ello porque la norma pretende establecer mecanismos de solución rápida y efectiva a los problemas de los consumidores en sus adquisiciones más habituales.

Recibos indelebles

Si bien es cierto que el borrado de los tickets de caja de las compras realizadas puede subsanarse con otros medios de prueba y que su carácter es meramente probatorio en relación con la imposición legal de una responsabilidad específica, el recibo impreso facilita la prueba reforzando la

posición del adquirente. Además es tan importante porque es la forma más habitual de que el consumidor documente la compra: el tique.

El Real Decreto 1334/1999 de 31 de julio por el que se prueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, así como el Real Decreto 2236/1993 de 17 de diciembre, por el que se regula el etiquetado y el prospecto de los medicamentos de uso humano mencionando el carácter **indeleble** de los datos que han de mencionarse obligatoriamente, como garantía de la información que debe suministrarse para seguridad de los usuarios por los bienes concretos de que se trata.

En consonancia con el objetivo de proteger al consumidor, crear las condiciones idóneas para un mejor funcionamiento del intercambio de bienes y servicios, y facilitar la resolución de problemas a quien adquiere un bien con unas características determinadas que posteriormente manifiesta defectos, CECU entiende que sería conveniente que los justificantes de compra fuesen claramente **legibles** y tuviesen el carácter de **indelebles**, tanto por el papel empleado como por la tinta de los mismos.

