

## **Proyecto *El consumidor español ante sus derechos en materia de garantías***

Nuestro derecho español regula el régimen de las garantías aplicables en las relaciones comerciales con los consumidores, en el Título V del Libro II del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que viene a incorporar la anterior Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, a su vez, fruto de la transposición a nuestro derecho interno de la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

A pesar de la claridad y concisión con que dicha regulación contiene las preceptivas normas de defensa de protección de los consumidores en esta materia, la casuística en su aplicación, en sus seis años de vigencia, antes con la Ley 23/2003 y ahora con el vigente RDL 1/2007, ha llevado a la obligada interpretación por nuestros Tribunales de dichas normas en función del sector concreto en que se aplicaban, y como no, a un ingente número de quejas y reclamaciones en las asociaciones de consumidores. La vulneración de esta normativa por parte de algunos comerciantes y fabricantes deviene automáticamente, en numerosos casos, por el desconocimiento del consumidor sobre los derechos que le asisten al respecto, que no le permite impedir dichas prácticas en el momento de la adquisición del producto o de la contratación del servicio. Por esto, es necesario analizar determinadas cuestiones específicas que determinan la correcta aplicación del régimen legal de garantías.

Los destinatarios y beneficiarios directos de este proyecto serán los consumidores y usuarios y el personal de la Administración Pública.

Entre los primeros, debe destacarse edición de material informativo para formar al consumidor en sus derechos de forma completa y veraz, redundando esto, a su vez, en un descenso de las quejas y reclamaciones y, por tanto, en la mejora del funcionamiento del mercado. Además, con el presente proyecto, se pretende la detección de aquellos aspectos más significativos en cuanto a la aplicación de la normativa en materia de garantías en otros países de la Unión Europea, tal que permita valorar su situación en comparación con el consumidor español y, en función de esto, proceder al diseño e implantación de las medidas adecuadas para un mayor cumplimiento de tales derechos.



En dicha guía se hará constar con un lenguaje sencillo y una estructura práctica, a modo de preguntas y respuestas, los derechos de los consumidores en materia de garantías, las diferencias entre garantías legales y comerciales, así como los consejos y recomendaciones sobre las base de los principales problemas que han venido dándose en la aplicación de la ley, para sectores concretos, como por ejemplo electrodomésticos y las indicaciones de cómo reclamar y a dónde dirigirse.

De otro lado, el informe jurídico elaborado en el marco de este proyecto, pretende ser una herramienta dirigida la personal de la Administración Pública, con una función de perfeccionamiento de su formación, tanto de cara a su relación y atención hacia el consumidor, como hacia los responsables de las políticas de consumo, en sus distintos niveles, estatal, autonómico, provincial o municipal, que les permita tener una visión más amplia y técnica sobre la situación jurídica en materia de derechos de garantía en España y en otros países de la Unión Europea.

El informe tendrá un contenido más técnico desde el punto de vista del análisis jurídico de las resoluciones judiciales dictadas en aplicación de la norma en la materia, así como de la legislación y del panorama europeo a través de la información recibida por medio de BEUC.



Este proyecto está subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo,  
Ministerio de Sanidad y Política Social

