

Si tens  
la factura,  
tens la  
garantia

 Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

 [www.consum.cat](http://www.consum.cat)

 <http://www.facebook.com/consumcat>

 <http://www.twitter.com/consumcat>



**012**  
gencat.cat  
Cost de la trucada:  
segons operadora.

 Generalitat  
de Catalunya

DE CAIXA GRÀCIES

## En el moment de la compra

Segons la llei de garanties en la venda de béns de consum, el venedor està obligat a lliurar-nos en el moment de la compra un bé que sigui conforme, és a dir, que s'ajusti a la descripció feta, que sigui apte per a l'ús al qual es destina i que tingui la qualitat i característiques d'un bé del mateix tipus.

## En el moment de fer ús de la garantia

El venedor respon dels defectes que presenta el producte durant **dos anys** (excepte si és de segona mà, cas en el qual es podrà negociar un termini diferent). Si el defecte es presenta els primers sis mesos, es presumeix que ja hi era en el moment de la venda, i si és posterior, haurem de provar que no és degut a un mal ús o al desgast natural del bé. S'ha d'informar del problema al venedor abans que passin dos mesos des que detectem el defecte.

És possible que el venedor o el fabricant del producte ens atorgui una **garantia comercial**, que sempre ha de millorar els drets que ja tenim per llei.

## Què comporta la garantia ?

Els consumidors podrem **optar entre la reparació o la substitució** del bé, excepte si una d'aquestes opcions és impossible o resulta desproporcionada. Aquesta reparació o substitució ha de ser gratuïta i s'ha de fer en un període de temps raonable.

En cas que la reparació o substitució no sigui possible, es pot optar per una **rebaixa adequada del preu o pel retorn dels diners pagats**.

Consumeix amb tranquil·litat !

## Les 10 recomanacions

- 1** En el moment de la compra **hem d'estar segurs** que el bé que comprem té les característiques que ens interessin per a l'ús que en volem fer.
- 2** Hem d'assegurar-nos que **la factura o tiquet de compra** conté la referència concreta del bé que comprem, i l'hem de conservar.
- 3** **Hem de conservar els documents** que descriuen el bé i n'especifiquen les característiques que han motivat la nostra decisió de compra (publicitat, catàleg, instruccions...).
- 4** **La publicitat és vinculant:** podem exigir-ne el compliment
- 5** En cas que el preu de compra **inclogui la instal·lació**, hem de demanar que aquest fet s'especifiqui clarament a la factura. Així podrem exigir el compliment de la garantia si hi ha hagut un defecte en la instal·lació.
- 6** **En cas que detectem algun problema en el bé** perquè no és conforme, **hem de dirigir-nos al comerç on vam adquirir-lo** i aportar la factura o tiquet de compra. Si ens resulta impossible o ens suposa una càrrega excessiva adreçar-nos al venedor del producte i si la manca de conformitat és deguda a l'origen o idoneïtat del producte d'acord amb la seva naturalesa i finalitat, podem reclamar directament al fabricant o productor la substitució o reparació del bé.
- 7** Si comprem un **bé de segona mà**, hem d'analitzar-ne bé l'estat i la descripció que en fa el venedor abans de decidir comprar-lo. En aquest cas, es podrà pactar que la garantia legal de 2 anys es redueixi com a màxim fins a 1 any.
- 8** En tots els casos, durant els **6 mesos** posteriors al lliurament del bé, si detectem una manca de conformitat, es presumeix que ja hi era en el moment de la compra. Transcorregut aquest termini, haurem de demostrar-ho.
- 9** En cas que detectem una **manca de conformitat** del bé, hem d'assegurar-nos que ja hi era en el moment de la compra i que no deriva de l'ús que n'hem fet, i hem de comunicar-ho al venedor com més aviat millor (i en tot cas, en un termini màxim de 2 mesos des que ho hem detectat).
- 10** En cas de **béns irrepetibles** (p. ex., una peça d'art) o béns de segona mà, no podem exigir la substitució del bé, però podem optar per reparar-lo si és possible, o per una rebaixa del preu o pel retorn dels diners pagats, segons la magnitud de la manca de conformitat.