

El Consejo de los Consumidores y Usuarios elabora un informe sobre las garantías en la venta de bienes de consumo

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (CCUA), máximo órgano de participación y consulta de los consumidores en el que se encuentran representadas la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa de AL-ANDALUS, la Federación de Consumidores en Acción de Andalucía-FACUA y la Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE, ha elaborado un informe que pretende poner de manifiesto la distinta problemática surgida entorno a las garantías en la venta de bienes de consumo.

El informe trata de contrastar si se están cubriendo las expectativas esperadas en materia de garantías en la venta de bienes de consumo. Para ello se basa en la experiencia continua de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en su labor de detectores de problemáticas mediante sus servicios de asesoramiento, recepción y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, así como de sus estudios para mantener una digna defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

El Consejo con este informe quiere aportar una perspectiva global, pero incisiva sobre la regulación legal de las garantías de los bienes de consumo que ayude a entender la situación en que nos encontramos. Para ello se ha estudiado detenidamente el contenido que presenta el ordenamiento jurídico que las regula, que básicamente establece: la obligación de prestar una garantía legal por parte del vendedor, el concepto de falta de conformidad, la inversión de la carga de la prueba en los seis primeros meses a favor del consumidor, el esquema de resolución del conflicto y finalmente la acción contra el productor.

Todo esto supone un paso más en la protección de los derechos de los consumidores, sin embargo a lo largo del informe queda claro que no es suficiente la regulación de las garantías destinadas a los consumidores, sino que es necesario abordar una profunda revisión de la misma debido a las lagunas o fallos existentes.

La regulación en vigor de las garantías de bienes de consumo fue acogida inicialmente por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con cierto optimismo, no obstante el devenir posterior deja en evidencia las lagunas y los aspectos más conflictivos de la misma, entre los que se pueden citar:

- El vendedor elude su responsabilidad remitiendo al consumidor al productor o fabricante.
- El vendedor es el que está optando en el 90% de las ocasiones, entre reparar el bien defectuoso o entregar uno nuevo, teniendo que soportar el consumidor innumerables reparaciones en muchos casos.
- Retraso excesivo en la reparación de los bienes por parte de los servicios técnicos, así como el cobro de determinados conceptos en las reparaciones efectuadas de los bienes en garantía.
- Algunos fabricantes están reduciendo la garantía del producto fabricado excluyendo algunas piezas o componentes del mismo o dando sólo garantía a sus bienes fabricados por un año.
- Ante el desconocimiento de ciertos vendedores, no se ofrecen garantía de los bienes de segunda mano que se venden, o bien la garantía la limitan a períodos inferiores al legal.
- El esquema de resolución de conflictos planteado por la ley de Garantía está regulado con conceptos indeterminados que deberían clarificarse.
- Los requisitos exigidos por algunos comercios y no recogidos por la ley para proceder al cambio o devolución, tales como el embalaje del producto.

Finalmente, el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía ve necesario abordar esta problemática, mediante una puesta en común de todas las partes interesadas (Organizaciones de Consumidores y Usuarios presentes en el CCUA, Sector empresarial y Administración competente). Todo ello con la intención de desarrollar las actuaciones informativas y formativas necesarias, dirigidas tanto al consumidor como a los comerciantes y órganos administrativos afectados, al objeto de mejorar el funcionamiento del mercado y facilitar la plena aplicación de la normativa vigente.

Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del Consejo de los Consumidores y Usuarios a través del 954 56 41 02

Grupo de Trabajo de Comunicación e Imagen del CCUA