

**INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍA COMERCIAL
OFRECIDA POR FABRICANTES DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

Índice

1. OBJETO.....	3
2. REGULACIÓN DE LA GARANTÍA COMERCIAL.....	3
3. ANÁLISIS DE WEBS DE FABRICANTES DE HARDWARE.....	5
a) [1].....	5
b) [2].....	6
c) [3].....	8
d) [4].....	8
e) [5].....	9
f) [6].....	9
g) [7].....	10
h) [8].....	10
i) [9].....	12
j) [10].....	12
k) [11].....	12
l) [12].....	13
m) [13].....	13
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA.....	13
5. IRREGULARIDADES CONSTATADAS	14
Protección de datos	14
Plazo de vigencia de la garantía legal	15
6. POSIBLES LÍNEAS DE MEJORA.....	15
7. RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMIDOR	17

NOTA IMPORTANTE

Este informe tiene carácter preliminar, y se ha elaborado para su presentación en la reunión del Consejo Municipal de Consumo de 18 de julio de 2014.

Su uso se reserva a los miembros del Consejo Municipal de Consumo, con la finalidad exclusiva de que puedan formular las alegaciones y observaciones que consideren oportunas.

1. OBJETO

Es objeto de este informe reseñar la regulación de la información que debe ofrecerse al consumidor en el caso de que el producto que se le ofrece disponga de garantía comercial, para exponer a continuación la realidad existente en un sector comercial concreto como es el de ordenadores, portátiles y otros dispositivos informáticos, a través del análisis de la información contenida en las webs de trece de los principales fabricantes de este tipo de productos que se comercializan en España.

El informe concluirá con una serie de recomendaciones, dirigidas a ofrecer a los consumidores información práctica acerca de los derechos de los que disponen en materia de garantía comercial.

Se considera necesario que el consumidor conozca sus derechos en este ámbito, independientemente del sector en el que se enmarque la relación de consumo que suscriba, puesto que en el análisis de webs realizado se ha constatado que no siempre queda claro el alcance de la garantía ofrecida.

2. REGULACIÓN DE LA GARANTÍA COMERCIAL

Se integran en este concepto las obligaciones que asumen voluntariamente el distribuidor o el fabricante de algún producto comercializado a los consumidores, y que articulan el compromiso del garante de mejorar o ampliar los derechos legalmente establecidos.

Puede ofrecer voluntariamente la garantía comercial cualquiera de los sujetos que intervienen en la cadena de producción y comercialización del bien, es decir, desde el fabricante hasta el distribuidor, pasando por el importador y el mayorista. Ahora bien, lo más usual es que sea el fabricante quien asuma esta condición de garante, por el interés que reviste para él garantizar la calidad de sus productos y porque puede articularla a través de sus servicios técnicos.

Posibilita una protección jurídica del consumidor de nivel superior a la establecida por el régimen de la obligación empresarial de conformidad, esto es, de la garantía legal. En caso de existir, constituye una obligación adicional o accesorio del contrato suscrito por el consumidor con el vendedor, obligación cuyo alcance queda circunscrito a los términos establecidos en la propia garantía.

La oferta empresarial de garantía comercial no puede mezclarse ni reducir en modo alguno el contenido de los derechos legalmente reconocidos al consumidor en aplicación del régimen de conformidad de los productos, régimen que es indisponible¹.

A diferencia de lo que sucedía con la Ley 23/2003 de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (TR), define la garantía comercial, y lo hace como *“aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y (que) obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad”* (art. 125.1).

¹ “La renuncia previa a los derechos que esta Norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil” (art. 10 TR).

Desde 2003², la garantía comercial sólo puede ofrecerse en España al consumidor si incluye a su favor prestaciones adicionales a las que le reconocen los arts. 114 y siguientes del TR, como son por ejemplo las que consistan en:

- Ampliar los plazos determinantes del ejercicio de los derechos atribuidos a los consumidores en materia de conformidad de los productos:
 - El de dos años de garantía (legal).
 - El de dos meses fijado para comunicar la falta de conformidad.
- Reforzar los casos en los que el consumidor puede articular los derechos que le confieren las normas sobre obligación de conformidad, como por ejemplo:
 - Si el fabricante acepta que puedan ejercerse frente a él todas las acciones de las que dispone el consumidor, sin necesidad de que resulte gravoso a éste acudir al distribuidor.
 - En el caso de que el fabricante se comprometa a atender las reclamaciones de sus consumidores en un plazo inferior al legalmente establecido.
 - Cuando el distribuidor se compromete a asumir la sustitución o la reparación del bien adquirido por el consumidor sin atender al coste económico de tales actuaciones.
 - Posibilitando las acciones de reducción de precio o de resolución sin necesidad de intentar previamente la reparación o la sustitución.
- Establecer una garantía de mantenimiento del bien adquirido por el consumidor, de modo que pueda éste reclamar en el caso de que el artículo presente algún defecto con posterioridad a la entrega efectuada por el distribuidor.

Debe formalizarse al menos en castellano y por escrito, o en otro soporte duradero que sea directamente disponible y accesible para él, además de adecuado a la técnica de comunicación empleada en la contratación, en dos tipos de supuestos:

- Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera (art. 126 TR).
- En la contratación de otro tipo de productos, cuando así lo solicite el consumidor (art. 125.2 TR).

A pesar de esta exigencia documental, procede considerar que en aplicación del art. 61.2 TR³ el empresario queda vinculado por las condiciones de garantía que se incluyan en la publicidad del producto comercializado, con independencia de que hayan sido incluidas expresamente o no en el documento de garantía que se entregue al consumidor.

Esta exigencia de vinculación empresarial a la publicidad realizada se contiene asimismo en la legislación comercial⁴.

² Con la aprobación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantía en la Venta de Bienes de Consumo, que quedó refundida en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

³ “El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

⁴ La Ley 7/1996 de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, establece que “Los productos puestos a la venta se podrán ofrecer acompañados de una garantía comercial que obligará a la persona que la ofrezca en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. La

informe OIC 2013-5_garantía comercial-sin datos empresas

La garantía comercial debe expresar (art. 126.3 TR):

- El bien o servicio concreto sobre el que recae.
- El nombre y dirección del garante, datos identificativos destinados a posibilitar que el consumidor se dirija y comunique con él en caso de que lo precise.
- Que no afecta a los derechos legales del consumidor adquirente ante la falta de conformidad del producto con el contrato.
- La protección adicional que la misma supone para el consumidor, es decir, el derecho o derechos adicionales –a los legales– de los que éste dispone como titular de la garantía.
- El plazo de vigencia y alcance territorial de la garantía.
- Las vías de reclamación de las que dispone el consumidor si el garante incumple la garantía comercial ofrecida.

La omisión de cualquiera de estos datos constituye incumplimiento de requisitos tipificado como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios por el art. 49.1 k) TR, de la que es responsable el garante.

El consumidor puede reclamar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la garantía comercial hasta seis meses después de haber finalizado el plazo de ésta⁵, plazo de prescripción de la acción de reclamación que el garante puede ampliar.

3. ANÁLISIS DE WEBS DE FABRICANTES DE HARDWARE

Se transcriben a continuación las declaraciones de mayor interés que contienen los sitios web de los siguientes trece fabricantes de ordenadores personales o portátiles y otro *hardware*: [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11], [12] y [13].

La muestra utilizada se corresponde con las marcas de ordenadores portátiles que comercializan actualmente establecimientos tales como El Corte Inglés, Fnac o Media Markt.

a) [1]

En su web, declara que *“El consumidor tiene derechos legales según la legislación aplicable que regula la venta de bienes de consumo y esta garantía no excluye, limita o suspende ningún derecho aplicable. Por ejemplo, los consumidores tienen mínimo 24 meses de garantía desde la fecha de compra del producto, independientemente de lo establecido en cualquier tarjeta de garantía u otros materiales”*⁶.

La pestaña *Información sobre la garantía* enlaza con una página titulada *Garantía Estándar*, en la que se incluyen varios documentos relativos a ésta en función del tipo de producto de que se trate. En relación con los portátiles de este fabricante, el documento *Garantía*⁷ contiene la traducción a diversos idiomas. La

garantía comercial adicional ofrecida por el vendedor deberá en todo caso recoger las obligaciones que, en materia de garantías de bienes de consumo, vengan impuestas por Ley” (art. 12.2).

⁵ “La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía” (art. 125.4 TR).

⁶ [1.1]

⁷ [1.2]

correspondiente al castellano se titula *Garantía comercial*⁸ e incluye, entre otras, las siguientes declaraciones:

- “[1] garantiza que cualquier producto [1] ...vendido por primera vez a un usuario final en un país del Área Económica Europea ...está exento de defectos de materiales o trabajo en condiciones normales de uso durante la duración del período de garantía especificado en la tarjeta de la Garantía Limitada suministrada con su Sistema” (apartado 1.2).
- “Cualquier programa de ordenador o software suministrado con su Sistema, incluyendo el sistema operativo, se entrega «Tal como se encuentra». [1] no garantiza que el funcionamiento de cualquier programa de ordenador o software suministrado con su Sistema será ininterrumpido o libre de errores, o que dicho programa de ordenador o software cumplirá sus requisitos” (1.3).
- “Si realiza una reclamación en base a esta Garantía, [1], a su opción, reparará o reemplazará cualquier Sistema defectuoso o cualquiera de sus piezas cubiertas por parte de esta Garantía Limitada mediante la utilización, a opción de [1], de piezas o Sistemas nuevos o reformados en fábrica. En el caso de que [1] opte por utilizar piezas o Sistemas nuevos o reformados en fábrica, los mismos tendrán características de funcionamiento iguales a aquellos correspondientes a productos nuevos. Todos los Sistemas y piezas cambiados o reemplazados de conformidad con lo previsto en esta Garantía Limitada serán propiedad de [1]” (1.4).

b) [2]

El 1 de julio de 2013 el Director General del Instituto Municipal de Consumo remitió a la Directora General de Consumo de la Comunidad de Madrid escrito en el que detallaba la irregularidad constatada en la información ofrecida por [2] acerca de la garantía de sus productos, en la cual podía inducirse a los consumidores a error en el alcance de la de carácter comercial ofrecida por el fabricante respecto de su hardware.

El traslado se efectuó en razón del domicilio social de la empresa, de conformidad con la limitación territorial del ejercicio de potestad sancionadora local que establece el art. 63.1 e) de la Ley 11/1998 de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid⁹, y concluía con la propuesta de comunicación al fabricante de la necesidad de modificar la información precontractual sobre garantía de su hardware que ofrece a sus consumidores en España.

Un mes después de este traslado, la Dirección General de Consumo comunicó que había realizado actuaciones inspectoras al respecto, como resultado de las cuales había incoado dos expedientes sancionadores a [2], por importe total de 56.100 euros. En el mismo escrito, el órgano autonómico hacía constar que “se ha observado la subsanación parcial de los hechos, con una mejora en la

⁸ La traducción difiere en los distintos idiomas, sin razón aparente para ello; así, en inglés, italiano, sueco o catalán es traducible como *Garantía limitada del producto* (“Limited Product Warranty” y “Garanzia Limitata del Prodotto”, “Begränsat produktgarant”, y “Garantia limitada per a productes”, respectivamente), en alemán es *Garantía del fabricante* (“Herstellergarantie”), mientras que en francés responde a la más genérica *Garantía de los productos* (“Garantie des Produits”).

⁹ “Corresponde a las entidades locales...: [...] e) El ejercicio de la capacidad sancionadora ...en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo” (art. 63.1 LPCM).

información ofrecida sobre los derechos del consumidor en materia de garantía, si bien persiste la infracción”.

En la actualidad, el sitio web de la empresa incluye ya una página relativa a Garantías de hardware¹⁰, en la que informa que *“Los derechos que ofrece la garantía del fabricante se suman a los que establece la legislación, en materia de consumo”* e incluye un vínculo a otra redactada exclusivamente en inglés¹¹, en la cual se hace constar el equivalente a que *“en relación con los consumidores, ...las ventajas concedidas por la Garantía limitada a un año de [2] son adicionales a los derechos y compensaciones establecidos por la normativa de protección de los consumidores”*.

La información sobre la *“Garantía de [2] Limitada a Un Año”* que ofrece el sitio web de la empresa es muy confusa, pues:

- Alude a ella correctamente como *garantía comercial*, pero lo hace en el seno de una *“Nota explicativa sobre las condiciones para ejercer los derechos derivados de la garantía legal”*¹².
- En esa misma página hace constar que *“los productos de la marca [2] están cubiertos”* por dicha garantía, mientras que en otra incluida en la sección *“Legal”* alude a ella con la adición *“– iPOD sin iOS”*¹³.
- Ofrece como prestaciones formalmente diferentes la garantía que denomina *“comercial”* y la posibilidad de que el consumidor contrate *“un Plan de de Protección denominado «[2.5]»”* que califica como *opcional*.
- Esto último implica que el mencionado plan de protección queda al margen de la garantía comercial, dato que parece confirmarse por el hecho de que es preciso registrar el producto para poder disfrutar del servicio de mantenimiento.
- Afirma que la garantía [2] de un año *“otorga derechos legales específicos”* al consumidor, lo cual supone confundir su naturaleza con la garantía vinculada a la eventual falta de conformidad del producto.
- Los enlaces que aparentemente se pueden consultar sobre una y otra no ofrecen la información anunciada:
 - El de la garantía limitada de un año simplemente no informa de cuál es el contenido de la misma.
 - El relativo al plan de protección se limita a afirmar que *“proporciona a los usuarios del [2.6] un servicio de mantenimiento y asistencia técnica en único lugar de la mano de los expertos de [2]”*, dado que la empresa fabrica el equipo, el sistema operativo y muchas de las aplicaciones¹⁴.

La misma página web que indujo al Instituto Municipal de Consumo a considerar que era irregular la información sobre garantía ofrecida por la empresa sigue existiendo en la actualidad¹⁵, con la única diferencia de que ahora ya consta

¹⁰ [2.1]

¹¹ [2.2]

¹² [2.3]

¹³ [2.4]

¹⁴ [2.7]

¹⁵ [2.2]

expresamente que todos sus productos “*están cubiertos por una garantía legal de dos años frente a las faltas de conformidad*”.

La sanción de 49.000 euros impuesta a [2] el pasado mes de julio por la Comunidad de Madrid por publicidad engañosa en la información sobre garantía de sus productos no parece, por tanto, que haya permitido subsanar las deficiencias informativas constatadas en su momento, y obligan a reiterar la necesidad de que este fabricante implemente dos tipos de rectificaciones en su web:

- Definir el contenido concreto de la garantía adicional que ofrece.
- Separarla claramente de cualquier servicio opcional al que el consumidor pueda acogerse mediante cualquier tipo de contraprestación por su parte.

Y ello además de que la empresa viene en todo caso obligada a entregar al consumidor, en soporte duradero, la garantía comercial que ofrece de sus productos, con el contenido mínimo que determina el art. 125.3 TR. Debe concretar, especialmente, las prestaciones que incluye, y dejar constancia de que tienen carácter adicional a los derechos reconocidos al consumidor en aplicación del régimen de conformidad de los productos (garantía legal).

c) [3]

No consta que ofrezca garantía comercial. Sin embargo, las condiciones de garantía de sus portátiles¹⁶ establecen que la empresa “*garantiza que el portátil [3] adquirido está libre de defectos en materiales y mano de obra durante el periodo definido en la etiqueta de la base de su portátil (por ejemplo: 12M significa 12 meses; 24M significa 24 meses) desde la fecha de compra*”.

A pesar de que sólo este último periodo es el que se corresponde con el régimen de obligación de conformidad de los productos duraderos, este fabricante ofrece determinados servicios denominados *de Extensión de garantía* que ofrecen al consumidor, mediante contraprestación económica por su parte, la posibilidad de obtener “*Reparaciones y cambios gratuitos, incluyendo piezas y servicio*” y de disfrutar de la “*Ayuda directa de expertos [3]*”. La oferta comercial del fabricante incluye la posibilidad de contratarlos por uno o dos años (con lo que alcanza, respectivamente, hasta dos o tres años desde la fecha de compra) y en las modalidades local (que permite reparaciones sólo en el país de compra) y global (en cualquier centro [3] del mundo)¹⁷.

Puesto que se trata de servicios de contratación opcional por el consumidor, las prestaciones que posibilitan no tienen el carácter de garantía comercial adquirente los servicios de “*Extensión de Garantía Local para portátiles con garantía de 1 año (Extensión de 1 año)*”¹⁸ y de “*Extensión de Garantía Global para portátiles con garantía de 1 año (Extensión de 2 años)*”¹⁹

d) [4]

Sus condiciones generales de contratación²⁰ incluyen un apartado específico relativo a *Garantía comercial* en el que hace constar que “[4] garantiza que el producto de la marca [4] deberá: (i) ajustarse a la Descripción del Producto, (ii)

¹⁶ [3.1]

¹⁷ [3.2]

¹⁸ [3.3]

¹⁹ [3.4]

²⁰ [4.1]

estará libre de cualquier defecto en los materiales durante un periodo de al menos 1 año desde la fecha de entrega (Garantía de Servicio Básico) y (iii) ser adecuado para su uso general en un entorno doméstico (la adecuación del producto para cualquier otro entorno debe ser expresamente acordada por escrito con [4] antes de la compra) (iv) que las piezas de repuesto de la marca [4] no tendrán defectos durante el plazo de 6 meses desde la fecha de entrega o durante el plazo que reste de garantía legal, si es más largo” (apartado 5.1).

El fabricante declara también que “no se compromete a reparar los defectos o a reemplazar los Productos defectuosos si el defecto se encuentra fuera del período de garantía de [4]” (5.3).

Asimismo, hace constar que “[4] reparará el producto utilizando piezas nuevas o equivalentes a unas nuevas, de acuerdo con los estándares y práctica industriales. Los productos serán reparados utilizando unas piezas que funcionarán para el balance del período de garantía de Servicios/legal aplicable” (5.6).

e) [5]

En la *Política de Garantía* que incluye en la web de este fabricante²¹ se hace constar que “[5] asume directamente, excepto en aquellos casos en que se demuestre un uso o manipulación incorrecta o excesiva, la corrección de las faltas de conformidad de todos sus productos durante el primer año (garantía comercial)”; para sus videoproyectores concede “3 años de garantía comercial”.

En la misma página web se afirma que “De acuerdo al Real Decreto Legislativo 1/2007, todos los productos [5] tienen, como mínimo, 2 años de garantía legal ante faltas de conformidad del producto”, a pesar de que el plazo mencionado tiene carácter fijo y no mínimo.

f) [6]

Contempla la *Garantía estándar* como una de las modalidades a través de las que ofrece los servicios de mantenimiento y asistencia técnica y, bajo aquel epígrafe, hace constar que “Nuestros productos incluyen una garantía estándar. Ésta empieza en el momento de la venta y es válida durante un período de tiempo definido, de 12 meses como mínimo”²²

El documento *Garantía*²³ que [6] ofrece para sus ordenadores y otros productos informáticos nuevos no adjetiva como *estándar* este servicio, el cual alcanza a “los fallos de material y de fabricación que puedan detectarse durante el período de garantía” (pág. 31). Otras declaraciones de interés contenidas en el mismo documento son:

- “La garantía no incluye fallos o diferencias mínimas en la ejecución del producto que no sean relevantes para el valor y la finalidad para la que se ha concebido el producto” (pág. 36).
- “La garantía de [6] ...se lleva a cabo según la elección de [6] mediante la reparación o reemplazo. Los componentes defectuosos, en el caso de defectos de material o de acabado, se substituyen con componentes nuevos o casi nuevos” (pág. 32).

²¹ [5.1]

²² [6.1]

²³ [6.2]

- En el apartado denominado *Protección de datos* se hace constar los datos proporcionados por los afectados “*serán empleados, en el marco de la gestión del caso de garantía, para el control de servicios de nuestro personal de asistencia técnica y de nuestros servicios técnicos asociados autorizados*” (pág. 37).

Sin embargo, en el párrafo siguiente indica que “*Si en un caso concreto, usted no desea que se almacenen ni se empleen sus datos personales para otros fines que no sea la propia gestión del caso de garantía, ni que se transfieran en el marco de las mencionadas medidas de aseguramiento de la calidad, podrá notificárnoslo en cualquier momento por teléfono a través de nuestra línea directa de asistencia al cliente*”.

g) [7]

El Departamento de Calidad y Atención al Cliente de [7.1] ha comunicado su rechazo a la mediación intentada por la OMIC del Distrito de Tetuán en la reclamación presentada ante la OMIC con la referencia 727.133, tras haber rechazado la empresa reparar en garantía la impresora adquirida año y medio antes por la consumidora reclamante.

En su escrito de respuesta a la OMIC, de fecha 4 de septiembre de 2013, la empresa manifiesta “*que la garantía comercial que ofrece el fabricante para este producto es de un año. Recordamos que esta garantía es opcional y voluntaria. Ese plazo ya ha sido superado (07-09-2012)*”.

El sitio web de este fabricante no contiene, sin embargo, información alguna sobre las prestaciones y plazo de duración de la garantía comercial que ofrece, ya que si bien incluye un enlace denominado *Información sobre la garantía*²⁴, se trata exclusivamente de una vía de comprobación de la garantía de la que dispone un producto determinado, previa identificación de su número de serie concreto²⁵.

Desde que en 2002 [7.4] se fusionó con [7], es la web de esta última la que informa ofrece la asistencia técnica relativa también a los productos de aquella marca²⁶.

h) [8]

La pestaña *Información sobre la garantía* incluida en su página web relativa a *Garantía y servicios*²⁷ enlaza con una página redactada exclusivamente en inglés que contiene diversas declaraciones de garantía limitada²⁸ que, a su vez, remite a otra en la que se incluye la traducción de estos contenidos a diversos idiomas, entre ellos el castellano²⁹.

En el condicionado general (*Términos generales*) de esta *Garantía limitada* de [8] se afirma por lo que aquí interesa que:

- “[8] garantiza que los productos de hardware de [8] que adquiera no presentarán defectos en los materiales y funciones, si se utilizan con normalidad, durante el período de garantía. El período de garantía del producto se inicia a partir de la fecha original de la compra tal como

²⁴ [7.2]

²⁵ [7.3]

²⁶ [7.5]

²⁷ [8.1]

²⁸ [8.2]

²⁹ [8.3]

aparece en la factura o el recibo de compra o como lo especifique [8] de otro modo”.

- “Esta garantía es la única garantía del cliente y sustituye todas las demás garantías o condiciones, expresas o implícitas, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier garantía o condición implícita de comercialización o idoneidad para un fin determinado. debido a que algunos Estados o jurisdicciones no permiten la exclusión de las garantías expresas o implícitas, es posible que la exclusión anterior no le sea aplicable. en ese caso, tales garantías se aplican sólo al ámbito y la duración que la ley exija y están limitadas en duración al periodo de garantía. debido a que algunos Estados o jurisdicciones no permiten limitaciones sobre la duración de una garantía implícita, es posible que la exclusión anterior no le sea aplicable” (en el original, el literal transcrito figura en mayúsculas y en negrita).
- “El servicio de garantía podría no estar disponible en todas las localidades, y podría variar de unas a otras. Es posible que se apliquen cargos fuera del área de servicio habitual de un proveedor de servicio”.
- “Cuando el servicio de garantía implique la sustitución de un producto o de uno de sus componentes, el elemento sustituido pasará a ser propiedad de [8] y el producto de sustitución pasará a ser del Cliente. Sólo se podrán reemplazar los productos o componentes de [8] sin modificar. Es posible que el producto de sustitución proporcionado por [8] no sea nuevo, pero funcionará correctamente y será, como mínimo, funcionalmente equivalente al producto o componente sustituido. El producto o componente de sustitución dispondrá de garantía durante el período restante del producto original”.
- “Ni Lenovo ni el proveedor de servicio son responsables de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluidos la información confidencial, patentada o personal que contiene un producto”.
“Bajo ninguna circunstancia,... [8], sus afiliados, proveedores, revendedores o proveedores de servicio serán responsables de ... pérdidas, daños o divulgación de sus datos (del cliente)... Las limitaciones anteriores no se aplican a los daños a las personas físicas, incluida la muerte, los daños a bienes inmuebles o los daños a los bienes muebles tangibles personales, de los que [8] sea legalmente responsable.
Algunos Estados o jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuenciales, de forma que es posible que la limitación o exclusión anterior no sea aplicable en su caso” (en el original, en mayúsculas y negrita).
“Esta garantía le otorga derechos legales específicos. Puede tener otros derechos de acuerdo con las leyes aplicables de su Estado o jurisdicción. También es posible que tenga otros derechos de conformidad con un acuerdo escrito con [8]. Ningún término de esta garantía afecta a los derechos legales, incluidos los derechos de los consumidores conforme a las leyes y normativas que rigen la venta de bienes de consumo, que no puedan ser excluidos o limitados por contrato” (en el original, en mayúsculas y negrita).
- La garantía ofrecida por este fabricante se articula a través de siete tipos de servicios que relaciona la Parte 3 del documento *Garantía limitada*; en dos de ellos (el de unidad reemplazable por el cliente y el de intercambio

de productos) se establecen sendas penalizaciones al cliente en el caso de que éste no cumpla su respectiva obligación en un plazo de treinta días, sin prever penalización alguna en caso de que sea la empresa quien se demore en el cumplimiento de sus obligaciones frente al consumidor.

Los literales que anteceden están tomados del documento *Garantía limitada* editado en 2011, aunque en la web de [8] se encuentran actualmente otras dos versiones del mismo, de los años 2005 y 2006. Aunque el contenido de las tres no difiere sustancialmente, se constata que en la versión vigente no se incluye, por ejemplo, la declaración “*Ningún derecho estatutario de los consumidores podrá ser cancelado o limitado por esta Garantía Limitada*” que figuraba en negrita en la versión de 2005.

i) [9]

Desde la página de inicio de su web puede accederse a la sección en la que se incluyen las *Condiciones de garantía*³⁰, entre las cuales se incluye la relativa a que tal servicio asegura “*la reparación o la sustitución del aparato*” adquirido a este fabricante”. A continuación añade: “*La decisión de si debe procederse a una reparación o a una sustitución corresponde al cliente, pero sólo en el marco del principio de la proporcionalidad. En este sentido, [9] podrá decidir a su parecer, teniendo en cuenta los gastos de reparación, si en lugar de la reparación va a sustituir el aparato por otro nuevo, o por uno acondicionado de la misma calidad*” (punto 2).

Las mencionadas condiciones no contienen alusión alguna al plazo de vigencia de la garantía ofrecida por este fabricante.

j) [10]

Utiliza la noción de *Garantía Estándar*, sin definir lo que debe entenderse por tal y limitándose a indicar que “*El consumidor tiene derechos legales según la legislación aplicable que regula la venta de bienes de consumo y esta garantía no excluye, limita o suspende ningún derecho aplicable. Por ejemplo, los consumidores tienen mínimo 24 meses de garantía desde la fecha de compra del producto, independientemente de lo establecido en cualquier tarjeta de garantía u otros materiales*”³¹.

Al acceder al documento que transcribe lo que este fabricante denomina *Garantía Limitada*³² de cada uno de sus tipos de productos (ordenadores de sobremesa, portátiles, monitores, etc.), se la identifica como *garantía comercial*³³ y se afirma que “*Esta garantía ...le concede derechos y acciones contra [10] de carácter específico ...esta Garantía Limitada no afecta los derechos que el concede el derecho imperativo de la legislación española aplicable*” (pág. 9, punto 1.1).

k) [11]

En su página web de soporte técnico³⁴ incluye un enlace denominado *Información de garantía*, que remite a una serie de declaraciones³⁵, entre las que se incluye la relativa a que “*En ocasiones, y de forma voluntaria, [11.2], S.A.U. podrá otorgar*

³⁰ [9.1]

³¹ [10.1]

³² “[10] Limited Warranty”.

³³ [10.2]

³⁴ [11.1]

³⁵ [11.2]

una garantía comercial adicional a la garantía legal. El plazo de duración de dicha garantía comercial así como de los derechos que acompañan a la misma a favor del consumidor serán los que, en cada caso, indique [11.2], S.A.U. («Garantía Comercial»)

l) [12]

Los Términos y Condiciones de la Garantía [12]³⁶ hacen constar que “Mediante esta garantía comercial, [12] garantiza el producto contra posibles defectos del material y mano de obra durante un período de 2 (DOS) AÑOS a partir de la fecha original de compra (para productos vendidos a partir de Enero 2013). Esta garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario, los cuales son independientes y compatibles con la garantía comercial”.

m) [13]

Este fabricante declara en su página web referida a Garantía Estándar que sus productos “gozan de una garantía comercial. Esta garantía limitada es una garantía comercial concedida por [13] y no afecta a sus derechos legales que pueden proporcionarle derechos adicionales que estén a disposición de los consumidores. Esta garantía comercial estándar no tiene cargo y puede variar en función del producto”³⁷.

En la misma página se indica que “Los Portátiles, All-in-One PCs, Netbooks y Tablets [13] están cubiertos con al menos 1 año de garantía estándar europea, válida desde la fecha de compra”, afirmación que no se ajusta al plazo de dos años legalmente establecido en el ámbito comunitario³⁸, además de que alude a una noción ajena a dicha regulación como es la de garantía estándar.

En su documento Garantía Limitada para equipos portátiles y tabletas³⁹, este fabricante hace constar que “garantiza que todos los portátiles, tablets y PC ...vendidos por primera vez al usuario final estarán libres de defectos en los componentes o en el acabado, durante un periodo de garantía de doce (12) meses ...(que) comienza en la fecha de compra original... Esta Garantía Limitada no afecta a sus derechos legales” [Cobertura de la garantía, apartado a)].

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA

Tras analizar la información que los trece fabricantes de equipos informáticos ofrecen en su respectiva web, cabe destacar los siguientes aspectos:

- **Carácter adicional respecto de la garantía legal:** [1], [2], [11] y [12].
Denominación:
 - *Garantía comercial:* sólo...fabricantes utilizan esta denominación con carácter único: [1], [4] y [10].
 - *Garantía Estándar:* [1], [6] y [10].
 - *Garantía limitada a un año:* [2].
 - *Garantía limitada, sin concretar su duración:* [8].
 - *Condiciones de garantía, sin adjetivar ésta:* [9].

³⁶ [12.1]

³⁷ [13.1]

³⁸ De conformidad con la Directiva 1999/44/CE de 25 de mayo, por la que se regulan determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, “El vendedor deberá responder ...cuando la falta de conformidad se manifieste dentro de un plazo de dos años a partir de la entrega del bien” (art. 5.1).

³⁹ [13.2]

- Alcance:
 - La mayoría de los fabricantes mencionan que la prestación ofrecida consiste en reparar o sustituir el producto averiado: [1], [2], [4], [6], [8], [9], [10], [12] y [13].
 - Por el contrario, tres fabricantes no hacen referencia alguna en sus webs al contenido material de la garantía que ofrecen, aunque sí a los supuestos de exclusión de la misma: [2], [7] y [11].
 - [5] se limita a declarar que *“asume directamente ...la corrección de las faltas de conformidad de todos sus productos durante el primer año”* posterior a su compra por el cliente.
 - Por otro lado, [12] ofrece garantía comercial de dos años exclusivamente a aquellos productos suyos *“vendidos a partir de Enero 2013”*.

5. IRREGULARIDADES CONSTATADAS

Protección de datos

[6] declara⁴⁰ que los datos proporcionados por los afectados *“serán empleados, en el marco de la gestión del caso de garantía, para el control de servicios de nuestro personal de asistencia técnica y de nuestros servicios técnicos asociados autorizados”* (pág. 37).

Sin embargo, en el párrafo siguiente indica que *“Si en un caso concreto, usted no desea que se almacenen ni se empleen sus datos personales para otros fines que no sea la propia gestión del caso de garantía, ni que se transfieran en el marco de las mencionadas medidas de aseguramiento de la calidad, podrá notificárnoslo en cualquier momento por teléfono a través de nuestra línea directa de asistencia al cliente”*.

Con independencia de que se trata de una línea 902, es incongruente que el primer párrafo transcrito circunscriba la finalidad del tratamiento de los datos personales recogidos a la prestación del servicio de garantía y que el segundo requiera oposición expresa del afectado para el tratamiento de sus datos para otros fines.

Ello supone vulneración del art. 6 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre, por la que se regula la Protección de Datos de Carácter Personal, precepto que requiere *“el consentimiento inequívoco del afectado”* para el tratamiento de los datos que responda a finalidades que no sean necesarias para el mantenimiento o cumplimiento de la relación contractual suscrita entre las partes. La posibilidad que el fabricante ofrece al afectado, en el sentido de no efectuar el tratamiento de datos con finalidades ajenas a la garantía si así se le solicita expresamente no da cumplimiento en absoluto a la exigencia legal de consentimiento *inequívoco*.

Se trata de una irregularidad que supone asimismo vulneración de la exigencia normativa de que los datos de carácter personal se recojan para finalidades *determinadas*⁴¹.

⁴⁰ [6.3]

⁴¹ El Real Decreto 1720/2007 de 21 diciembre, aprobatorio del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal, establece que *“Los datos de carácter personal sólo podrán ser recogidos para el cumplimiento de finalidades determinadas, explícitas y legítimas del responsable del tratamiento”* (art. 8.2).

[8]⁴² declara que *“Bajo ninguna circunstancia,... [8], sus afiliados, proveedores, revendedores o proveedores de servicio serán responsables de ... pérdidas, daños o divulgación de sus datos”* (del cliente u otro afectado), ya que impone al cliente que desee utilizar el servicio de garantía la obligación de *“eliminar todos los datos, incluida la información confidencial, patentada y personal del producto o, si no puede eliminar dicha información, modificar la información para impedir el acceso a ella de un tercero o de modo que no pueda ser reputada como datos personales de conformidad con la ley aplicable”*.

Añade que *“El proveedor de servicio no será responsable de la pérdida o divulgación de cualquier dato, incluida la información confidencial, patentada o personal correspondiente a un producto devuelto o al que se accedió para brindar el servicio de garantía”*.

La absoluta autoexención de responsabilidad que establece este fabricante es incompatible con una mínima buena fe contractual.

Plazo de vigencia de la garantía legal

[1] hace constar que *“los consumidores tienen mínimo 24 meses de garantía desde la fecha de compra del producto, independientemente de lo establecido en cualquier tarjeta de garantía u otros materiales”*⁴³. Idéntica declaración se contiene en la web de [10]⁴⁴, empresa que fue adquirida en 2008 por [1].

Parece deducirse de ello que la documentación incluida en los equipos de ambos fabricantes pudiera ser que mencione un período inferior a los dos años establecido en aplicación del régimen de conformidad de los productos. Puesto que es previsible que la comercialización de los equipos [1] alcance a países extracomunitarios en los que el plazo de garantía legal sea inferior al vigente en la Unión Europea, el fabricante debe asegurarse de que la documentación que acompaña a sus productos deja constancia de tal diversidad de regímenes.

Se propone requerir a ambos fabricantes que actualicen la información acerca del plazo de la garantía legal de sus productos comercializados en España, así como que eliminen de su respectiva web la referencia a que *“cualquier tarjeta de garantía u otros materiales”* puedan mencionar un plazo inferior a los 24 meses de garantía legal.

6. POSIBLES LÍNEAS DE MEJORA

- Denominación: la diversidad de expresiones que los fabricantes utilizan para aludir a la garantía comercial llega en el caso de [13] a utilizar página web titulada *Garantía Estándar*⁴⁵ en la que la empresa afirma que sus productos *“gozan de una garantía comercial. Esta garantía limitada es una garantía comercial concedida por Toshiba...”*.
- Contenido de la garantía comercial: fabricantes como [2], [7] o [11] no ofrecen información alguna acerca de las prestaciones que integran la garantía que ofrecen adicionalmente a la legalmente establecida.
- Utilización de piezas no nuevas en la reparación de averías:

⁴² [8.4]

⁴³ [1.1]

⁴⁴ [10.3]

⁴⁵ <http://www.toshiba.es/services/standard-warranty/>

- [1]: el fabricante “a su opción, reparará o reemplazará cualquier Sistema defectuoso o cualquiera de sus piezas cubiertas por parte de esta Garantía Limitada mediante la utilización, a opción de [1], de piezas o Sistemas nuevos o reformados en fábrica. En el caso de que [1] opte por utilizar piezas o Sistemas nuevos o reformados en fábrica, los mismos tendrán características de funcionamiento iguales a aquellos correspondientes a productos nuevos” (1.4).
- [3] hace constar que la reparación del producto defectuoso se efectuará “utilizando piezas o unidades nuevas o restauradas”⁴⁶.
- “[4] reparará el producto utilizando piezas nuevas o equivalentes a unas nuevas, de acuerdo con los estándares y práctica industriales. Los productos serán reparados utilizando unas piezas que funcionarán para el balance del período de garantía de Servicios/legal aplicable” (5.6).
- “En el caso de que [10] opte por utilizar piezas o Sistemas nuevos o reformados en fábrica, los mismos tendrán características de funcionamiento iguales a aquellos correspondientes a productos nuevos”⁴⁷ (1.4).
- “[12] y los miembros de la RSA (Red de Servicios Autorizados) podrán reemplazar componentes o productos defectuosos por otros nuevos o reciclados”⁴⁸.
- Información confusa acerca del contenido y alcance de la garantía comercial supuestamente ofrecida:
 - [2] debe definir el contenido concreto de la garantía adicional que ofrece, evitando expresiones confusas (p.e., la que menciona que esta garantía “otorga derecho legales específicos”) y separando claramente el contenido de la garantía comercial de cualquier servicio opcional al que el consumidor pueda acogerse previa contratación por su parte.
 - [9]⁴⁹ declara que “La decisión de si debe procederse a una reparación o a una sustitución corresponde al cliente, pero sólo en el marco del principio de la proporcionalidad” (punto 2). Sin embargo, inmediatamente a continuación hace constar que “En este sentido, Medion podrá decidir a su parecer, teniendo en cuenta los gastos de reparación, si en lugar de la reparación va a sustituir el aparato por otro nuevo, o por uno acondicionado de la misma calidad”.

La segunda declaración –que es absolutamente legítima– anula sin embargo el contenido de la primera, que procedería por tanto que fuese eliminada de la información que ofrece este fabricante.
- Absoluta falta de información sobre la garantía comercial ofrecida:
 - [11]⁵⁰: “En ocasiones, y de forma voluntaria, [11.2], S.A.U. podrá otorgar una garantía comercial adicional a la garantía legal. El plazo

⁴⁶ [3.1]

⁴⁷ [10.4]

⁴⁸ [12.2]

⁴⁹ [9.1]

⁵⁰ [11.3]

de duración de dicha garantía comercial así como de los derechos que acompañan a la misma a favor del consumidor serán los que, en cada caso, indique [11.2], S.A.U. («Garantía Comercial»)

- Limitaciones de responsabilidad:
 - [1] *“no garantiza que el funcionamiento de cualquier programa de ordenador o software suministrado con su Sistema será ininterrumpido o libre de errores, o que dicho programa de ordenador o software cumplirá sus requisitos” (1.3).*
 - [5] *“asume directamente, excepto en aquellos casos en que se demuestre un uso o manipulación incorrecta o excesiva, la corrección de las faltas de conformidad”⁵¹.*

7. RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMIDOR

En el marco de la actuación de carácter divulgativo para consumidores que viene efectuando el Instituto Municipal, se ha elaborado el siguiente contenido, relativo a la garantía comercial:

“Todo empresario que comercialice bienes destinados al consumidor está obligado a entregar productos que sean conformes con el contrato suscrito, y responde de cualquier falta de conformidad que pueda existir en el momento de la entrega del bien al consumidor.

Se considera que un producto no es conforme con el contrato en cualquiera de los siguientes supuestos:

- *Si no se ajusta a la descripción realizada por el vendedor o difiere del modelo publicitado.*
- *Si no resulta apto para el uso al que suele destinarse el tipo de producto de que se trate, o para un uso distinto del habitual en el caso de que el consumidor haya comunicado al vendedor tal uso especial como determinante de su compra y el vendedor haya admitido que el producto es válido para dicho uso no habitual.*
- *Si no presenta la calidad y prestaciones habituales que cabe esperar de un producto del mismo tipo, teniendo en cuenta su naturaleza, la publicidad realizada por el vendedor y el etiquetado utilizado.*

Como consecuencia de la obligación empresarial de comercializar productos conformes con el contrato, los que no lo sean están sujetos al régimen de garantía legal. En virtud del mismo, los consumidores tienen derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja de su precio o a la resolución del contrato.

Junto a este régimen obligatorio de garantía legal, el vendedor o el fabricante del producto pueden voluntariamente ofrecer garantía comercial para sus productos. De hacerlo, las prestaciones de la garantía comercial deben ser adicionales a las de la garantía legal y suponen, por tanto, una mejora de ésta.

Con la finalidad de que, en su condición de consumidor, disponga usted de mayor información acerca del régimen de garantía comercial, se le ofrece el siguiente decálogo de

RECOMENDACIONES

⁵¹ [5.2]

a) Antes de contratar:

- 1. Compruebe si la oferta comercial o publicitaria del fabricante o del vendedor del producto menciona que éste dispone de garantía comercial. En el caso de que así sea, infórmese de cuál es el contenido y alcance de las prestaciones ofrecidas al efecto.*
- 2. Tenga en cuenta que la garantía comercial no puede sustituir a la legal de la que disponen los productos de consumo, en virtud de la cual el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja de su precio o a la resolución del contrato, en el caso de que exista alguna falta de conformidad en el producto.*

b) En el momento de contratar:

- 3. Usted tiene en todo caso derecho a que la garantía comercial se formalice, como mínimo, en castellano. Si así lo desea, puede solicitar de quien ofrezca la garantía comercial que se la documente por escrito o en cualquier otro soporte duradero al que usted pueda acceder directa y fácilmente.*
- 4. En el caso de que el producto adquirido por usted sea de carácter duradero, el garante está obligado a entregarle en todo caso documento justificativo de la garantía comercial del bien, sin necesidad de que usted se lo pida y en el soporte en que haya acordado con el empresario.*
- 5. Tanto si usted solicita que se le documente como si se trata de un producto duradero, la garantía comercial del producto debe informar expresamente acerca de:*
 - La identidad del garante.*
 - Que la garantía que incluye no afecta a los derechos legales del consumidor ante la falta de conformidad del producto con el contrato.*
 - Las prestaciones que incluye, que deben ser adicionales a los derechos propios de la garantía legal del producto.*
 - El plazo de duración y alcance territorial de la garantía comercial.*
 - Las vías de reclamación de las que dispone el consumidor en el caso de que precise hacer uso de dicha garantía.*
- 6. Al recibir el producto duradero contratado, compruebe que se le entrega también el documento de garantía comercial con el contenido mínimo mencionado en el punto anterior.*

c) Tras la contratación:

- 7. Si el producto incluye garantía comercial, el fabricante o distribuidor que voluntariamente la haya ofrecido queda en todo caso obligado a cumplir las prestaciones comprometidas en ella.*
- 8. Asegúrese de utilizar el producto conforme a las normas de utilización contenidas en las instrucciones de uso incluidas en la documentación que el empresario le entregó, ya que puede constituir supuesto de exclusión de la garantía que la avería del producto sea consecuencia de un uso indebido del mismo.*

9. *De surgir algún problema en el funcionamiento del producto que requiera hacer uso de la garantía comercial ofrecida, utilice la vía o vías de reclamación que el empresario garante haya puesto a su disposición.*
10. *En el caso de que el garante incumpla alguna de tales prestaciones incurriría en infracción de la normativa de protección de los consumidores sancionable por las Administraciones de consumo, motivo por el que puede usted denunciar ante éstas la incidencia”.*

Madrid, 30 de diciembre de 2013
Fernando Aragón Hernando.
Jefe de la Oficina Municipal
de Investigación de Consumo.