



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



¿ES POSIBLE CAMBIAR LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS? CÓMO, CUÁNDO Y POR QUÉ

¿Es posible cambiar lo que no compramos si no nos gusta más? ¿Cuáles son las condiciones? ¿Y si el producto resulta defectuoso? Un estudio para ayudar a los consumidores.

di **Vincenzo Cicale**
IUS/04 - DIRITTO COMMERCIALE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile
Raffaele Giaquinto

Publicato, Giovedì 14 Gennaio 2016

Muchos de nosotros nos preguntamos si lo que compramos se puede cambiar presentando el relativo recibo. Las respuestas de los vendedores no son unánimes y muchas veces no nos convencen, ¿por qué? Porque cambiar un producto que no nos gustó mucho no es un derecho que está reconocido por la ley.

Veamos qué podemos pretender de nuestro vendedor.

El artículo 129 del Código del Consumo italiano (D. Lgs. N.206 de 06/09/2015) sanciona la obligación del vendedor de “entregar al consumidor **bienes conformes** al contrato de venta” (**garantía legal**) y sigue especificando qué se entiende por bien conforme. La presencia de un defecto de conformidad legitima al consumidor a cumplir la garantía legal, que tiene una duración bienal a partir del momento de la entrega del bien, debe ser señalada directamente por el vendedor. Por el vendedor el consumidor puede pretender que el bien sea sustituido o arreglado, según su elección, sin gastos adicionales y dentro de un término adecuado. Es lógico que la garantía legal no es válida si fue el consumidor quien provocó el daño, o si el consumidor conocía o podía conocer el defecto del producto en el momento de la compra usando la diligencia ordinaria.

La garantía tiene una duración bienal pero el defecto de conformidad tiene que ser denunciado antes de los seis primeros meses de su descubrimiento con una presunción relativa de la presencia del defecto en el momento de la compra si éste se descubre antes de los seis meses posteriores de la compra. La relativa carga de la prueba caerá sobre el consumidor. La garantía legal se aplica a todos los contratos de venta de bienes muebles de consumo (por ejemplos: electrodomésticos, autos, ropa, muebles, computadoras, teléfonos, etc...). No sorprende para nada que la garantía legal se aplica también a los contratos de venta de **bienes descontados** y de **bienes usados**. Para estos últimos bienes la garantía no puede ser inferior a un año y se excluye si se hallan defectos debidos al uso. Una reducción del precio ¡no involucra una disminución de los derechos de quien compra!

Para que valga la garantía hay que guardar el recibo fiscal (o también una fotocopia para evitar que se borre el texto en papel químico) o las facturas a nombre de una persona física. Además de la cédula de la tarjeta de crédito, del recibo del cajero automático y del mismo paquete se considera válido como comprobante de compra también el talón de cheque. En ausencia de uno de estos documentos se considera válido también el testimonio.

No hay que olvidar que diferente es la garantía que a menudo el vendedor nos hace suscribir en el momento de la compra, la así llamada garantía comercial que nunca puede

limitar la garantía legal sino que puede solamente ampliar los derechos, como el de asegurar reparaciones gratuitas durante dos años, que ya simplemente con ella se ven reconocidos al consumidor.

Observamos que no hay rastros de derechos que conciernen el conseguimiento de la sustitución de un producto que no nos gustó mucho, como por ejemplo un regalo o que no nos satisfizo mucho una vez que volvimos a nuestro hogar. De hecho, en el caso de que falte un defecto de conformidad la sustitución depende solamente de la voluntad del vendedor, que tiene la posibilidad de rechazarla o concederla cuando quiera porque en Italia para las ventas hechas en los **locales comerciales** no se aplica **el derecho de denuncia unilateral** del que se habla en el artículo 52 del D. Legs. N.24 del 21/02/2014 por el cual, en cambio, el consumidor “posee un periodo de 14 días para renunciar a un contrato que se negoció afuera de los locales comerciales sin tener que dar motivación alguna”. Es aconsejable para ropa y calzados que se haga la típica prueba en el camarín, siempre dependiendo de la voluntad del vendedor.
