



# novedades en las garantías

*nociones esenciales*  
que el **consumidor**  
debe conocer  
para defender sus **derechos**



La Asociación General de Consumidores Confederación, ASGECO, se crea en 1980. Desde entonces, los objetivos perseguidos por la misma han sido los siguientes:

Promover la protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud o seguridad de los consumidores.

Promover la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.

Defensa jurídica de sus asociados.

Facilitar información sobre los distintos productos o servicios a sus asociados.

Impulsar la formación de los consumidores

Promover la protección legal, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Bajo la idea de cumplir con estos fines, la Asociación de Consumidores, entre otras actividades, elabora periódicamente publicaciones informativas y divulgativas sobre los derechos de los mismos, ámbito en el que se enmarca la presente Guía.

**ASGECO**

Asociación General de Consumidores Confederación.

Garantías  
bienes de consumo

⋮  
*índice*

**introducción**

una modificación cualitativa	13
principales cambios	13
contenidos de esta Guía	15
el consumidor inmigrante	15
objetivos de esta Guía	17

**aspectos generales**

**cuestiones de derecho**

origen de la Ley	21
entrada en vigor	22

**principales novedades**

periodo de garantía y obligaciones del vendedor	23
marco legal de la garantía	24
plazos de la garantía	24
garantía comercial	25
libro de instrucciones e instalación incorrecta	26

**sujetos de la Ley: vendedor y comprador**

sujetos a los que la Ley obliga	27
---------------------------------	----

**objeto de la Ley: bienes de consumo**

bienes que la Ley contempla	29
requisitos de los bienes conforme a contrato	30

**las reclamaciones**

**acciones que el consumidor puede llevar a cabo**

reparación o sustitución del bien	36
excepciones	36

# garantías de los bienes de consumo

reglas para la reparación o sustitución	37
gratuidad para el consumidor	
rapidez y facilidad	
suspensión de los plazos	
posibilidad de sustitución como segunda opción	
posibilidad de reparación como segunda opción	

rebaja del precio y resolución de contrato	39
cesación	40

<b>sujetos a los que el consumidor puede reclamar</b>	
vendedor, fabricante e importador	43

<b>plazos para reclamar</b>	
periodo de garantía	45
¿hasta cuándo se puede presentar una reclamación?	47
plazos de la garantía comercial	47

## casos prácticos

<b>respuestas concretas a las dudas más comunes</b>	51
---	----

<b>entrada en vigor</b>	
<b>objeto y sujetos de la Ley</b>	53
¿desde cuándo se aplica la Ley?	53
¿a qué bienes se aplica la Ley?	53
¿qué bienes quedan excluidos de la Ley?	54
¿a quiénes obliga la Ley?	54
¿regula la Ley los contratos entre particulares?	54

<b>reclamaciones</b>	
¿a quién hay que reclamar?	55
¿qué plazos señala la Ley	
para presentar las reclamaciones?	56
¿qué problemas debe presentar un bien	
para que el consumidor pueda reclamar?	56

¿cuánto dura la garantía?	57
¿qué opciones tiene el consumidor una vez presentada la reclamación?	58
¿y en el caso de los bienes de segunda mano?	58
¿qué ocurre cuando la sustitución o la reparación no son posibles?	58
¿y si después de haber sido reparado el fallo reaparece?	59
¿y si después de haber sido reparado el fallo reaparece y la garantía ya ha concluido?	59
¿quién hace frente a los gastos derivados de la reparación?	60
¿se computa el tiempo de reparación?	61
¿qué opciones tiene el comprador si el vendedor se niega a hacer efectiva la garantía?	61

## anexo

<b>la protección de los consumidores y usuarios en España</b>	63
<b>Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios</b>	65
el consumidor y sus derechos	67
delitos contra los derechos de los consumidores y usuarios	69
<b>organismos de protección, sistema arbitral de consumo y vía judicial</b>	
organismos de protección al consumidor	71
sistema arbitral de consumo	72
vía judicial	74
hojas de reclamaciones	74
<b>consejos útiles</b>	77

# garantías de los bienes de consumo

Garantías  
bienes de consumo



*introducción*

## **Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.**

### *Una modificación cualitativa*

---

La entrada en vigor, a partir del 11 de septiembre de 2003, de la Ley que regula las Garantías de Bienes de Consumo, dictada como tardía transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva Comunitaria 1999/44/CE de 25 de mayo, ha supuesto una modificación cualitativa notable del marco legislativo que ampara a los consumidores ante las posibles deficiencias de diseño o fabricación de los bienes de consumo duraderos.

### *Principales cambios*

---

Es bien cierto que **la garantía de los bienes de consumo constituye un elemento decisivo para la protección de los intereses**

## garantías de los bienes de consumo

económicos de los consumidores frente a posibles deficiencias de los productos duraderos que adquiere en el mercado, alcanzando especial relevancia en sectores como los electrodomésticos, los aparatos electrónicos, la automoción, el menaje, etc. Así, el nuevo tratamiento normativo determinado por la actual regulación comunitaria no se limita a una ampliación del plazo de responsabilidad del fabricante o del vendedor, sino que define situaciones novedosas. Este es el caso de, por ejemplo, la falta de conformidad del producto con las condiciones del contrato de compraventa, que va más allá de la mera consideración del producto como defectuoso a la hora de activar las consecuencias del derecho de garantía.

Paralelamente, la Ley da cobertura a situaciones que anteriormente se encontraban en una posición de indefinición al no existir referencias normativas expresas y precisas más allá de la lectura que se podía hacer de ellas a la luz de la normativa general de protección de los consumidores.

En tal sentido, el tratamiento concreto de realidades como la compra de artículos de segunda mano, las ampliaciones comerciales de la garantía por fabricante con carácter contractual, la diferenciación de dos períodos distintos dentro de la garantía legal en función de a quién incumbe la carga de la prueba, y las limitaciones a la posibilidad de resolución del contrato por el consumidor si la misma se considera desproporcionada, son cuestiones que dibujan un escenario diferente y complejo.

## Contenidos de esta Guía

Esta nueva situación inevitablemente requiere de un importante esfuerzo de información y formación al consumidor, agudizado por el hecho de que, en la fase inicial de vigencia de la Ley se va a unir el desconocimiento inevitable de los consumidores con la propia información contradictoria que aún se puede hallar en numerosos productos procedentes de *stocks* existentes.

En este contexto, *Asgeco* edita la presente *Guía*, en la que se recogen y explican los derechos, las formas de hacerlos valer y los plazos para ejercitarlos, con un objetivo primordial: evitar que los consumidores se encuentren en situaciones de confusión e indefensión que terminen por perjudicar sus intereses.

## El consumidor inmigrante

Si de por sí es evidente la complicación que supone el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios en temas tan cotidianos como el conocimiento del marco legislativo que les ampara ante las posibles deficiencias de diseño o fabricación de los bienes de consumo duraderos, es fácil imaginar que las dificultades se incrementan considerablemente para la población inmigrante.

En la actualidad, el colectivo inmigrante conforma un nume-

roso y complejo entramado de personas de distintas nacionalidades, idiomas, edades, situaciones económicas y culturales que conviene conocer y tener presente como grupo social y, por consiguiente, consumidor.

En los últimos años España se ha convertido en el espacio de encuentro de varias culturas y, por tanto, de distintas normas, valores, creencias y modos de vida, a veces muy distintos de los representados por la sociedad española. La sociedad española está ante un gran reto: conocer y comprender a los inmigrantes

La situación de migrar es aquella en la que el individuo abandona la comunidad que es la base de su identidad, sus normas, sus valores, sus competencias, sus conocimientos y, por tanto sus modos de definir la realidad para encontrarse ante un nuevo universo.

La situación de migrar sitúa a sus protagonistas entre dos culturas: la que se lleva dentro, cuyos marcos de referencia están fuera del país de estancia; y la que se hizo real, objetiva y, sobre todo, dominante en el momento de llegar al país de acogida.

El cambio más dramático para el inmigrante es aquel que experimenta en su vida cotidiana, en el día a día; en definitiva, en su realidad más próxima. Y una de las actividades fundamentales de la vida cotidiana es la adquisición de bienes, en la que influyen dos factores básicos: la capacidad económica y las preferencias del consumo.

Por ello, para la población inmigrante es también fundamental tener un buen conocimiento sobre las garantías de los bienes ad-

quiridos, puesto que con independencia de su nivel socioeconómico, la adquisición y el consumo de bienes y servicios son, como ya se ha apuntado, actividades fundamentales de su vida cotidiana.

### *Objetivos de esta Guía*

---

En este contexto, la presente Guía tiene dos objetivos primordiales:

☐ Aumentar el grado de información entre el conjunto de los consumidores y usuarios sobre la Ley 23/03 de Garantías de Bienes de Consumo, con el fin de que éstos conozcan sus derechos y sus obligaciones en relación a los productos afectados por dicha ley.

☐ Hacer llegar a la población inmigrante radicada en nuestro país toda esta información. Por este motivo, junto a la edición en castellano, la presente Guía se edita, además, en versión inglesa y en versión polaca, de modo que pueda ser distribuida entre el mayor número de consumidores y usuarios posible.

Garantías  
bienes de consumo



*aspectos  
generales*

## cuestiones de derecho

---

### *Origen de la Ley*

---

La Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo tiene por objeto la incorporación al Derecho Español 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.

La citada Directiva establece un conjunto de medidas que tienen como objetivo garantizar un nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en el mercado interior de todos y cada uno de los Estados miembros. En este contexto, incorpora el [principio de conformidad de los bienes con el contrato](#), aplicable a los contratos de compraventa de bienes de consumo celebrados entre el vendedor y el consumidor.

## garantías de los bienes de consumo

Es conveniente tener en cuenta que las disposiciones de la Directiva tienen carácter imperativo, por lo que no es posible pactar cláusulas que excluyan o limiten los derechos conferidos al consumidor. En este contexto, la Ley otorga carácter imperativo a todos los derechos reconocidos en la misma.

### *Entrada en vigor*

La Ley ha entrado en vigor el 11 de septiembre de 2003, por lo que los bienes de consumo adquiridos antes de esta fecha no quedan amparados por la misma.

## principales novedades introducidas por la Ley

---

### *Periodo de garantía y obligaciones del vendedor*

---

Como principal diferencia frente a la legislación anterior, la Ley 23/2003 incorpora cambios sustanciales en el periodo de garantía de los bienes de consumo y en las obligaciones del vendedor durante el tiempo que dura dicha garantía.

#### **ASPECTOS ESENCIALES:**

De acuerdo con la Directiva de la que trae causa, la Ley integra dos aspectos esenciales:

- El **marco legal de la garantía** en relación con los derechos reconocidos por la Ley para asegurar la total satisfacción del comprador o, lo que es lo mismo, la conformidad de los bienes con lo referido en el contrato de compraventa.

# garantías de los bienes de consumo

- La **garantía comercial** que, de manera adicional, puede ofrecerse al consumidor.

## Marco legal de la garantía

Tal y como recoge la propia Ley en su Exposición de Motivos: “el marco legal de garantía tiene por objeto facilitar al consumidor distintas opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato, dándole la opción de exigir la reparación por la sustitución del bien, salvo que ésta resulte imposible o desproporcionada. Cuando la reparación o la sustitución no fueran posibles o resulten infructuosas, el consumidor podrá exigir la rebaja del precio o la resolución del contrato”.

## Plazos de la garantía

### **BIENES NUEVOS:**

En el caso de los bienes de consumo nuevos, la Ley amplía la garantía de seis meses a dos años.

Si durante los seis meses posteriores a su adquisición, los seis primeros meses de garantía, un producto nuevo presenta algún problema, se da por hecho (salvo que se pruebe lo contrario) que el daño viene de fábrica y, según determina la Ley, corresponderá al vendedor asumir todos los gastos de la reparación o lo que es lo mismo: los gas-

tos generados por las piezas, los traslados y las horas de trabajo.

Durante el tiempo que el bien se encuentre en reparación, el tiempo de la garantía queda en suspenso.

### **BIENES DE SEGUNDA MANO:**

En el caso de los artículos de segunda mano, el periodo de garantía podrá ser pactado entre el vendedor y el comprador, si bien deberá ser, como mínimo, de un año.

### **LA ENTREGA:**

En cualquiera de los dos casos (bienes nuevos o de segunda mano) se entiende que la entrega se ha realizado el día que figura en la factura, en el tique de compra o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

---

## ***Garantía Comercial***

---

La Garantía Comercial es aquella que puede ofrecer adicionalmente el vendedor o el productor a fin de conceder al consumidor una posición más ventajosa en relación con los derechos que la propia Ley le otorga. Por tanto, siempre debe superar la ofrecida por la Ley, que es la que se considera el mínimo exigible.

### **CONDICIONES PARA QUE UNA GARANTÍA COMERCIAL SEA VÁLIDA COMO TAL:**

En concreto, para que una Garantía Comercial sea válida como

## garantías de los bienes de consumo

tal, debe formalizarse en un documento escrito en castellano, en el que se establezcan, de manera clara, los elementos esenciales necesarios para su aplicación. Así, dicho documento recogerá:

- El bien sobre el que recae la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta Ley.
- Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

### ¿A QUIÉN OBLIGA LA GARANTÍA COMERCIAL?

Los datos señalados hacen referencia a datos fundamentales, ya que la Garantía Comercial obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas tanto en el documento de garantía como en la correspondiente publicidad. Conviene señalar que la publicidad relativa a la garantía forma parte integrante de las condiciones de ésta.

### *Libro de instrucciones e instalación incorrecta*

Otra novedad de la Ley consiste en proteger al consumidor, quien podrá exigir la reparación o la sustitución cuando realice un mal uso del producto porque el libro de instrucciones sea incorrecto.

Igualmente, el consumidor podrá pedir la reparación o la sustitución si el daño es consecuencia de una mala instalación por fallos en el libro de instrucciones o errores de los técnicos enviados por el vendedor.

## sujetos de la Ley: vendedor y comprador

---

### *Sujetos a los que la Ley obliga*

---

La Ley 23/2003 obliga tanto a los vendedores como a los compradores de bienes de consumo.

En este contexto, es importante destacar que los contratos realizados entre particulares no son contemplados por esta Ley.

### **EL VENDEDOR:**

La Ley de Garantías define como vendedor a toda aquella persona física o jurídica que, en el marco de su actividad profesional, despacha bienes de consumo.

El vendedor, por tanto, está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa en los

## garantías de los bienes de consumo

términos establecidos en la Ley 23/2003 y, además, responde ante el mismo consumidor de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega del bien.

### **EL COMPRADOR O CONSUMIDOR:**

A los efectos de la Ley de Garantías, se consideran consumidores los definidos como tales en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, es decir: “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden”.

En este contexto, la Ley de Garantías reconoce al consumidor el derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.

La misma Ley otorga una capacidad nula a los consumidores para renunciar a los derechos que en ella se establecen. Igualmente, se consideran nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, de conformidad con el artículo 6 del Código Civil.

## objeto de la Ley: bienes de consumo

---

### *Bienes que la Ley contempla*

---

Son objeto de esta Ley los bienes de consumo, es decir, los bienes muebles corporales destinados al consumo privado.

### **BIENES REGULADOS:**

Esta Ley se aplica por tanto a una gran variedad de objetos de todo tipo: desde electrodomésticos hasta obras de arte, pasando por los aparatos de música, los muebles, etc.

Del mismo modo, quedan bajo el amparo de esta Ley los contratos de suministro de bienes de consumo que hayan de producirse o fabricarse.

## **BIENES NO REGULADOS:**

Lo previsto en esta Ley no será aplicable a los bienes adquiridos mediante venta judicial, ni a servicios como el agua o el gas cuando no estén envasados para la venta, ni a la electricidad. Quedan igualmente excluidos los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.

## ***Requisitos de un bien para que se considere conforme con el contrato***

La Ley de Garantías determina que un bien es conforme con el contrato de compraventa, y por tanto satisface al comprador, cuando cumple los siguientes requisitos:

- Se ajusta a la descripción hecha por el vendedor y posee las cualidades del bien presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- Es apto para el uso o los usos esperados de los bienes del mismo tipo.
- Es apto para cualquier uso especial solicitado por el consumidor y asegurado por el vendedor en el momento de celebración del contrato.

-Presenta la calidad y las prestaciones habituales de un bien del mismo tipo. Calidad y prestaciones que el consumidor espera por la propia naturaleza del bien y por las declaraciones hechas por el vendedor, el productor o su representante, tanto de manera directa como mediante la publicidad o el etiquetado.

En este sentido, es importante aclarar que el vendedor no quedará obligado por tales declaraciones si demuestra: que desconocía la declaración en cuestión, que dicha declaración fue corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de compra.

### **OTRAS CUESTIONES A CONSIDERAR:**

- Cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta realizada por el vendedor o por el comprador fiándose de un libro de instrucciones defectuoso, las consecuencias serán idénticas a las contempladas para los bienes que no se ajustan al contrato.

- Por el contrario, no habrá lugar a responsabilidades por parte del vendedor por aquellos daños o defectos que el consumidor conociese en el momento de la celebración del contrato.

Garantías  
bienes de consumo

⋮

las  
reclamaciones

## acciones que el consumidor puede llevar a cabo

Cuando el producto adquirido no es conforme al contrato de compraventa y, por tanto, no satisface al comprador por no responder a las características anunciadas, éste puede elegir entre:

- solicitar la reparación del bien.
- solicitar la sustitución del bien.

En caso de que ninguna de estas dos acciones sea posible porque el bien no pueda ser reparado ni sustituido o constituyan acciones desproporcionadas (ver página 36), el comprador puede optar por:

- solicitar una rebaja adecuada en el precio.
- solicitar la resolución de contrato y, por tanto, la devolución del importe pagado como precio.

## Reparación o sustitución del bien

El consumidor podrá elegir entre la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.

Una vez elegida la opción deseada, el consumidor comunicará su decisión al vendedor, quien será el encargado de dar cumplimiento a la misma.

## Excepciones

### **LA DESPROPORCIÓN**

- Cuando la acción resulte desproporcionada.

La sustitución será desproporcionada cuando el fallo presentado por el bien consista en un pequeño defecto de reparación sencilla.

La reparación será desproporcionada cuando su coste sea superior al del propio bien.

### **EXCLUSIVIDAD**

El consumidor no podrá exigir la sustitución del bien cuando éste se trate de un objeto exclusivo, caso de, por ejemplo, las antigüedades, las obras de arte, etc.

### **SEGUNDA MANO O BIENES IMPOSIBLES DE SUSTITUIR**

Tampoco podrá elegir el consumidor la opción de la sustitución

cuando el bien en cuestión sea de segunda mano o de imposible sustitución. Son bienes imposibles de sustituir aquellos que ya no se fabriquen o de los que no se dispongan existencias.

### Reglas para la reparación o la sustitución

Para que sean conforme a la Ley, la reparación y la sustitución deben cumplir los requisitos señalados por ésta en su artículo 6 y que se señalan a continuación:

#### **GRATUIDAD PARA EL CONSUMIDOR**

El consumidor no pagará nada por los servicios derivados de la reparación o la sustitución del bien, entre otros, los gastos de envío o aquellos relacionados con la mano de obra y los materiales empleados.

#### **RAPIDEZ Y FACILIDAD**

La reparación y la sustitución se realizarán en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

#### **SUSPENSIÓN DE LOS PLAZOS**

El tiempo de garantía no transcurre cuando el bien se encuentra en proceso de reparación o sustitución.

En el momento en que el consumidor pone el bien a disposición del vendedor se paraliza el plazo contemplado en la garantía. Plazo que volverá a activarse el día que el consumidor reciba el

## garantías de los bienes de consumo

bien ya reparado. Así, por ejemplo, si el comprador entrega el bien al vendedor a falta de una semana para que concluya el periodo de garantía, dicha semana comenzará a contarse en el momento en que le entreguen el bien ya reparado.

### **POSIBILIDAD DE SUSTITUCIÓN COMO SEGUNDA OPCIÓN**

Si, pese a ser reparado, el bien continúa sin ajustarse a lo establecido en el contrato de compraventa y, por tanto, sin satisfacer al consumidor, éste podrá exigir la sustitución del mismo, la rebaja del precio o la resolución del contrato (devolución del dinero pagado).

### **POSIBILIDAD DE REPARACIÓN COMO SEGUNDA OPCIÓN**

Del mismo modo, cuando la opción elegida por el comprador ha sido la sustitución y, una vez realizada, el bien sigue sin satisfacer lo establecido en el contrato de compraventa, el comprador podrá exigir la reparación, la rebaja del precio o la resolución del contrato (devolución del dinero pagado).

### Rebaja del precio y resolución del contrato

Tal y como ya se ha señalado, la rebaja del precio y la resolución del contrato constituyen dos acciones que podrán llevarse a cabo a elección del consumidor y siempre y cuando éste no pueda exigir la reparación o la sustitución.

A su vez, podrá optar por una rebaja en el precio o la devolución del dinero pagado cuando la reparación o la sustitución del bien no se hayan llevado a cabo dentro de los plazos razonables o no se hayan realizado sin mayores inconvenientes para el consumidor.

La Ley de Garantías no especifica a cuánto debe ascender la rebaja del bien que, sobre el precio del mismo, el vendedor debe hacer al comprador. En este sentido, la Ley señala: “La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega”.

En la práctica, se entiende que deberán ser las partes (comprador y vendedor) quienes lleguen a un acuerdo que agrade a ambas.

## Cesación

En su artículo 12, la Ley de Garantías señala la posibilidad de ejercitar la acción de cesación (hacer que una actividad deje de realizarse) contra las conductas contrarias a lo señalado por la propia Ley y que lesionen los intereses de los consumidores y usuarios.

La acción de cesación se realizará en la forma y con las condiciones recogidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## ¿QUIÉNES ESTÁN LEGITIMADOS PARA EJERCITAR LA ACCIÓN DE CESACIÓN?

- El Instituto Nacional de Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

- Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

- El Ministerio Fiscal.

- Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Los jueces y tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Finalmente, conviene señalar que todas las entidades citadas en este artículo podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

## sujetos a los que el consumidor puede reclamar

---

### *Vendedor, fabricante e importador*

---

El primer responsable del producto, por ser quien establece una relación directa con el consumidor, es el vendedor. Será por tanto al vendedor a quien el comprador realice sus reclamaciones.

Además, existen otros sujetos implicados en esta relación a los que el consumidor también puede dirigirse: el fabricante y el importador. El consumidor les reclamará directamente a ellos cuando le resulte imposible, o muy complicado, dirigirse al vendedor. Así puede ocurrir cuando, por ejemplo, el comprador adquiere un bien en una ciudad o un país que no son los suyos de origen.

En este contexto, fabricante e importador responderán, en los mis-

## garantías de los bienes de consumo

mos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, por la falta de conformidad referida al origen, la identidad o la idoneidad de los bienes de consumo.

## plazos para reclamar

### Periodo de garantía

#### **BIENES NUEVOS:**

La Ley de Garantías extiende la duración de las mismas al plazo de dos años, durante los cuales el vendedor responde de las faltas de conformidad que presente el bien.

#### **BIENES DE SEGUNDA MANO:**

En el caso de los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor a los dos años. Si bien nunca podrá ser inferior a un año desde la entrega.

# garantías de los bienes de consumo

## **LOS SEIS PRIMEROS MESES:**

Salvo que se pueda probar lo contrario, se entiende que durante los seis meses posteriores al momento de la compra las faltas presentadas por el bien ya existían cuando éste se entregó y, por tanto, el vendedor está obligado a hacer efectiva la garantía.

Por el contrario, si el problema aparece una vez transcurridos los seis meses de la compra, corresponderá al consumidor probar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado con posterioridad por él mismo (mal uso, accidentes, etc.).

## **FECHA DE ENTREGA:**

Salvo que se pueda probar lo contrario, se entiende que la entrega se efectúa el día que figura en la factura, en el tique de compra o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

### *¿Hasta cuándo se puede presentar una reclamación?*

---

Una vez que el comprador detecta un fallo en el bien, dispone de dos meses para informar del mismo. Si bien, y salvo que se pruebe lo contrario, por norma general se considerará que la comunicación del consumidor se ha realizado dentro del plazo establecido.

Por último, las acciones para reclamar prescriben (se anulan y no pueden ser ejercitadas) a los tres años de haber adquirido un bien.

### *Plazos de la Garantía Comercial*

---

En el caso de la Garantía Comercial, las acciones para reclamar prescribirán (se anularán y no podrán ser ejercitadas) seis meses después de que finalice el plazo de garantía.

Garantías  
bienes de consumo



*casos  
prácticos,*

respuestas concretas  
a las dudas  
más comunes

## respuestas concretas a las dudas más comunes

Con el propósito de aclarar la totalidad de aspectos presentados por la Ley de Garantías, se recogen en este capítulo los contenidos de la misma. Contenidos que ya se han analizado a lo largo de la Guía y que se retoman ahora de manera resumida.

En aras de facilitar a los consumidores su comprensión y aportarles, de forma clara y concisa, la información necesaria para que en todo momento conozcan sus derechos y actúen en consecuencia, dichos contenidos se presentan en forma de sencillas preguntas que, en definitiva, abordan las dudas que, más frecuentemente, pueden surgir.

## entrada en vigor objetos y sujetos de la Ley

### *¿Desde cuándo se aplica la Ley de Garantías?*

Desde el 11 de septiembre de 2003, fecha de su entrada en vigor. Por tanto, no regula los productos que se han comprado antes de ese momento.

### *¿A qué bienes se aplica la Ley de Garantías?*

A todos los bienes muebles de consumo privado: electrodomésticos, muebles, etc.

### *¿Qué bienes quedan excluidos de la Ley de Garantías?*

Los bienes inmuebles: casas, terrenos, etc.

Esta Ley tampoco regula los bienes adquiridos mediante la venta judicial.

Quedan también fuera del amparo de esta Ley los servicios, por lo que no regula ni el agua, ni el gas (salvo en aquellos casos en los que agua y gas están envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas), ni la electricidad.

Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa tampoco están contemplados por la Ley de Garantías.

### *¿A quiénes obliga la Ley?*

A los vendedores profesionales y a los consumidores de bienes de consumo.

A la hora de reclamar, el comprador podrá también acudir al fabricante y al importador cuando el contacto con el vendedor sea complicado. Por ejemplo: si el objeto se compró en una ciudad o un país distintos a los de residencia.

### *¿Regula la Ley de Garantías los contratos realizados entre particulares?*

No, ya se ha señalado que las partes tienen que ser un vendedor profesional y un consumidor.

## reclamaciones, ejemplos concretos

### *¿A quién hay que reclamar?*

Al vendedor. A menos que esto le suponga una carga al consumidor, en cuyo caso, podrá acudir al fabricante y al importador.

**Por ejemplo:** Carmen y Pedro están de vacaciones en Alemania y deciden comprar una cámara de fotografías para inmortalizar el viaje. Sin embargo, cuando regresan a España, la cámara comienza a dar problemas. ¿Qué pueden hacer?

Es evidente que no van a volver a Alemania para reclamar al vendedor. Por tanto, pueden dirigirse directamente al fabricante y presentarle las reclamaciones oportunas.

### *¿Qué plazos señala la Ley de Garantías para presentar las reclamaciones?*

El consumidor deberá realizar su reclamación en un plazo máximo de dos meses a partir del momento en que detecta el fallo en el bien.

**En el ejemplo que estamos viendo:** Juan y Carmen han vuelto a España y, a la semana, detectan un fallo en la cámara. Su obligación será presentar la correspondiente reclamación antes de dos meses.

### *¿Qué problemas debe presentar un bien para que el consumidor pueda reclamar?*

En líneas generales, la Ley de Garantías considera que un producto está en buen estado cuando cumple las condiciones establecidas en el contrato de compraventa y, por tanto, el consumidor se siente satisfecho con el mismo.

En otras palabras: el bien debe ajustarse a la descripción que del mismo ha hecho el vendedor y debe servir para la finalidad que se indica en el libro de instrucciones, la publicidad, la etiqueta o, incluso, aquello que ha asegurado el propio vendedor. De este modo, si ha informado al consumidor de otros usos añadidos, el bien debe poder realizarlos.

### *¿Cuánto tiempo dura la garantía?*

El plazo de duración de la garantía depende de varios aspectos. En el caso de los bienes nuevos se extiende hasta dos años. Si bien, durante los seis primeros meses, los posibles fallos presentados se considerarán de origen, de fábrica, y el vendedor tendrá que hacer efectiva la garantía de manera automática, sin cuestionar nada.

Por el contrario, si los fallos se presentan una vez transcurridos esos seis meses, durante el año y medio restante hasta finalizar el plazo de la garantía, será el consumidor quien deba demostrar que los fallos presentados vienen de origen y no han sido provocados por un mal uso o un accidente.

Por su parte, en el caso de los bienes de segunda mano la garantía puede ser inferior a dos años, ya que dependerá de lo que pacten el vendedor y el comprador. Eso sí, el plazo en ningún caso podrá ser menor de un año.

#### **En el ejemplo que estamos viendo:**

Como la cámara de Juan y Carmen se encuentra en los seis primeros meses de su periodo de garantía, el fabricante hace efectiva la misma.

### *¿Qué opciones tiene el consumidor una vez presentada la reclamación?*

El consumidor puede elegir si prefiere que el bien sea reparado o sustituido. Si bien, cualquiera de estas dos opciones tiene excepciones.

Así, puede que el consumidor haya optado por la reparación del bien pero ésta resulte desproporcionada, (por ejemplo, es superior al valor del propio bien), en cuyo caso, no podrá llevarse a efecto.

Por otra parte, el consumidor no podrá elegir la sustitución del bien cuando éste se trate de un objeto exclusivo (por ejemplo, una obra de arte) o sea un artículo que ya no se fabrica y del que ya no queden existencias.

### *¿Y en el caso de los bienes de segunda mano?*

Cuando se trate de bienes de segunda mano, el consumidor no podrá elegir la opción de la sustitución.

### *¿Qué ocurre cuando la sustitución o la reparación no son posibles?*

En aquellos casos en los que la opción elegida por el consumidor no pueda llevarse a cabo, la Ley de Garantías le ofrece otras dos po-

sibilidades: el consumidor podrá elegir entre una rebaja en el precio del bien o la resolución del contrato, es decir, que el vendedor le devuelva el dinero pagado por el bien.

### *¿Y si, después de haber sido reparado, el defecto reaparece?*

Si una vez reparado el bien, vuelve a presentar un fallo, el consumidor podrá optar por la sustitución, la rebaja en el precio o la resolución del contrato, es decir, que el vendedor le devuelva el dinero pagado por el bien.

Del mismo modo, si en un primer momento optó por la sustitución del bien y éste presenta un fallo, el consumidor podrá optar por la reparación, la rebaja en el precio o la resolución del contrato, es decir, que el vendedor le devuelva el dinero pagado por el bien.

### *¿Y si, después de haber sido reparado, el defecto reaparece y el plazo de garantía del producto ya ha concluido?*

En estos casos, dependerá del tiempo que haya pasado desde que se realizó la reparación hasta que el fallo reapareció. Así, la Ley de Garantías señala que, durante los seis meses posteriores a una reparación, el vendedor responde de las faltas que motivaron la misma.

El tiempo es pues una cuestión fundamental. Por ello, es importante que el consumidor guarde el comprobante de la reparación (a fin de constatar fechas y poder comprobar si han pasado o no seis meses desde que se produjo).

### *En aquellos casos en los que la reparación de un bien en periodo de garantía exige el desplazamiento de un Servicio Técnico, ¿quién hace frente a los gastos?*

El vendedor, el fabricante o el importador. Los dos últimos responderán de los gastos en el caso de que se haya acudido directamente a ellos por representar la mejor opción.

Por tanto, durante el periodo de garantía, el vendedor, el fabricante o el importador se harán cargo de los gastos de desplazamiento, de las piezas y del tiempo de reparación.

Paralelamente, además de exigir la aplicación de la garantía el consumidor podrá pedir una indemnización por los daños o perjuicios derivados de la avería y del tiempo que lleve su reparación.

### *¿Se computa el tiempo que se tarde en arreglar un producto con respecto al plazo de la garantía?*

No. El plazo de la garantía se paraliza mientras el bien permanece en el Servicio Técnico.

Imaginemos que un bien presenta un fallo a los 23 meses de haberse adquirido. El comprador exige al vendedor la reparación presentando pruebas que acrediten que dicho fallo viene de origen y no es consecuencia de un mal uso. El vendedor hace efectiva la garantía y pone el bien a disposición del Servicio Técnico donde tardan quince días en solventar el problema.

Una vez reparado, el bien vuelve a manos del comprador manteniendo íntegro el mes restante de garantía.

Además, como ya se ha señalado, el vendedor responderá durante seis meses más de la reparación efectuada.

### *¿Qué opciones le quedan al comprador si el vendedor se niega a hacer efectiva la garantía alegando que el fallo se debe a un mal uso o es una exigencia desproporcionada?*

Una vez más, el tiempo desempeña un papel fundamental. Así, si el fallo se presenta durante los seis meses posteriores a la adquisición del bien,

## garantías de los bienes de consumo

el comprador deberá exigir que se haga efectiva la garantía (reparando o sustituyendo el bien) y dejar presente su queja mediante una Hoja de Reclamaciones (ver página 74).

Por el contrario, si los problemas se presentan con posterioridad a los seis primeros meses, el comprador deberá probar que el fallo ya existía cuando adquirió el bien en cuestión.

**En cualquiera de las situaciones, en caso de problemas no dude en solicitar la ayuda de una Asociación de Consumidores o de cualquier otro organismo de protección al consumidor.**

Garantías  
bienes de consumo



*anexo*

la protección  
de los consumidores  
y usuarios en España

## ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

La protección de los consumidores y usuarios queda recogida como un principio básico en la Constitución Española que, en su artículo 51, señala:

“Los poderes públicos están obligados a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios; proteger la seguridad, salud e intereses económicos de los mismos; promover la información y la educación en materia de consumo; fomentar las organizaciones de consumidores y usuarios, y escucharlas en lo que pueda afectar a los mismos”.

Con objeto de cumplir el mandato de la Constitución, las Cortes Generales aprobaron la **Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios** (BOE 176, de 24 de julio) que, junto a las promulgadas al efecto

## garantías de los bienes de consumo

por las Comunidades Autónomas, dota a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, sin excluir o suplantar otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como: la legislación mercantil, penal o procesal, y las normas sobre seguridad, higiene, salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

## El consumidor y sus derechos

Además de definir a los consumidores y usuarios como “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden”, la citada LGDCU, reconoce en su artículo 2, los siguientes derechos básicos de los consumidores y usuarios:

La protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad.

La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.

La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre el adecuado uso, consumo y disfrute.

La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses. Todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

## garantías de los bienes de consumo

La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

## *Delitos contra los derechos de los consumidores y usuarios*

---

En su función de tutelar los valores y principios básicos de la convivencia social, el actual Código Penal ha tipificado como delitos las siguientes conductas que transgreden especialmente los intereses de los consumidores:

Delitos contra la salud pública mediante la elaboración, despacho, adulteración o suministro de productos químicos, medicamentos o sustancias alimenticias y bebidas.

Delitos relativos al mercado y a los consumidores, como pueden ser: la separación del mercado de materias primas o productos de primera necesidad para forzar una alteración de precios o perjudicar a los consumidores; la actividad publicitaria falsa; la alteración o manipulación de aparatos automáticos, siempre que se facturen cantidades superiores por productos o servicios en perjuicio del consumidor; y el empleo de información privilegiada, o difusión de noticias falsas que intenten alterar los precios.

Las defraudaciones del fluido eléctrico, gas, agua, telecomunicaciones u otro elemento, energía, o fluido ajenos valiéndose de mecanismos, alterando los aparatos contadores o empleando cualesquiera medios clandestinos.

## organismos de protección, sistema arbitral de consumo y la vía judicial

El ordenamiento jurídico español reconoce tres vías para llevar a cabo las reclamaciones en materia de consumo: los organismos de protección al consumidor, el Sistema Arbitral de Consumo y la jurisdicción civil ordinaria. La elección de uno u otro dependerá de lo que se pretenda conseguir.

---

### *Organismos de protección al consumidor*

---

Los organismos encargados de canalizar las reclamaciones de los consumidores y de llevar a cabo las acciones de mediación, o buenos oficios, a fin de allanar posiciones que logren el mejor resultado para ambas partes pueden ser de carácter público, caso de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC); o privado, caso de las Asociaciones de Consumidores.

## garantías de los bienes de consumo

Las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**, desarrollan su actividad en el ámbito local y autónomo y, aunque sus funciones pueden variar, su labor básica se centra en facilitar información y orientar sobre un determinado problema siempre y cuando consumidor y empresa radiquen en el mismo municipio. Paralelamente, también pueden remitir las quejas de los consumidores a los organismos competentes.

Las **Asociaciones de Consumidores**, son entidades sin ánimo de lucro que responden a un doble objetivo: informar y defender a los consumidores y usuarios. En la actualidad, el Consejo de Consumidores y Usuarios integra 11 organizaciones que actúan en el ámbito nacional.

### *Sistema arbitral de consumo*

El Sistema Arbitral de Consumo viene a cumplir lo establecido en el artículo 31 de la **Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)**, donde se encomendó al Gobierno el establecimiento de un sistema que atendiera y resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera la intoxicación, lesión o muerte, y no existieran indicios racionales de delito.

El procedimiento arbitral se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del consumidor (actualmente existe: 1 Junta Arbitral Nacional, 17 Autonómicas, 7 Provinciales, 1 de Mancomunidad y 39 Municipales).

Recibida la solicitud, se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema Arbitral, en cuyo caso comenzará el procedimiento. Si el comerciante no está adherido, se le trasladará la solicitud disponiendo de 15 días para aceptarla o rechazarla.

Si la respuesta del comerciante es negativa, la solicitud de arbitraje se archivará sin más trámites. Si, por el contrario, el comerciante o empresario está adherido al sistema de arbitraje o acepta el sometimiento al mismo, se designará el Colegio Arbitral que –formado por un presidente (designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral), y dos árbitros (representantes de los consumidores y de los empresarios respectivamente)– será el encargado de decidir sobre el conflicto.

Posteriormente, las partes serán citadas a una audiencia, donde facilitarán toda la información que, relativa al conflicto, consideren oportuna, y el Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes.

Por último, el conflicto se resolverá mediante un laudo. En aquellos casos en que las partes lleguen a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo conciliatorio.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial –en un plazo de diez días desde la notificación a los interesados– y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

El arbitraje se caracteriza por ser un sistema rápido, ya que la media de tiempo de tramitación es de cuatro meses; eficaz, puesto que

## garantías de los bienes de consumo

se resuelve mediante un laudo sin necesidad de recurrir a la vía judicial ordinaria y no existe límite de la cantidad reclamada; **ejecutivo**, porque los laudos –resoluciones arbitrales– son de ejecución obligada, como si se tratara de una sentencia judicial; y **económico**, al ser gratuito para las partes que, sólo en determinados supuestos, deberán costear las peritaciones. Por último, es importante tener en cuenta que este sistema es **voluntario** –ambas partes se someten libremente para quedar vinculadas a las resoluciones– por lo que, en ocasiones, puede representar un inconveniente: si el empresario no quiere someterse a él, no quedará más remedio que acudir a un procedimiento judicial.

### Vía judicial

Para las pequeñas cuantías, inferiores a 900 euros, el procedimiento más adecuado es el juicio verbal. En estos casos, el consumidor deberá presentar la demanda en el Juzgado del domicilio del demandado. La legislación reconoce la posibilidad de acudir a estos procedimientos sin abogado o procurador pero, teniendo en cuenta la complejidad técnica de los juicios, suelen ser necesarios.

### Hojas de Reclamaciones

Preferiblemente, las **reclamaciones** han de realizarse utilizando el modelo de **Formulario** que a tal fin facilitan los organismos competentes.

Otra opción será dirigir un escrito a los organismos mencionados en el que se detalle, de forma clara y precisa, lo que se reclama y la identidad de las partes involucradas en el acto de la reclamación (persona que presenta la reclamación y empresa a la que se le reclama).

De igual modo, por imperativo legal, muchos establecimientos disponen de [Hoja de Reclamaciones](#), lo que facilitará a los consumidores y usuarios plantear su queja con independencia de que, posteriormente, se dirijan también a las Administraciones de Consumo.

Dichas Hojas, instrumento eficaz para poner de manifiesto las quejas, se facilitan por triplicado. Tras su cumplimentación, un ejemplar será para el establecimiento y los otros dos se los quedará el ciudadano: uno se lo enviará por correo, adjuntando copia de las pruebas necesarias –facturas, fotos o cualquier otro documento–, al organismo competente, y el otro lo conservará en su poder.

Una vez que el organismo competente recibe la reclamación, comienza un procedimiento que, en caso de haber existido infracción, culminará con una sanción económica al empresario. Si por el contrario el consumidor desea reclamar algún daño, deberá solicitar una indemnización por su cuenta en las Juntas de Arbitraje o vía judicial.

Con todo, algunos sectores disponen de vías propias de reclamación como paso previo al órgano administrativo competente, caso del defensor del cliente de las entidades bancarias y cajas de ahorro o el defensor del asegurado de las compañías de seguros.

## garantías de los bienes de consumo

Por otra parte, conviene tener en cuenta que tanto las Administraciones de Consumo como las Asociaciones de Consumidores tienen entre sus objetivos facilitar a los consumidores la información adecuada sobre los derechos que le asisten, las posibilidades de ejercicio de éstos y, en general, cualquier información relacionada con el ámbito de consumo.

## consejos útiles

Lea atentamente los contratos.

Si tiene dudas, asesórese antes de firmarlos.

Al realizar sus compras, elija establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

De no ser así, seleccione establecimientos cuya política comercial goce de toda su confianza.

Infórmese y compare antes de comprar.

Recuerde que la publicidad forma parte de los contratos.

Pida y conserve tickets o facturas y cualquier otro documento que le pueda ser útil.

No dude en reclamar.

Si tiene que tramitar reclamaciones, intente primero el acuerdo amistoso. Después, acuda a una Junta Arbitral y, sólo si lo estima conveniente, inicie la vía judicial.

## garantías de los bienes de consumo

En caso de problemas, no dude en solicitar la ayuda de una Asociación de Consumidores o de cualquier otro organismo de protección al consumidor.

Recuerde que las denuncias realizadas en las Hojas de Reclamaciones o ante los organismos de la Administración pueden dar lugar a la apertura de un expediente y, en su caso, a las correspondientes sanciones.

## MÁS INFORMACIÓN:

### **ASGECO**

ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES CONFEDERACIÓN

Plaza de Navafría, 3 - 28027 Madrid

Tels: 91 403 50 78 / 91 403 23 86

Fax: 91 405 39 97

e-mail: [asgeco@asgeco.org](mailto:asgeco@asgeco.org)

web: [www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)

## OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS:

### **INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO**

Príncipe de Vergara, 54

28006 Madrid

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo -  
**Instituto Nacional del Consumo, INC**,  
su contenido es de responsabilidad exclusiva  
de la **Asociación General de Consumidores Confederación, ASGECO**



ASOCIACIÓN GENERAL DE CONSUMIDORES CONFEDERACIÓN

Plaza de Navafría, 3 - 28027 Madrid

Tels: 91 403 50 78 / 91 403 23 86

Fax: 91 405 39 97

e-mail: [asgeco@asgeco.org](mailto:asgeco@asgeco.org)

web: [www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)