



GUIA DE CONSUM

Devolucions i garanties dels productes ortoprotètics



ACATOR

Associació Catalana
de Professionals
Tècnics Ortoprotètics

ALONSO-CUEVILLAS

ADVOCATS I ECONOMISTES

Aquesta guia de consum té per objecte oferir una orientació pràctica davant les consultes més habituals que poden sorgir en l'àmbit dels centres ortoprotètics.

El marc normatiu aplicable presenta, en determinats aspectes, una regulació imprecisa o ambigua, fet que pot generar dubtes interpretatius en situacions concretes. En aquests supòsits, i especialment en cas de controvèrsia, cal tenir present que una eventual resolució del conflicte podria acabar derivant en un pronunciament favorable a la persona consumidora, d'acord amb els principis generals de protecció del consumidor i usuari.

Aquesta guia no substitueix l'assessorament jurídic especialitzat, però pretén facilitar criteris orientadors per a una millor comprensió dels drets i obligacions que intervenen en aquest tipus de relacions de consum.

ÍNDEX DE LA GUIA

I.- DRET DE DESISTIMENT

1.- Regulació.

2.1 Desistiment en productes estàndard.

A. Compravenda presencial

B. Compravenda a distància

C. Despeses de devolució

2.2 Desistiment en productes a mida.

II.- GARANTIES

1.- Terminis

2.- Remeis

3.- Despeses

III.- RESUM

I.- DRET DE DESISTIMENT

El **dret de desistiment** és la facultat del comprador d'anul·lar una compravenda sense necessitat de justificar-ho i sense penalització.

No confondre amb la manca de conformitat que es produeix quan un producte o bé venut no compleix amb allò acordat al contracte, no s'ajusta a la descripció, no és apte per al seu ús normal o no té la qualitat esperada.

1. Regulació de l'exercici del dret de desistiment en les relacions de consum a Catalunya.

Normativa aplicable:

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.
- Text refós de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris (d'ara endavant **LGDCU**) i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en la redacció donada per la llei 3/2014, de 27 de març, (d'ara endavant **RDL 1/2007**).

Llei de Consum de Catalunya, article **121-1**: *“2. Les relacions de consum que es desenvolupin al territori de Catalunya es regeixen pels preceptes d'aquesta llei, llevat dels casos en què la regulació sectorial específica dispensa una major protecció als drets de les persones consumidores.”*

La legislació catalana de consum no preveu una clàusula expressa de supletorietat. En els àmbits regulats per directives europees, s'aplica la normativa estatal harmonitzada que les transposa, la qual és d'aplicació uniforme a tot el territori. En defecte de regulació catalana específica, resulta aplicable la legislació estatal de consum.

2.1 Dret de desistiment sobre productes estàndards (no a mida)

A) Compravenda presencial:

En el cas de la compravenda presencial¹, sempre que es produeixi al territori de Catalunya, serà aplicable la regulació del Codi de Consum de Catalunya pel dret de desistiment, que no preveu el dret de desistiment d'un **bé conforme**² i que sols està previst quan sigui reconegut expressament per l'empresari.

Així bé, si l'empresari reconeix el dret de desistiment, ha de complir amb les previsions de l'article **211-15 del Codi de Consum de Catalunya:**

“Article 211-15. Dret de desistiment.

1. Si l'empresari o empresària ofereix el dret de desistiment o una disposició estableix que s'ha d'oferir d'acord amb la modalitat de contractació, l'empresari o empresària ha d'informar la persona consumidora, tant en les invitacions a comprar com en el document contractual, dels aspectes següents:

- a) El període durant el qual la persona consumidora pot exercir el dret de desistiment.*
- b) Les condicions de l'exercici del dret de desistiment.*
- c) La quantia i la forma de pagament de les despeses de devolució, si n'hi ha.*
- d) Les modalitats de restitució del bé o servei rebut.*

2. En els casos en què les lleis atorguin el dret de desistiment a la persona consumidora, en el document de desistiment han de constar, almenys, les dades següents:

- a) La seva identificació com a document de desistiment.*
- b) El nom i l'adreça del destinatari o destinatària.*
- c) Les dades identificatives del contracte i dels contractants.*

¹ La compravenda es considera presencial quan el consentiment del consumidor es presta amb la presència física simultània de les dues parts a l'establiment de l'empresari, determinant-se aquesta naturalesa pel moment i les circumstàncies en què es perfecciona el contracte. Cal assenyalar que la normativa de consum no conté una definició expressa de “compravenda presencial”, sinó que aquesta es configura per exclusió. Així, d'acord amb els articles 222-1 i 223-1 del Codi de Consum de Catalunya, quan no concorren els requisits propis del contracte a distància ni del contracte celebrat fora de l'establiment mercantil, la compravenda té caràcter presencial i es regeix per la regulació general de la compravenda i per la normativa general de consum aplicable, sense el règim específic previst per a aquelles modalitats contractuals.

² Quan parlem de “bé conforme” o de la “conformitat del bé”, ens referim a aquell bé que compleix les característiques pactades i és apte per a la funció per a la qual va ser adquirit, i que, per tant, es considera “conforme”. En canvi, quan el bé no compleix les característiques pactades o no és idoni per a l'ús al qual estava destinat, ens trobem davant d'un bé “no conforme”.

3. El dret de desistiment atribuït legalment a la persona consumidora es regeix, en primer lloc, per les disposicions legals específiques de cada supòsit i, si no n'hi ha, pel que estableix aquest article.

4. Les formalitats, els terminis i les conseqüències del dret de desistiment són els.”

Tot i que la llei no reconeix amb caràcter general el dret de desistiment en la venda presencial, aquest dret pot existir si el centre l'ha ofert expressament, encara que sigui mitjançant una oferta comercial o publicitària.

B) Compravenda a distància i contractes subscrits fora d'establiments mercantils

Pel que fa a la compravenda a distància i fora de l'establiment mercantil, la llei aplicable als contractes celebrats per consumidors, es determina per la llei de la residència habitual del consumidor si l'empresari dirigeix les seves activitats a aquest territori, segons el Reglament Roma I (CE 593/2008) i la LGDCU art. 67.

El dret de desistiment en els contractes celebrats a distància no es regula ni al Codi civil de Catalunya ni al Codi de consum de Catalunya, sinó directament a la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (LGDCU), que transposa una Directiva europea plenament harmonitzada (Principi de Primacia). En aquest àmbit no pot parlar-se pròpiament de supletorietat normativa, en la mesura que la regulació estatal és d'aplicació directa i uniforme a tot el territori.

En matèria de consum, d'acord amb el principi de primacia, aquest dret preval sobre les normes estatals o autonòmiques quan regula una mateixa matèria.

El dret de desistiment es regula a la **Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre**, sobre els drets dels consumidors, que té com a objectiu garantir un nivell uniforme de protecció a totes les persones consumidores de la Unió Europea. Es una directiva de harmonització plena, s'aplicarà de forma uniforme en tot el territori de la UE.

Article 1 de la Directiva 2011/83/UE

L'article 1 estableix que la Directiva té per finalitat harmonitzar les normes dels Estats membres relatives als contractes entre consumidors i comerciants.

Article 9 de la Directiva 2011/83/UE

Regula el Dret de desistiment en contractes a distància o celebrats fora de l'establiment:

“1. Salvo en caso de aplicación de las excepciones establecidas en el artículo 16, el consumidor dispondrá de un período de 14 días para desistir de un contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en el artículo 13, apartado 2, y en el artículo 14. “

Aquesta Directiva es transposa al RDL 1/2007, per Llei 3/2014, de 27 de març, aquesta es doncs la llei aplicable, que regula el dret de desistiment de la mateixa manera per a aquest tipus de contractes.

Què implica això en la pràctica?

- Les normes de consum d'origen europeu s'apliquen de manera igual a tot el territori.
- Les comunitats autònomes no poden establir regulacions diferents en els àmbits harmonitzats.
- **La normativa estatal que transposa la Directiva (LGDCU) s'ha d'aplicar i interpretar de manera uniforme.**
- Aquesta interpretació s'ha de fer d'acord amb la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE).

En resum: **En els contractes a distància, el dret de desistiment es regeix directament per la normativa estatal (LGDCU), que és aplicable a tot el territori i no admet regulacions autonòmiques divergents.**

Pel que fa al dret de desistiment, al títol III del Real Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries es preveu **el desistiment amb caràcter obligatori durant un període 14 dies per les compraves realitzades a distància:**

LGDCU. Artículo 102. Derecho de desistimiento.

“1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el

motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.”

C) Despeses de devolució:

En cas que el **comprador exerceixi el dret de desistiment**, amb caràcter general haurà **d’assumir els costos directes derivats de la devolució del bé**, llevat que l’empresari hagi acceptat expressament fer-se’n càrrec o **no hagi informat degudament** d’aquesta obligació. Tanmateix, en els contractes celebrats fora de l’establiment mercantil, quan els béns hagin estat lliurats al domicili del consumidor en el mateix moment de la contractació i, per la seva naturalesa, no puguin ser retornats per correu, correspon a l’empresari recollir-los al seu propi càrrec:

Artículo 108. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en

caso de desistimiento. *“1. Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario, de conformidad con el artículo 106. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.*

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.”

2.2. Excepcions al Dret de desistiment dels productes fets a mida i béns precintats per raons de protecció de la salut i la higiene.

A la legislació catalana no es preveu res pel que fa als productes fets a mida ni a les excepcions del dret de desistiment. Per tant, s’ha d’entendre que, supletòriament és d’aplicació la LGDCU. Aquest respecte, la LGDCU entén per productes fets a mida:

LGDCU. Artículo 59 bis. Definiciones.

“1. A los efectos de este libro se entenderá por:

b) “Bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario”:

todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor y usuario.”

Pel que fa a les **excepcions al dret de desistiment** en la compravenda no presencial, cal destacar que aquest dret no resulta aplicable quan es tracta de productes confeccionats conforme a les especificacions del consumidor o clarament personalitzats (fets a mida), ni tampoc quan es tracta de bens precintats no aptes per a retornar per raons de salut o higiene i que hagin sigut desprecintats. Així es desprèn del que preveu l'article 103 LGDCU.

LGDCU. Artículo 103. Excepciones al derecho de desistimiento.

“El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o clarament personalitzats.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:
- 1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.
 - 2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y
 - 3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.”

Per tant, quan es tracta de productes fets a mida, no existeix dret de desistiment regulat per la llei, tot i la llibertat de pacte entre l'empresari i consumidor.

No obstant això, no tota adaptació converteix automàticament el bé en un producte «clarament personalitzat».

Exemple pràctic:

Ajustar una ortesi estàndard → pot existir dret de desistiment

Fabricar una pròtesi a partir d'un motlle individual → no existeix dret de desistiment

Es a dir, només queden exclosos del dret de desistiment aquells productes en què la intervenció individual de la persona consumidora és determinant i impedeix la seva reutilització o comercialització a tercers.»

Aquest aspecte és especialment rellevant en l'àmbit de l'ortopèdia, on és habitual la venda de productes prèviament adaptats o personalitzats segons les indicacions o necessitats del consumidor final.

II- GARANTIA DELS PRODUCTES (compravenda productes estàndard o a mida)

La garantia en la compravenda es regula, en l'àmbit català, principalment al Llibre VI del Codi civil de Catalunya. En defecte de regulació autonòmica aplicable, o en el cas de contractes celebrats fora del territori de Catalunya, resulta d'aplicació la normativa estatal, en particular el RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (articles 114 a 124, relatius a la garantia legal, i article 127, sobre la garantia comercial), així com els articles 1484 i següents del Codi civil, en matèria de compravenda.

D'acord amb la normativa catalana, la garantia es configura com un conjunt de remeis a disposició del comprador davant l'incompliment del contracte, regulats al Llibre VI, Títol II, Capítol I, Secció primera, Subsecció cinquena del Codi civil de Catalunya. En aquest marc, el venedor respon de la manca de conformitat dels béns i està obligat a garantir que el producte lliurat s'ajusta al que s'ha pactat, així com a oferir, un servei tècnic adequat.

S'entén que existeix manca de conformitat quan el bé lliurat no és conforme amb el contracte, ja sigui perquè no correspon a la naturalesa, qualitat, quantitat, prestacions, funcionalitat o característiques essencials acordades, o bé perquè no és apte per a l'ús ordinari o específic per al qual va ser adquirit.

Aquesta manca de conformitat pot afectar tant productes estàndard com productes fabricats a mida, sempre que el resultat final no respongui al que va ser expressament convingut entre les parts.

1. Terminis de la manca de conformitat

El venedor respon de la manca de conformitat dels béns i està obligat a oferir un servei tècnic adequat. Això significa que, si el producte venut presenta algun defecte o no és apte per a la finalitat a la qual estava destinat, el venedor n'ha d'assumir la responsabilitat, tant si es tracta d'un producte estàndard com d'un producte fabricat a mida.

En aquest sentit, la normativa estableix uns **terminis determinats** dins dels quals el venedor ha de respondre de la manca de conformitat, que amb caràcter general són de **TRES anys** des del lliurament del producte:

Article 621-23 CCCat. Exigència i terminis de la conformitat

1. El venedor respon de la manca de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé o de la seva completa instal·lació i es manifesti durant els tres anys següents. En el cas de l'article 621-21.1.b, aquest termini es computa a partir del moment en què raonablement es podria entendre feta la instal·lació.

2. En el cas de compravenda de béns amb elements digitals de subministrament continuat durant un període superior als tres anys, el venedor respon per la manca de conformitat que es manifesti durant tot el període.

3. El venedor respon de la manca de conformitat del bé reparat o substituït, durant l'any següent a la reparació o a la substitució, sempre que la causa de la manca de conformitat sigui la mateixa causa inicial. Correspon al venedor demostrar que no hi ha identitat de causa.

4. En el cas de compravenda de consum, els pactes de reducció del termini només són vàlids respecte de béns de segona mà i sempre que el termini sigui, com a mínim, d'un any a comptar des del lliurament del bé o de la seva completa instal·lació.

5. La reparació i la substitució del bé no conforme suspenen el transcurs del termini de responsabilitat del venedor des que el comprador posa el bé no conforme a la seva disposició i fins que el venedor li retorna, ja reparat, o li lliura el substitut.

6. El termini de responsabilitat per la manca de conformitat no s'aplica a la manca de conformitat per existència de drets o pretensions de tercers.

Article 621-44 CCCat. Terminis d' extinció dels remeis.

“1. Les pretensions i accions derivades dels remeis que aquesta subsecció estableix a favor del comprador i del venedor s'extingeixen en el termini de tres anys, llevat que la llei fixi un altre termini.

2. El còmput del termini que estableix l'apartat 1 s'inicia en el moment en què es poden exercir les accions o pretensions de la part de què es tracti.

3. En cas de manca de conformitat, el còmput del termini que estableix l'apartat 1 s'inicia en el moment en què el comprador coneix o pot conèixer la manca de conformitat.

4. La reparació i la substitució del bé no conforme suspenen el transcurs del termini d'extinció dels remeis des que el comprador posa el bé no conforme a la seva disposició i fins que el venedor se'l retorna, ja reparat, o li lliura el substitut, o es constata que ambdues opcions resulten impossibles.

Així, existeixen un conjunt de presumpcions legals relatives a l'existència de la conformitat del bé, vinculades al moment en què el comprador manifesta la suposada manca de conformitat:

Article 621-24 CCCat. Presumpcions de manca de conformitat

1. Es presumeix que la manca de conformitat manifestada en els dos anys posteriors al lliurament o a la instal·lació ja existia en aquell moment, llevat que això sigui incompatible amb la naturalesa del bé o el tipus de manca de conformitat.

2. En la compravenda de béns amb elements digitals de subministrament continuat, la presumpció de manca de conformitat dels elements digitals s'estén a tot el període assenyalat per l'article 621-23.

3. En la compravenda de consum de béns de segona mà el termini de presumpció és sempre d'un any, encara que s'hagi pactat la reducció del termini de responsabilitat del venedor.

4. El termini de dos anys a què fa referència l'apartat 1 es computa, en el cas de l'article 621-21.1.b, a partir del moment en què raonablement es podria entendre feta la instal·lació.

2. Possibles remeis a la manca de conformitat

Quan el bé no és conforme amb el contracte, el comprador pot escollir entre diversos **remeis** per corregir aquesta situació i assegurar que el venedor compleixi correctament les seves obligacions.

Aquests remeis, regulats a l'article 621-37 del Codi civil de Catalunya, permeten al comprador, segons el cas, demanar la reparació o la substitució del bé, ajustar el preu o, fins i tot, resoldre el contracte, sense perjudici de poder reclamar, si escau, els danys i perjudicis causats:

Article 621-37. Remeis.

“1. El comprador i el venedor, en cas d'incompliment de les obligacions de l'altra part contractant, poden:

a) Exigir el compliment específic, d'acord amb el contracte, que, en el cas del comprador, inclou la reparació, la substitució del bé no conforme o qualsevol altra mesura de correcció de la manca de conformitat.

b) Suspendre el compliment de les respectives obligacions.

c) Resoldre el contracte.

d) Reduir el preu, en el cas del comprador.

e) Reclamar una indemnització per danys i perjudicis.

2. El comprador i el venedor poden acumular tots els remeis que no siguin incompatibles i, en tot cas, els poden acumular amb la indemnització per danys i perjudicis.

3. Si el venedor no pot lliurar el bé per causes imputables al comprador, s'aplica l'article 621-16.

4. El comprador o el venedor que ha provocat l'incompliment de l'altra part no pot recórrer a cap dels remeis que estableix aquest article, sens perjudici del que estableix l'article 621-27 en cas de manca de conformitat.”

Tot i que la llei no estableix un ordre de prevalença entre els remeis, la jurisprudència reconeix la **preferència de la reparació o la substitució com a remeis principals**, de manera que només es pot recórrer als altres remeis quan prèviament no ha estat possible reparar o substituir el bé.

Amb caràcter general, la reparació o substitució són els primers remeis, sempre que siguin possibles i no desproporcionats. Només quan no ho siguin, procedeix la resolució o reducció del preu.

De igual manera, la responsabilitat del venedor pot quedar exclosa quan la manca de conformitat del bé és conseqüència directa de les instruccions donades pel comprador o de l'ús de materials aportats per aquest.

Article 621-27. Falta de conformitat imputable al comprador.

“El venedor no respon de la falta de conformitat que resulti d' haver seguit les instruccions del comprador o haver utilitzat materials facilitats per aquest, sempre que prèviament li hagi advertit expressament dels perills i les conseqüències que se' n puguin derivar.”

3.- Despeses de devolució.

De conformitat amb l'article 222-2 del Codi de Consum de Catalunya, en el supòsit de **falta de conformitat del producte per part del consumidor**, l'empresari haurà de fer-se càrrec de les despeses de devolució:

Article 222-2. Codi de Consum Català:

Informació a les persones consumidores.

1. Tota proposta de contractació a distància ha d'incloure, de manera clara i inequívoca, informació sobre els aspectes següents:

i) El sistema de devolució del bé en cas de manca de conformitat. S'ha de fer constar expressament que, en aquest cas, les despeses de devolució són a càrrec de l'empresari o empresària.

III.- RESUM:

- El **dret de desistiment** no és un dret general aplicable en totes les compravendes. Només pot aplicar-se en els casos previstos per la llei —com les compravendes a distància o fora d'establiment— o quan el venedor l'ha reconegut expressament, i únicament respecte de béns conformes.
- En la compravenda a distància, el desistiment és **obligatori i general** durant un termini de 14 dies naturals, sense necessitat de justificar el motiu, llevat de les excepcions legals.
- En la compravenda presencial, amb caràcter general, a Catalunya, **no es reconeix el dret de desistiment a favor del comprador d'un bé conforme**, atès que aquest dret només és aplicable en els supòsits de compravenda a distància o fora d'establiment, o bé quan el mateix venedor l'hagi reconegut expressament
- Els productes fets a mida o adaptats conforme a les especificacions del consumidor constitueixen una **excepció legal al dret de desistiment**.
- Per contra, quan un bé (ja sigui estàndard o a mida) és **no conforme**, ja no opera el dret de desistiment, sinó el règim de garantia legal, que dona dret a exigir la reparació, substitució, reducció del preu o reemborsament, amb prioritat general

per la reparació o substitució, llevat de supòsits en què siguin impossibles o desproporcionades, en què s'admet el reemborsament.

- Malgrat no gaudir del dret de desistiment, la personalització del producte no limita els drets davant d'una manca de conformitat del producte. Per tant, **els productes fets a mida sí que compten amb garantia quan son no conformes pel seu ús o destinació**. El règim general de la garantia estableix que **la prioritat és la reparació** (o, si escau, la substitució), tret que aquestes opcions siguin impossibles o això suposi una desproporcionalitat per al consumidor. Només llavors s'admet el reemborsament o la reducció de preu.
- En cas d'exercici del dret de desistiment en compravendes a distància, el consumidor assumeix, com a regla general, el cost directe de la devolució del bé, excepte quan hagin sigut ja entregats en el domicili del consumidor i per la naturalesa d'aquests no es pugui fer la devolució per correu.
- Els productes fets a mida i els productes precintats que han estat oberts i que no son aptes pel retorn per raons d'higiene **estan subjectes a la garantia legal** (manca de conformitat), que es regeix pel Llibre VI del Codi Civil de Catalunya. Davant una manca de conformitat, el comprador pot exigir reparació, substitució, reducció del preu, resolució del contracte o indemnització de danys i perjudicis. Les accions derivades dels remeis per manca de conformitat s'extingeixen, amb caràcter general, en el termini de **tres anys**, amb regles específiques de còmput i suspensió en cas de reparació o substitució.
- **Què es considera manca de conformitat en productes ortoprotètics?**

Existeix manca de conformitat quan el producte ortoprotètic lliurat no s'ajusta al que s'ha pactat amb la persona usuària o no compleix la funció per a la qual ha estat prescrit o adquirit.

En particular:

- El producte no compleix la prescripció facultativa o les especificacions tècniques acordades.

- No s'adapta correctament a la persona usuària i impedeix o dificulta l'ús previst.
- No funciona adequadament o presenta defectes de fabricació.
- No ofereix les prestacions, funcionalitat o característiques que s'havien acordat.
- En el cas de productes fets a mida, el resultat final no correspon a les mesures, motlles o paràmetres tècnics pactats.
- La manca de conformitat pot afectar tant productes estàndard com productes adaptats o fabricats a mida.

Què pot exigir la persona usuària?

Quan existeix una manca de conformitat en un producte ortoprotètic, la persona usuària pot exigir, amb caràcter general i segons el cas:

- La reparació del producte, sense cap cost per a la persona usuària.
- L'ajust o readaptació, quan sigui tècnicament possible.
- La substitució del producte, si la reparació o l'adaptació no són possibles o resulten insuficients.
- La reducció del preu.
- La resolució del contracte, amb devolució de l'import pagat, quan els remeis anteriors no siguin possibles o resultin desproporcionats.

Com a regla general, la reparació, l'ajust o la substitució tenen prioritat, i només de manera excepcional procedeix la devolució de l'import.

Què NO es considera manca de conformitat en productes ortoprotètics?

No existeix manca de conformitat quan el problema del producte ortoprotètic deriva de:

- Un ús inadequat, negligent o contrari a les instruccions d'ús, manteniment o conservació facilitades pel centre o pel fabricant.
- El desgast normal derivat de l'ús habitual del producte.
- Canvis físics o funcionals de la persona usuària posteriors a l'adaptació (canvi de pes, evolució de la patologia, variacions anatòmiques).

- Quan el problema del producte és conseqüència d'una decisió o indicació expressa de la persona usuària, prèviament advertida pel centre dels riscos o limitacions.
- La manca de revisions o ajustos periòdics recomanats.

En aquests casos, el centre no està obligat a assumir la reparació, l'ajust o la substitució en garantia, sens perjudici que pugui oferir serveis addicionals de manteniment o adaptació.

Barcelona, febrer de 2026.

Alonso-Cuevillas Advocats

info@alonso-cuevillas.eu

ALONSO-CUEVILLAS
Advocats i Economistes