



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

TRABAJO FIN DE GRADO

Grado en Derecho

Curso 2014/2015

Garantías de los bienes de consumo: los remedios regulados legalmente frente a la falta de conformidad.

Leticia Prieto Herrero

Esther Torrelles Torrea

Junio de 2015



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

TRABAJO FIN DE GRADO

Grado en Derecho

Curso 2014/2015

**Garantías de los bienes de consumo:
los remedios regulados legalmente
frente a la falta de conformidad.**

**Guarantees of consumer goods: legally
regulated remedies against the lack of
conformity.**

Leticia Prieto Herrero

Esther Torrelles Torrea

Junio de 2015

Resumen y palabras clave.

Resumen

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, regula en sus artículos 114 y siguientes las garantías de los bienes de consumo y los servicios posventa.

Con este sistema se pretende la protección de los consumidores como parte débil del contrato frente a los vendedores cuando se produce una falta de conformidad del producto con el contrato.

Especialmente se establecen presupuestos de responsabilidad del vendedor y de los derechos que tiene el consumidor mediante el ejercicio de cuatro acciones: reparación, sustitución, como remedios primarios; y rebaja del precio y resolución del contrato como remedios subsidiarios. Disponiéndose para el ejercicio de estas acciones, de un sistema de presunciones a favor del comprador con distintos plazos para el ejercicio de las acciones.

Palabras clave

Consumidor, vendedor, conformidad, contratos de suministro, responsabilidad del vendedor, derecho de opción.

Abstract

The Real Legislative Decree 1/2007, of 16 of November, approving the revised text of the General Law for the Protection of Consumers and Users and other complementary laws, regulates in their articles 114 and following the guarantees of consumer goods and after-sales services.

With this system is intended the consumers' protection as weak part of the contract against sellers when a lack of conformity of the product occurs with the contract.

Especially acts of liability of the seller are established and the rights of the consumer through the exercise of four actions: repair, replacement, as primary remedies; and reduction of price and termination of contract as subsidiary remedies.

Provided for the exercise of these actions, of a system of presumptions in favor of the consumer with different terms for the exercise of the actions.

Key words

Consumer, seller, conformity, contracts of supply, responsibility of the seller, right of option.

Índice.

Capítulo	Página
1. Introducción.....	1
2. Las garantías de los bienes de consumo: concepto y caracteres.....	2
2.1. Contenido mínimo de la garantía legal y garantía comercial.....	2
3. Régimen jurídico aplicable a las garantías de los bienes de consumo.....	5
3.1. Breve referencia a la Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo relativo a una normativa común de compraventa europea.....	5
4. Sujetos que conforman la relación jurídica en las garantías de los bienes de consumo.....	6
5. El objeto de las garantías de los bienes de consumo.....	8
5.1. Bienes de segunda mano y bienes excluidos.....	8
6. Ámbito de aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias...	9
7. Responsabilidad del vendedor frente al consumidor por falta de conformidad en el contrato.....	10
7.1. Exoneraciones de responsabilidad.....	14
8. Remedios con los que cuenta el consumidor o usuario frente a la falta de conformidad.....	16
8.1. Acciones de reparación y sustitución del producto.....	16
8.1.1. Concepto y caracteres principales de las acciones de reparación y sustitución.....	16
8.1.2. Supuesto especial de sustitución: la sustitución parcial.	19
8.1.3. Régimen jurídico de las acciones de reparación y sustitución.....	19
8.2. Rebaja del precio y resolución del contrato como remedios subsidiarios.....	24
8.2.1. Concepto y caracteres principales de la rebaja del precio y resolución del contrato.....	24
8.2.2. Régimen jurídico de las acciones de rebaja del precio y	

resolución del contrato.....	26
9. Plazo para el ejercicio de las garantías de los bienes de consumo.....	30
9.1. Plazo de garantía y plazo para el ejercicio de la acción.....	30
9.1.1. Plazo de garantía.....	30
9.1.2. Plazo para el ejercicio de la acción.....	31
9.2. Presunciones.....	32
9.3. Justificación documental de la entrega del producto prevista en el artículo 123.3 TR-LGDCU.....	33
9.4. Deber de informar de la falta de conformidad por parte del consumidor.....	34
9.5. Breve referencia a la acción contra el productor.....	35
10. Conclusiones.....	36

1. Introducción.

El consumo de bienes es una de las acciones que los individuos realizamos diariamente de forma prácticamente inconsciente. Es algo que ocurre de forma común en nuestras vidas, adquirimos productos que necesitamos, que nos llaman la atención por sus características, productos que nos hacen la vida más fácil, etc.

No es desconocido que si el consumo abarca bienes de distinta clase y calidad, los precios también van a oscilar dependiendo del bien que se va a adquirir. Tanto es así que se hace necesaria una regulación sobre los derechos que los consumidores poseen, cuando estos bienes que adquieren no prestan los servicios buscados en ellos en un primer momento.

Cuando acudimos a comprar un producto para su consumo normalmente nos creamos expectativas con respecto al mismo, por lo que se ha de tener en cuenta que el hecho de que el consumidor quede satisfecho es lo que hace que se produzca la repetición de compra.

Desgraciadamente esto no ocurre siempre, sino que son demasiadas las veces en las que compramos un producto que presenta vicios ocultos o defectos no asimilables a primera vista, que hacen que el producto no cumpla con las expectativas iniciales del consumidor.

Así las cosas, se establece el régimen de las garantías de los bienes de consumo que busca fundamentalmente la protección de los consumidores cuando se trata de adquirir productos para el consumo. Es necesario partir de la base de que la normativa sobre la protección del consumidor tiene como punto de inicio la desigualdad existente entre las partes (vendedor y consumidor), debido al mayor poder que ostentan los empresarios sobre los consumidores. Pretendiéndose, por tanto, la tutela del consumidor para que confíe en el mercado.

Es aquí donde nace la defensa para los consumidores que se centra fundamentalmente, en el hecho de que el consumidor tiene derecho a que el bien que se le entregue esté en perfectas condiciones y no presente defectos ni vicios ocultos, sino que sea idóneo conforme al fin para el que se fabricó.

Las garantías sobre los bienes de consumo conllevan, por tanto, la obligación por parte del vendedor de entregar un bien al consumidor conforme a las expectativas de este último, respondiendo ante el mismo en caso de que exista disconformidad, ya que lo que se pretende es que disfrute del bien adquirido.

2. Las garantías de los bienes de consumo: concepto y caracteres.

La protección jurídica del consumidor tiene como objetivo que éste tenga derecho a una reclamación efectiva durante un periodo de tiempo determinado, que va a variar en función del tipo de bien ante el que nos encontremos, y que se denomina garantía.

Por garantía debemos entender el derecho que concede la Ley al consumidor para exigir al vendedor responsabilidad frente a la entrega de un bien no conforme, es decir, el vendedor queda obligado para con el consumidor en el supuesto en que el bien no sea conforme con el contrato de compraventa, teniendo que responder ante este último en caso de disconformidad.

En otros términos, de la correcta adecuación y conformidad del producto responde legalmente el productor o suministrador del mismo, con la garantía que deberá entregar al comprador, la cual deberá formalizarse por escrito¹.

2.1. Contenido mínimo de la garantía legal y garantía comercial.

Dentro de lo que se denomina garantía debemos diferenciar, por un lado, el contenido mínimo de la misma al que se denomina garantía legal² y que implica, valga la redundancia, la garantía mínima que el vendedor debe ofrecer al consumidor, esto es, la garantía legalmente establecida.

Además de la garantía legal nada impide al consumidor el ejercicio de otros derechos al mismo tiempo, como podría ser el desistimiento. Esto es así puesto que uno y otra son contemplados de distinta forma con distintos planteamientos que no se excluyen entre ambos.

¹ VICENTE DOMINGO, E., “Thermomix defectuosa: contenido mínimo de la garantía del buen funcionamiento y reparación de daños”, *Práctica de derecho de daños*, N° 14, Sección Estudios, Marzo 2004, Editorial LA LEY.

² Regulación en el TR-LGDCU, artículos 114 a 124.

Por tanto, la garantía legal es a la que tenemos derecho según la Ley, la cual podemos ejercitar por un motivo concreto; cuando el producto no es conforme con el contrato, llevándose a cabo en un plazo determinado que establece la Ley, y a cambio de una serie de acciones que podremos elegir con una u otra preferencia en función de la naturaleza del bien.

Por otro lado, se establece la posibilidad de ofrecer al consumidor una posición más ventajosa en cuanto a sus derechos, mediante lo que se denomina garantía comercial³.

En esta última se podrá incrementar el contenido mínimo de la garantía en favor del consumidor mediante un acuerdo comercial consistente en el ofrecimiento, por parte del vendedor, al consumidor de una serie de condiciones que van a favorecer a este último en caso de disconformidad con el bien adquirido.

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que se trata de una garantía adicional que supone una mejora para el consumidor o usuario, y que en ningún caso puede sustituir a la garantía legalmente establecida. Por tanto, supone un plus respecto a la garantía legal.

Si el vendedor decide ofrecer esta garantía al consumidor y éste la acepta, es necesario que ésta contenga requisitos⁴:

1. Esta garantía debe establecerse por escrito o por cualquier otro medio, siempre que sea duradero si estamos ante productos de naturaleza duradera. Esto es así puesto que en otras modalidades de productos la garantía comercial se establece si lo solicita el consumidor expresamente.
2. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en la garantía prescribe a los seis meses desde que finaliza el plazo de garantía.
3. La garantía comercial puede ser de carácter oneroso o gratuito.
4. Si en la publicidad inicial se ofrece al consumidor la garantía comercial ésta se transforma en obligatoria.

³ Regulación en el TR- LGDCU, artículos 125 y 126.

⁴ RODRÍGUEZ MARÍN, CONCEPCIÓN, “El principio de conformidad en la venta de bienes de consumo: garantías y servicios post venta”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 9/2011, p. 9.

Pero además de estos requisitos es necesario que la garantía comercial cierta información por parte del vendedor⁵:

- Es necesario tipificar el producto que se adquiere, es decir, indicar el modelo, la marca, la serie, etc.
- Se deben incluir los datos del vendedor para los casos en que éste deba responder por cualquier falta de conformidad.
- Se debe especificar en qué consiste esa posición ventajosa que se otorga al consumidor o usuario, es decir, qué derechos prevé y cuáles no, así como la forma de ejercicio de los mismos.
- Debe señalarse el plazo de duración de dicha garantía.
- Se debe indicar al consumidor cuales son las posibles vías de reclamación que tiene para el caso de incumplimiento.

Finalmente debemos decir que, en caso de que no haya pacto entre las partes, y dado que el consumidor está considerado como la parte débil de la relación jurídica, estaremos al régimen de la garantía legal que se establece en la Ley.

Es importante en este punto que quede clara la diferencia entre ambas para no crear una confusión en el consumidor: mientras que la garantía legal puede ser considerada como una nueva regulación de la obligación de saneamiento por vicios ocultos, con base en la conformidad del bien con el contrato y que incumbe exclusivamente al vendedor profesional; la garantía comercial, sin embargo, puede establecerse por el propio vendedor, por un productor o por un tercero garante según lo establecido por las partes, siempre que se ofrezca algún tipo de ventaja o plus al consumidor⁶.

⁵ RODRÍGUEZ MARÍN, CONCEPCIÓN, “El principio de conformidad en la venta de bienes de consumo: garantías y servicios post venta”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 9/2011, p. 9.

⁶ TORRELLES TORREA, E., “Com. art. 125TR-LGDCU”, p. 1128 en CÁMARA LAPUENTE, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores, Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la UE*, Colex 2008.

3. Régimen jurídico aplicable a las garantías de los bienes de consumo.

Resulta primordial para poder centrar el tema que vamos a tratar en este trabajo, determinar cuál va a ser el régimen jurídico aplicable a las garantías de los bienes de consumo.

La normativa aplicable se centra fundamentalmente en dos normas, si bien es cierto que haremos un mayor hincapié en la segunda de las reglas que se exponen a continuación, la cual será desarrollada con posterioridad en otro apartado:

- *La Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 1999.*
- *El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. (En lo sucesivo TR-LGDCU).*

Cabe hacer referencia en este punto a la *Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*, por la que se regulaban anteriormente las garantías de los bienes de consumo, la cual fue derogada en 2007 por el TR- LGDCU tal y como se establece en la Disposición Derogatoria única del mismo.

3.1. Breve referencia a la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a una normativa común de compraventa europea.

Además de la normativa estatal sobre las garantías de los bienes de consumo es importante saber que las mismas están reguladas también a nivel de derecho comunitario en la denominada *Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a una normativa común de compraventa europea*, a pesar de que ha sido retirada en diciembre de 2014 por las siguiente razón: *propuesta modificada para liberar plenamente el potencial del comercio electrónico en el mercado único digital*⁷.

⁷http://ec.europa.eu/geninfo/query/index.do?queryText=ANEXO+de+la+COMUNICACI%C3%93N+DE+LA+COMISI%C3%93N+AL+PARLAMENTO+EUROPEO%2C+EL+CONSEJO%2C+EL+COMIT%C3%89+ECON%C3%93MICO+Y+SOCIAL+EUROPEO+Y+EL+COMIT%C3%89+DE+LAS+REGIONES+Programa+de+trabajo+de+la+Comisi%C3%B3n+2015+Un+nuevo+comienzo&summary=summary&more_options_source=global&more_options_date=0&more_options_date_from=2014-12-

4. Sujetos que conforman la relación jurídica en las garantías de los bienes de consumo.

Una vez determinadas cuales van a ser las leyes aplicables a estas garantías, debemos centrarnos en ofrecer una serie de nociones sobre las partes que conforman la relación jurídica en las garantías.

Considerando que es la parte débil del contrato el TR-LGDCU establece en su artículo 3 que, *a efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

*Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*⁸.

Asimismo la Directiva 1999/44/CE nos ofrece otra definición de consumidor estableciendo que consideraremos como tal a toda persona física que, en los contratos a que se refiere la presente Directiva, actúa con fines que no entran en el marco de su actividad profesional.

Si tenemos en cuenta que las relaciones jurídicas que se desarrollan en el ámbito del derecho de consumo están conformadas por una parte débil que es el consumidor, es necesario dejar claro que las garantías de los bienes de consumo no van a aplicarse cuando la relación jurídica se establezca entre dos consumidores. Y ello porque estaríamos fuera del ámbito del Derecho de Consumo al encontrarse ambas partes en igualdad de condiciones, con lo cual se excluyen en este punto, tal y como se ha establecido en algunas sentencias (SAP Madrid 22.1.2009).

[16&more_options_date_to=&more_options_language=es&more_options_f_formats=.pdf&swlang=es](#)

(Página web de la Comisión europea consultada el 19.6.2015).

⁸ Esta definición procede de la Ley 3/2014, de 27 de marzo de 2014, que modificó el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Asimismo no serán de aplicación cuando la relación jurídica se establezca entre un consumidor que vende a un profesional o empresario, ni cuando el contrato se realice entre dos profesionales o empresarios en el ámbito de su actividad de mercado.

Hablaríamos, por ejemplo, del supuesto de quien adquiere una televisión defectuosa para integrarla en su negocio donde ejerce su actividad profesional⁹. O el caso de la persona que adquiere un ordenador defectuoso para integrarlo en su actividad profesional¹⁰.

Como es bien sabido, la relación jurídica está conformada por dos partes, consumidor y vendedor, *La Directiva 1999/44/CE define al mismo en su artículo 1.2 c) como cualquier persona física o jurídica que, mediante un contrato, vende bienes de consumo en el marco de su actividad profesional.*

El TR-LGDCU no define expresamente al vendedor sin embargo si nos señala en su artículo 4 que *a efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

Pese a ello, para precisar aún más el concepto de vendedor debemos tener en cuenta el artículo 5 TR-LGDCU que define al productor como un sujeto diferente al vendedor, al establecer que *se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.*

Dicho vendedor ha de ser una persona física o jurídica¹¹ que venda bienes dentro del mercado y que lo haga mediante un contrato establecido con el consumidor o usuario,

⁹ SAP Madrid 17.6.2008 (JUR 2008/265673).

¹⁰ SAP Barcelona 5.12.2007 (JUR 2008/72704).

¹¹ FUENTESECA DEGENEFTE, C., “Ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo”, en *La venta de bienes de consumo y su incidencia sobre la legislación española (Ley 23/2003, de 10 de julio)*, edición nº 1, Editorial LA LEY, Madrid, Febrero 2007.

dentro del marco profesional, es decir, no se considerará vendedor a aquel que realiza ventas de forma privada o fuera del ámbito de su actividad empresarial aunque se trate de bienes de consumo.

5. El objeto de la las garantías de los bienes de consumo.

El objeto de la relación jurídica lo conforman los denominados bienes de consumo, los cuales podemos definir como aquellos que están destinados a satisfacer las necesidades del consumidor final.

Estos bienes se definen en la Directiva 1999/44/CE en su artículo 1.2 b) como cualquier corpóreo, sin embargo, conforme a la nueva calificación de este tipo de bienes como “productos” en el TR-LGDCU, con el objetivo de acercarse más a la terminología usada en la UE. Además de los bienes de consumo de primera mano podemos incluir las cosas específicas o genéricas, los bienes duraderos e incluso los bienes perecederos.

5.1. Bienes de segunda mano y bienes excluidos.

Especial mención requieren los bienes usados o bienes de segunda mano. Dentro de los mismos se incluyen desde bienes que ya han sido utilizados con anterioridad por un consumidor, como puede ser un equipo de montaña, hasta bienes que no han sido propiamente usados para su fin, pero que tampoco son nuevos, como podría ser el caso de un vehículo que se vende en una temporada posterior¹².

Tanto la directiva 1999/44/CE en su Considerando 16, como el TR-LGDCU en su artículo 120 establecen que se hace imposible la sustitución de dichos bienes debido a la naturaleza de los mismos.

Y además la Directiva 1999/44/CE establece en su artículo 1.3 que *los Estados miembros podrán establecer que los «bienes de consumo» no incluyan los bienes de segunda mano vendidos en una subasta en la que los consumidores puedan asistir personalmente a la venta.*

¹² FUENTESECA DEGENEFTE, C., “Ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo”, en *La venta de bienes de consumo y su incidencia sobre la legislación española (Ley 23/2003, de 10 de julio)*, edición nº 1, Editorial LA LEY, Madrid, Febrero 2007.

Este precepto no supone una obligación para los Estado Miembros de la UE, pero si les ofrece la posibilidad de excluirlos de su régimen jurídico interno. En el caso de España, nuestro régimen jurídico (artículo 115 TR-LGDCU) establece la inaplicabilidad del mismo a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores asistan de forma personal.

Por último, no todos los bienes se incluyen dentro del ámbito de aplicación del TR-LGDCU, es el caso del agua y el gas cuando no estén envasados en volumen y cantidades delimitadas; y la electricidad.

Del mismo modo quedaría fuera del concepto de bien de consumo los bienes inmuebles que se registrarán por la Ley de Ordenación de la Edificación, la transmisión de derechos que se registrarán por el Código Civil y la prestación de servicios (servicios públicos).

6. Ámbito de aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Como ya hemos indicado, el régimen jurídico de las garantías se rige en por las normas del *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*.

En cuanto al ámbito de aplicación del TR-LGDCU el artículo 115 del mismo indica las relaciones jurídicas a las que afecta la garantía:

- 1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse.*
- 2. Lo previsto en este título no será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas, y a la electricidad. Tampoco será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.*

A través de esta lectura podemos deducir que las normas establecidas en el TR-LGDCU se aplican a los contratos celebrados para el consumo privado entre un profesional (vendedor) y un comprador (consumidor o usuario). Es decir, el TR-LGDCU es claramente aplicable al contrato de compraventa de bienes de consumo donde el consumidor adquiere la propiedad de los mismos, entendiéndose aplicable a todas las modalidades de compraventa (tanto a las “actividades de promoción” como a las “ventas especiales”).

Asimismo, y con base en el apartado primero del mismo precepto, debemos advertir que los contratos de suministro quedan también incluidos en el ámbito del TR-LGDCU. Por contrato de suministro debemos entender aquel contrato de productos que hayan de fabricarse o de producirse, como por ejemplo el encargo de unas estanterías hechas a medida.

Por el contrario, quedan fuera del ámbito de aplicación del TR-LGDCU, y por consiguiente excluida, la venta judicial, que se regirá por el artículo 1489 del Código Civil.

La exclusión de esta venta encuentra su justificación *por la dificultad de señalar a un legitimado pasivo: la falta de conformidad de la cosa con el contrato no puede ser imputada al acreedor ejecutante, dada su falta de relación con la cosa, ni tampoco al titular del bien ejecutado, ya que, al ser decretada por el juez, la enajenación se realiza prescindiendo de su voluntad*¹³.

De la misma forma quedan excluidos los contratos donde lo que se adquiere no es la propiedad del bien de que se trate sino el uso del mismo, como podría ser el caso de un contrato de arrendamiento, el cual se regirá conforme al artículo 1554 del Código Civil.

7. Responsabilidad del vendedor frente al consumidor por falta de conformidad en el contrato.

En el artículo 114 del TR-LGDCU se establece que *el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato,*

¹³ MARCO MOLINA, J., “La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 199/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo”, RDCI, *noviembre-diciembre 2002*, núm. 674, pág. 2285.

respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Así pues, la responsabilidad del vendedor nacería por la falta de conformidad del producto entregado con lo pactado, no por la culpa del vendedor, estableciéndose así una responsabilidad objetiva, que ha dado lugar a discrepancias judiciales y polémicas doctrinales¹⁴.

Evidentemente no se está haciendo referencia aquí sólo a supuestos de vicios ocultos, sino a los defectos aparentes, aquellos que el consumidor puede apreciar en el bien en el momento en que se celebra el contrato, previendo las futuras consecuencias, y adquiriendo el mismo a pesar de ello.

Lo que se pretende con esta responsabilidad es que el vendedor no cumpla simplemente con la entrega del bien, sino que para que el contrato sea conforme éste debe cumplir con una serie de características, a saber: calidad, cantidad, diseño, etc., que lo hagan satisfactorio para su uso.

Esto se traduce en que *el cumplimiento de una obligación de dar no se logra únicamente con la entrega de la cosa en sí misma, sino cuando en esta concurren todas las cualidades que debe tener como tal o que el acreedor espera*¹⁵.

En otros términos *el principio de conformidad no deja de ser una especificación del principio general pacta sunt servanda plasmado en el artículo 1091 CC, y en esa medida es lícito exigir que el bien guarde la debida correspondencia con las especificaciones contractuales*¹⁶.

Para determinar en qué momento se produce la falta de conformidad debemos acudir al artículo 123.2 TR-LGDCU que establece que 2. *Salvo prueba en contrario, la entrega*

¹⁴ GUTIÉRREZ SANTIAGO, P., “Aporías y distorsiones en el carácter objetivo de la responsabilidad civil por productos defectuosos”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 1/2014 parte Estudio, año 2014.

¹⁵ CASADO MELGAR, M. “La falta de conformidad como causa de resolución de la compraventa de bienes de consumo”, *Diario La Ley*, N° 8472, Sección Doctrina, 3 de Febrero de 2015.

¹⁶ COSTAS RODAL, L., “El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num.2/2004 parte Estudio, año 2004.

se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior.

En el mismo sentido, el artículo 1468 del Código Civil establece que *el vendedor deberá entregar la cosa vendida en el estado en que se hallaba al perfeccionarse el contrato.*

Por tanto, podemos establecer que la falta de conformidad debe apreciarse en el momento de la entrega del bien, aunque pueda manifestarse con posterioridad, si bien el vendedor no responderá por las posibles faltas de conformidad que se produzcan en momentos posteriores a la entrega del bien, como podría ser el mal uso del bien por parte del consumidor, el caso fortuito o el normal deterioro que puede sufrir el bien por el mero uso del mismo.

En este ámbito se nos plantean algunos supuestos especiales, a los cuales haremos una breve referencia a continuación.

En primer lugar debemos prestar atención al supuesto de falta de conformidad posterior a la entrega debido a la mala instalación del bien, recogida en el artículo 116 del TR-LGDCU. En este caso, como bien señala el precepto, el deber de instalación del bien que asume el vendedor se integra dentro del deber de realizar la prestación debida de forma correcta, por tanto un incumplimiento de la misma conlleva una falta de conformidad por parte del consumidor ya que el bien no resulta satisfactorio para sus necesidades.

Por otro lado, nos encontramos con el problema que se deriva ante el retraso en la entrega del bien, que no aparece regulado ni en la Directiva 1999/44/CE ni en el TR-LGDCU.

Atendiendo a lo establecido en el artículo 1100.2 del Código Civil que señala que *en las obligaciones recíprocas ninguno de los obligados incurre en mora si el otro no cumple o no se allana a cumplir debidamente lo que le incumbe*, podemos decir que el simple retraso en la entrega no conlleva una mora automática, aunque puedan derivarse otras consecuencias como son la indemnización de daños y perjuicios.

El TR-LGDCU se pronuncia diciendo en su artículo 116.1 que los bienes han de ser conformes con el contrato, para lo cual es necesario que éstos cumplan con una serie de requisitos que se definen en el mismo precepto y que son los siguientes:

a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

Este criterio de conformidad se mezclan dos aspectos, uno de tipo subjetivo, que sería la descripción realizada por el vendedor; y otro de tipo objetivo, que serían las cualidades del bien q se pueden apreciar en un primer momento en la muestra o modelo.

El problema que puede presentar este criterio se centra en la prueba de la existencia de este tipo de venta en la que se enseña un bien como muestra y probar la identidad de la muestra, que casi siempre permanece en manos del vendedor que es el que la enseña sin entregársela al comprador¹⁷.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

Estamos ante un criterio de conformidad que busca que el bien sea satisfactorio para el consumidor que lo adquiere, esto es, que cumpla con unas condiciones mínimas e indispensables para poder ser utilizado conforme al fin o a la función para el que está destinado.

Es decir, *supone la utilidad que es habitual o incluso presumible en el tráfico de este tipo de productos*¹⁸.

Podríamos incluir aquí los supuestos en que adquirimos un electrodoméstico, como podría ser el caso de un frigorífico que no enfría los alimentos, no cumpliendo con su función principal.

¹⁷ MARÍN LÓPEZ, M.J., “Com. art. 116 TR- LGDCU”, p. 1450, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Thomson-Aranzadi, Cizur Mayor, 2009.

¹⁸ SAP Córdoba 9.02.2007 (JUR 2007/175976).

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

Este criterio busca que en el momento en que se celebra el contrato tanto comprador como vendedor conozcan el uso especial para el que el bien está destinado. Así pues el comprador debe comunicarle al vendedor el uso especial para el que va a destinar el bien y el vendedor ha de ratificar que dicho bien cumple con las características que el consumidor exige para dicho fin especial.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

Este criterio hace referencia a la calidad y a las prestaciones habituales de un producto, esto es, a la naturaleza en sí del producto de que se trate. El vendedor cuando entrega el producto al consumidor debe entregar un bien que esté en óptimas condiciones para ser usado, cuyo acabado y calidad hagan idóneo al bien para su uso.

No debemos confundir este apartado d) del artículo 116 con el apartado b) de este mismo precepto, ya que en este último se habla de características imprescindibles del bien en cuestión de que se trate.

Encontramos en este ámbito ejemplos como el supuesto en el que el vendedor de un coche excluye ciertas piezas de la garantía del mismo que sí aparecen incluidas al consultar la publicidad de dicho bien en la página web de la empresa vendedora.

7.1. Exoneraciones de responsabilidad.

Una vez determinada la responsabilidad del vendedor por la falta de conformidad del bien con el contrato, debemos prestar atención brevemente a las exoneraciones de responsabilidad, es decir, aquellos supuestos en los que aun cuando exista una disconformidad el vendedor queda exento de compromiso.

Las primeras causas de exoneración, referentes en este caso al vendedor, se establecen en el propio artículo 116.1 d) TR-LGDCU en su apartado segundo:

- *El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión.*

En caso contrario nos hallaríamos ante un supuesto doloso.

- *Que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato.*

Supone que la declaración es modificada con respecto a la declaración inicial en el momento en que se celebra el contrato.

- *Que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.*

Supone que el consumidor, con toda la información a su disposición decide igualmente adquirir el bien.

En segundo lugar, por lo que se refiere a las causas de exoneración imputables al comprador, éstas se regulan en el artículo 116.3 del TR-LGDCU, según el cual *3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.*

Esta exoneración nos indica que el vendedor no puede ser responsable en los casos en que el consumidor o usuario antes de adquirir el producto sea consciente de que existe una falta de conformidad, es decir, el consumidor bien sea a través de la publicidad ofrecida, o bien por medio de la declaración, conoce la existencia de dicha disconformidad y aun así adquiere el producto de que se trate.

Es por ello por lo que si el vendedor ha informado debidamente al consumidor previamente al contrato, no puede hacerse responsable de la falta de conformidad del bien con el mismo.

8. Remedios con los que cuenta el consumidor o usuario frente a la falta de conformidad.

Para hacer frente a las faltas de conformidad anteriormente explicadas, el Ordenamiento Jurídico Español establece un sistema de garantías del que pueden servirse los consumidores cuando el bien no es conforme con el contrato y no satisface sus expectativas.

Dicho sistema de garantías está compuesto de una serie de acciones o remedios que el consumidor puede ejercitar siguiendo el orden jerárquico establecido por la Ley.

8.1. Acciones de reparación y sustitución del producto.

Se trata de las dos primeras acciones que la Ley establece como forma de resarcimiento para el consumidor y que normalmente aparecen unidas, por tratarse de acciones relacionadas con la prestación debida en la relación jurídica.

8.1.1. Concepto y caracteres principales de las acciones de reparación y sustitución.

Las acciones de reparación y sustitución se regulan conjuntamente en los artículos 119 y 120 del TR-LGDCU. Conforme a las mismas se establece que el consumidor puede optar por una u otra acción siempre que el bien adquirido no se adapte a sus necesidades debido a la falta de conformidad del mismo con el contrato.

En cuanto a la acción de reparación del producto el artículo 1.2 f) Directiva 1999/44/CE nos ofrece una definición de la misma al decir que, se entenderá por reparación *en caso de falta de conformidad, poner el bien de consumo en un estado que sea conforme al contrato de venta.*

Se trata por tanto de una acción proporcional, gratuita y satisfactoria, la cual conlleva para el vendedor una obligación de hacer cuyo resultado ha de ser favorable para el consumidor.

En cuanto a la acción de sustitución esta consiste en un intercambio del producto defectuoso por otro de exactas características, es decir, lo que se lleva a cabo es un *tantundem* (entregar ciertas cosas para recibir otras de igual valor).

Se establece, por tanto, un derecho de opción para el consumidor, por el que en principio puede optar libremente. Sin embargo, el TR-LGDCU establece una serie de condiciones previas para el caso en que una de las acciones resulte imposible.

Estas condiciones hacen referencia a supuestos en que no podemos ejercer el derecho de opción porque existe una imposibilidad o una desproporción en una de las acciones, lo cual conlleva que al consumidor solo le quede una de las dos opciones.

Así, en el caso de la acción de sustitución se establece un supuesto de imposibilidad cuando el bien objeto del contrato es un bien infungible¹⁹, supuesto recogido en el artículo 120 g) TR-LGDCU:

g) El consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano

En el caso de la acción de reparación la imposibilidad surge cuando no se puede subsanar o eliminar el defecto.

De hallarnos en una de estas situaciones, dado que ambas alternativas se encuentran en un mismo nivel de opción, si el consumidor no puede optar por una de ellas porque resulta imposible, la única opción que le queda es acogerse a la otra acción.

En este sentido podemos nombrar algunos ejemplos que se han dado en la jurisprudencia de nuestros tribunales:

Así, por ejemplo, el caso de una motocicleta adquirida por un consumidor que presenta numerosos problemas, habiendo tenido en menos de seis meses un total de seis fallos o averías en sistemas básicos que afectan a la seguridad y funcionamiento del vehículo, que lo hacen no apto para la finalidad que se adquirió y que su causa está en una serie de defectos de fabricación.

¹⁹ SÁNCHEZ CALERO, F.J., “Faltas de conformidad en los contratos de venta de bienes de consumo y derechos de los consumidores”, en *Estudios de derechos de obligaciones. Homenaje al Profesor Alonso Pérez*, edición nº1, Editorial LA LEY, Madrid 2006.

En este caso se considera razonable la sustitución dado que tras múltiples reparaciones el bien sigue presentando defectos importantes impidiendo que vuelva a quedar en las mismas condiciones en que se adquirió²⁰.

O el supuesto de un vehículo de segunda mano en el que se opta por la sustitución, debido a que *se califican como relevantes y sustanciales las deficiencias advertidas en el vehículo, por afectar a partes de su mecánica relacionadas directamente con el correcto funcionamiento básico de todo vehículo a motor, esto es, a su función esencial de circulación segura*²¹.

Otro ejemplo referente al mismo tipo de vehículo nos lo ofrece la Audiencia Provincial de Baleares; en este caso se opta por la sustitución de la motocicleta debido a la elevada cantidad monetaria de las reparaciones llevadas a cabo en el periodo de garantía sin que la motocicleta resulte útil para su finalidad²².

Sin embargo, en caso de que ambas acciones resulten desproporcionadas el consumidor tendría que acudir ya a los remedios subsidiarios consistentes en la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Así por ejemplo, en supuestos de vehículos de segunda mano con una grave avería en el circuito de refrigeración tras un periodo breve de conducción, tratándose de un defecto que no podía ser conocido por el consumidor, se opta por la resolución del contrato, ya que la reparación resultaría desproporcionada²³.

O los casos en que la jurisprudencia recurre a la resolución del contrato cuando nos hallamos ante bienes de alta gama como es un televisor que presenta manchas negras en las imágenes y pérdida de luminosidad en la pantalla, muy poco tiempo después de la compra del aparato²⁴.

²⁰ SAP Málaga 2.1.2013 (LA LEY 141049/2013).

²¹ SAP Murcia 4.4.2013. (ARANZADI AC 2013\1098).

²² SAP Islas Baleares 24.7.2013 (LA LEY 123887/2013).

²³ SAP Valencia 6.2.2013 (LA LEY 60589/2013).

²⁴ SAP Sevilla 1.10.2014 (LA LEY 227485/2014).

8.1.2. Supuesto especial de sustitución: la sustitución parcial.

Dentro de estas dos acciones, y más concretamente dentro de la acción de sustitución nos encontramos con un supuesto un tanto especial, como es la sustitución parcial referente a los “vales” de compra.

Nos hallamos ante un supuesto muy habitual en la práctica, son muchos los establecimientos en los que tras la devolución de un producto por parte del consumidor se le entrega a éste un vale por el importe de dicho producto en el caso de que no se cambie por otro producto de idénticas características, pero en ningún caso se devuelve el dinero.

A título de ejemplo y para que quede más claro este supuesto especial podemos traer a colación el caso en el que a una persona le regalan unos pantalones que no son de su talla, ante lo cual acude al establecimiento para comprar otros, pero en este caso más baratos. Así las cosas, el vendedor le entrega un vale por valor de la diferencia de precio existente entre ambos (sustitución parcial)²⁵.

Debemos decir que se trata de un supuesto un tanto contradictorio, ya que la emisión de estos “vales” conlleva ciertas controversias como por ejemplo la duración temporal de los mismos, esto es, se emiten por un plazo determinado mientras que la devolución del dinero efectivo no conlleva caducidad.

Además los “vales” que se entregan a los consumidores solo pueden ser útiles en el propio establecimiento que los emite, con lo cual ya estaríamos ante un hecho condicionado, cuando lo que realmente habría que tener en cuenta es que es una elección del consumidor o usuario el hecho de destinar el importe del “vale” en productos del establecimiento en cuestión o la devolución del dinero.

8.1.3. Régimen jurídico de las acciones de reparación y sustitución.

El régimen jurídico de estos dos remedios se establece en el artículo 120 TR-LGCU donde se enumeran una serie de requisitos que deben cumplirse.

²⁵ SAP Barcelona 9.10.2008 (JUR 2008/1681).

Para el ejercicio de este derecho de opción que se establece entre estas dos acciones es necesario llevar a cabo una serie de pautas legales^{26 27}.

A). La primera de las pautas legales que debemos seguir es la comunicación al vendedor por parte del consumidor o usuario de la opción elegida (reparación o sustitución del bien), pese a que no se señale el momento ni la forma en que se debe llevar a cabo tal comunicación, limitándose a establecer la consecuencia de la vinculación de las partes a partir de entonces a la alternativa elegida.

B). La segunda pauta legal se establece en el artículo 120 a) TR-LGDCU y se refiere a la gratuidad: *a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.*

Esta regla implica que la gratuidad debe ser absoluta para el consumidor, siempre que el coste de la reparación o de la sustitución no sea desproporcionado y siempre que dichos gastos se deriven de la falta de conformidad del bien con el contrato.

En todo caso se ha de tener en cuenta que, *sea cual sea la elección del consumidor, ambas opciones, la reparación y la sustitución, serán gratuitas para el consumidor o usuario. Además se ha de añadir que dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales*²⁸.

²⁶ GARCÍA-CHAMÓN CERVERA, ENRIQUE, “Práctica de Tribunales, Nº 62, Sección Estudios”, Julio-Agosto 2009, Editorial LA LEY.

²⁷ TORRELLES TORREA, E., “Com. art. 120 TR-LGDCU”, p. 1097 en CÁMARA LAPUENTE, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores, Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la UE*, Colex 2008.

²⁸ PICATOSTE BOBILLO, V., Estudio doctrinal “El significado de la gratuidad en el sistema de remedios por falta de conformidad de los bienes en el contrato”, *Proyecto de investigación “Derecho Contractual Europeo y derechos de los consumidores”*, septiembre de 2012 (Boletín del Ministerio de Justicia).

En la sustitución, en los casos en los que un bien no resulte conforme con el contrato no se podrá exigir al consumidor que asuma una carga económica durante el tiempo en el que el bien es sustituido, ya que la gratuidad tiene como finalidad liberar de cargas económicas al consumidor, el cual además no se estaría enriqueciendo injustamente porque él pagó debidamente el precio de venta.

C). La tercera pauta hace referencia al plazo, que ha de ser razonable y sin que produzca inconvenientes para el consumidor o usuario, estableciéndose unos criterios de referencia relativos a la naturaleza y finalidad del producto de que se trate. Esta regla se recoge en el artículo 120 b) TR-LGDCU.

El problema que se deriva con respecto a los plazos es determinar el periodo máximo de tiempo en que deben llevarse a cabo la reparación o la sustitución del bien, ya que dependiendo del tipo de bien ante el que nos encontremos la mayor o menor rapidez con la que se solucione la falta de conformidad puede ser determinante.

Para ello debemos tener en cuenta dos criterios, por un lado la naturaleza de producto, referente a las características del mismo, pues no es lo mismo reparar, por ejemplo, un ordenador que está compuesto de innumerables piezas y elementos electrónicos, que reparar una prenda de ropa que haya sufrido un desgaste.

Por otro lado debemos atender a la finalidad que tiene el producto para el consumidor, es decir, la necesidad que éste tiene con respecto al producto. A modo de ejemplo podríamos decir que no tienen la misma necesidad sobre una silla de ruedas aquella persona que es minusválida y que la necesita diariamente para hacer su vida, que una persona que se ha roto una pierna y va a necesitar la silla de ruedas temporalmente, ello teniendo en cuenta que podría hacer vida normal con unas muletas.

Así pues, ante la indeterminación de lo que se considera como “plazo razonable” podríamos acudir al *RD 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del*

consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, concretamente a su artículo 4, apartado quinto²⁹ que establece un plazo no superior a un mes.

Además hemos de tener en cuenta que es posible que las partes fijen en el contrato un plazo de reparación o sustitución, donde es necesario precisar que, en el momento en que ese plazo se sobrepase se estaría produciendo un incumplimiento. De igual modo si se sobrepasa el plazo o éste se considera irrazonable el consumidor tiene la opción de acudir a los remedios subsidiarios de rebaja del precio o resolución del contrato.

D). La cuarta regla o pauta que se establece aparece recogida en el artículo 120 c) y e) TR-LGDCU referente al cómputo de los plazos de estas acciones.

En el caso de la reparación el periodo de suspensión comienza cuando el consumidor o usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor del producto ya reparado³⁰.

Con respecto a la sustitución el plazo se suspende desde que el consumidor lleva a cabo dicha opción hasta que el vendedor entrega el nuevo producto de idénticas características.

E). La quinta regla se establece en el artículo 120 apartados d) y f) TR-LGDCU para el supuesto en que la opción elegida en un primer momento no haya derivado en un resultado satisfactorio.

Esta regla se refiere a los supuestos en que las acciones de reparación y sustitución no resultan satisfactorias para el consumidor o usuario, momento en el cual este debe optar por los remedios subsidiarios.

Es el caso del consumidor que ejercita hasta 12 veces en un plazo de quince meses la opción de la reparación, y las reparaciones, una vez realizadas, no lograron poner

²⁹ *Todas las piezas de repuesto, deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.*

³⁰ BOTANA GARCÍA, G.A., “Comentario al nuevo texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias”, *Práctica de Derecho de Daños*, Nº 70, Sección Estudios, Abril 2009, Editorial LA LEY.

el bien en conformidad con el contrato, optando finalmente por la resolución del contrato³¹.

Lo decisivo dentro de esta quinta pauta es que debemos tener en cuenta que para poder optar por la resolución del contrato la acción de reparación llevada a cabo tiene que haber resultado insatisfactoria para el consumidor, esto es, que después de efectuada la misma siga existiendo una falta de conformidad. No se podrá optar en cambio por la resolución en el caso de que la reparación del bien haya sido satisfactoria a pesar de que el consumidor no quede satisfecho con la misma.

Es por ello que el apartado d) del artículo 120 TR-LGDCU dispone que *si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.*

Así las cosas se entiende que tras efectuada una primera reparación del bien resultando insatisfactoria para el consumidor o usuario lo siguiente a lo que puede optar el mismo es a la sustitución del producto y a los consiguientes remedios subsidiarios.

En este sentido surgen varias dudas ya que la jurisprudencia de nuestros tribunales plantea ambas opciones. Nos encontramos con sentencias en las que se establece que no se puede imponer una segunda reparación al consumidor o usuario en el sentido de que éste no tiene por qué soportar una nueva espera por una segunda reparación

Y sentencias se establecen que si procede una segunda reparación del bien cuando la primera ha sido insatisfactoria.

Asimismo ante una negativa por parte del vendedor a llevar a cabo la reparación o sustitución del bien en cuestión, entendemos, que se equipara a la reparación o sustitución insatisfactoria.

³¹ SAP Navarra 12.2.2014 (ARANZADI JUR 2014\105825).

Se dan casos en la jurisprudencia en que el empresario se niega a llevar a cabo la reparación del bien, o a no asumir la misma en un plazo razonable, momento en que se permite al consumidor optar por la resolución del contrato³².

Por el contrario, cuando la reparación llevada a cabo por el vendedor resulta satisfactoria implica que no se puedan llevar a cabo reclamaciones con posterioridad³³.

F). La sexta y última regla se contiene en el art. 120 g) TR-LGDCU según la cual *el consumidor y usuario no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles, ni tampoco cuando se trate de productos de segunda mano.*

Ello supone que en el caso de bienes no fungibles el consumidor o usuario solo podrá optar por la acción de sustitución o por los remedios subsidiarios de rebaja del precio o resolución del contrato.

8.2. Rebaja del precio y resolución del contrato como remedios subsidiarios.

Tanto la rebaja del precio como la resolución del contrato son consideradas como remedios subsidiarios, a los cuales acude el consumidor o usuario cuando las acciones de reparación y sustitución no resultan satisfactorias.

El consumidor puede optar por cualquiera de ella ante una falta de conformidad, teniendo en cuenta que la resolución del contrato no procederá cuando la disconformidad con el bien sea de escasa entidad.

8.2.1. Concepto y caracteres principales de la rebaja del precio y resolución del contrato.

Estas acciones se regulan en el TR-LGDCU las cuales serán aplicables siempre que concurren las circunstancias que se exponen a continuación:

- Conforme al artículo 119.1 TR-LGDCU se establece que se podrá optar por los remedios subsidiarios cuando no sea posible la reparación o sustitución del bien o éstas no logren poner al producto en conformidad con el contrato.

³² SAP Barcelona 28.6.2013 (LA LEY 157586/2013).

³³ SAP Castellón 10.1.2014 (ARANZADI JUR 2014\103768).

- El artículo 120 g) TR-LGDCU dispone que deberá acudir el consumidor a los remedios subsidiarios cuando se trate de productos no fungibles o de bienes de segunda mano.
- Según lo establecido en el artículo 121 TR-LGDCU el consumidor o usuario podrá elegir entre la rebaja del precio o la resolución del contrato en los casos en que no pueda exigir la reparación o la sustitución del bien y en los casos en que ambas acciones no se hubieran llevado a cabo en un plazo de tiempo razonable.
- Con base en el artículo 120 d) y f) TR-LGDCU cuando la reparación o la sustitución del bien decaigan.
- Podrán solicitarse estos remedios subsidiarios ante la negativa del vendedor, cuando éste considera que no hay falta de conformidad.

En cuanto se refiere a la rebaja del precio podemos definirla como una acción estimatoria (*actio quanti minoris*) consistente la obtención de un reajuste en la equivalencia de las prestaciones en el contrato.

Por otro lado, podemos definir la acción de resolución del contrato como la acción más tajante de las cuatro, puesto que supone la extinción del contrato, poniendo punto final a la relación entre el vendedor y consumidor o usuario en relación con el producto en cuestión. Implica la restitución de las prestaciones.

Como bien se ha indicado en numerosas ocasiones a lo largo de este texto las acciones de rebaja del precio y resolución del contrato son configuradas como acciones subsidiarias. Pues bien, las razones que atienden a esto hechos son las siguientes.

Parece preciso determinar que el consumidor ante la falta de conformidad prefiera optar por las acciones de reparación y sustitución, dado que si el bien presenta defectos lo más normal es que el consumidor no tenga interés en quedarse el bien a cambio de una rebaja en el precio. Sería más oportuno ejercitar esta acción cuando se trata de un bien infungible o de un bien cuya reparación resulta complicada.

Lo mismo ocurre con la resolución del contrato, que sería la acción que en último término debería ejercitar el consumidor o usuario, pues supone la extinción del contrato y la frustración de los intereses del consumidor.

Podríamos plantarnos la cuestión de que pese a que quizás sea más beneficioso para los intereses del consumidor optar por las dos primeras acciones de reparación y

sustitución, ¿qué pasaría si éste quisiera acudir desde un primer momento a uno de estos remedios subsidiarios?

Las razones por las cuales esto no es así las encontramos en la protección de fabricantes y vendedores, a los cuales les resulta más beneficioso que los consumidores ejerciten las acciones de reparación y sustitución antes que estos remedios subsidiarios, y ello porque en la mayoría de los casos estos remedios aparecen en las garantías comerciales y porque supondría una reconsideración constante de las ventas que realizan y una posible pérdida de ingresos.

8.2.2. Régimen jurídico de las acciones de la rebaja del precio y resolución del contrato.

La rebaja del precio y la resolución del contrato se recogen en los artículos 121 y 122 TR-LGDCU sin incidir demasiado en las mismas.

El artículo 121 TR-LGDCU dispone, por cuanto se refiere a la rebaja del precio que ésta procederá cuando el consumidor no pueda optar entre la reparación o la sustitución del bien y en los casos en que éstas no se hubieren llevado a cabo en un plazo de tiempo razonable sin causar mayores inconvenientes al consumidor.

Esta acción se recoge en nuestro Ordenamiento en el artículo 1486.1 Código Civil según el cual *el comprador podrá optar entre desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó, o rebajar una cantidad proporcional del precio, a juicio de peritos.*

Por lo tanto, mediante el ejercicio de esta acción el consumidor mantiene la propiedad del bien no conforme con el contrato pero obtiene una compensación económica a cambio.

Algunos ejemplos los encontramos en la jurisprudencia de nuestros tribunales, tal es el caso de la instalación de una vitrina que presentaba, en el momento de la instalación, defectos de holguras en las puertas, en cuanto que se intentó su cambio por parte del consumidor, persistía el defecto en la nueva instalación.

Si la holgura siempre existía no se comprende el primer cambio; igualmente de ser cierta la holgura de forma irremediable el problema y/o adverencia debe ser a cargo del vendedor; ninguna referencia se concreta en la hoja de pedido o encargo; por ello

la falta de información sobre aspectos y características del mueble adquirido son imputables al vendedor; por último la aminoración se entiende debidamente justificada al no aportar el actor dato que constate que la cantidad fuera desmesurada o exorbitante; concediéndose la instada y acreditada documentalmente por la parte apelada³⁴.

El problema en la rebaja del precio se presenta en el momento de determinar el cálculo de la misma³⁵, para lo cual debemos seguir las pautas establecidas en el artículo 122 TR-LGDCU que dicta lo siguiente: *la rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.*

Para poder llevar a cabo esta cuantificación que se indica en la Ley, hemos de tener en cuenta que el punto de partida o de referencia es el precio de mercado del bien en el momento en que se produce la entrega del mismo y no el precio que el consumidor paga por el bien al vendedor. Si bien es cierto que en la mayoría de los casos ambos valores son coincidentes.

A través de la práctica jurisprudencial podemos ver que las formas de calcular la rebaja en el precio son diferentes dependiendo de la situación y del bien ante el que nos encontremos.

Así nos encontramos con criterios que van desde la entrega de una cantidad que supone la diferencia de valor entre lo que debió entregarse y se pagó y lo que realmente se entregó; a criterios en los que se entrega un tanto por ciento del total, dependiendo de los casos y de los bienes ante los que nos encontremos.

Haciendo referencia ya a la última de las acciones de las que dispone el consumidor y usuario para hacer frente a una falta de conformidad del bien con el contrato, la acción de resolución del contrato, hemos de decir que el artículo 121 TR-LGDCU se refiere a

³⁴ SAP Vizcaya 13.10.2011 (LA LEY 299688/2011).

³⁵ BUSTO LAGO, J.M., ÁLVAREZ LATA, N., PEÑA LÓPEZ, F., “Los mecanismos de defensa del consumidor frente a los defectos o faltas de conformidad de los bienes” Grandes Tratados. Reclamaciones de consumo BIB 2008/2505, Editorial Aranzadi SA, setiembre 2008.

la misma diciendo que ésta se podrá ejercitar en los mismos términos que la acción de rebaja del precio, es decir, cuando no sea posible la reparación o la sustitución o cuando éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo de tiempo razonable, añadiendo además, que la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Se trata de una acción que supone la extinción de la relación jurídica establecida entre consumidor y vendedor, mediante el ejercicio de la cual el consumidor puede desligarse del contrato con la consiguiente devolución por parte del mismo y del vendedor de lo entregado, así como una indemnización de daños y perjuicios siempre que proceda.

Esta acción se recoge en el artículo 1124 Código Civil que dispone que, *el perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos.*

Se ha de tener en cuenta que la acción que se recoge en este precepto del Código Civil no es una acción subsidiaria de la de cumplimiento, sino que como bien dicta el texto, el consumidor tiene un derecho de opción entre una u otra.

Sin embargo, la acción de resolución que se recoge en el artículo 121 TR-LGDCU sí es una acción subsidiaria, que sólo se ejercita cuando no son posibles las acciones de reparación y sustitución del bien.

Como hemos indicado, con esta acción se pone punto final a la relación jurídica establecida entre las partes, es decir, la resolución tiene efectos retroactivos y supone volver al estado inicial, mediante la devolución del producto y el precio pagado por él.

Las partes han de devolverse los efectos objeto del contrato, salvo que nos hallemos ante la previsión del artículo 1295 Código Civil que dispone que no tendrá lugar la rescisión cuando las cosas objeto del contrato se hallen legalmente en manos de terceras personas sin que hubiere procedido mala fe. En este supuesto el Código Civil nos remite a su propio artículo 1124 al establecer que en estos supuestos podemos reclamar la indemnización de daños y perjuicios.

Algunos ejemplos jurisprudenciales los encontramos en supuestos como el caso de un vehículo que en marcha se va hacia la derecha, y tras varios intentos para intentar

solucionarlo el defecto subsiste, presentándose así una imposibilidad de reparación ante lo cual se opta por la resolución del contrato³⁶.

También el supuesto en que una motocicleta de segunda mano *adolece de desperfectos que la hacen inidónea para satisfacer el interés del comprador demandante, donde la prueba practicada acredita la manipulación del motor, no siendo el original, y del cuentakilómetros, así como la falta de tornillos fundamentales para la seguridad del vehículo*. Estos defectos tienen el carácter de esenciales pues privan a la motocicleta de un uso correcto. *Procede la devolución de las contraprestaciones realizadas*, es decir, la resolución del contrato, *debiendo el comprador devolver el vehículo y el vendedor el precio abonado*³⁷.

Por otro lado, respecto a la devolución del precio por parte del vendedor, el artículo 21.1.2 TR-LGDCU nos indica que la devolución del mismo ha de ser total, es decir, se intenta prevenir un posible enriquecimiento injusto y se prohíbe al vendedor que lleve a cabo algún tipo de descuento a la hora de devolver al consumidor el precio del bien en cuestión. A menos que el momento de la resolución se retrase por culpa del consumidor, en cuyo caso sí podrá llevarse a cabo algún tipo de reducción del precio, que dependerá de los casos.

La única limitación a esta acción se instaura en el TR-LGDCU cuando establece que el ejercicio de esta acción solo procede cuando la falta de conformidad no sea de “escasa importancia”, entendiéndose por tal aquel defecto que constituye una leve infracción en la obligación de conformidad (por ejemplo pequeños rasguños o defectos estéticos).

Se ha de tener en cuenta por tanto que, en los casos en los que la conformidad sea leve, se mantiene vigente el contrato entre las partes, pudiendo llevar a cabo el consumidor la acción de rebaja del precio. Si bien es cierto que el consumidor tiene que estar satisfecho en todo momento con el bien, y que lo que para una de las partes puede ser un pequeño defecto, para la otra puede tratarse de un menoscabo que dé lugar a la resolución del contrato.

³⁶ SAP Santa Cruz de Tenerife 26.5.2014 (ARANZADI AC 2014\1411).

³⁷ SAP Salamanca 14.5.2013 (LA LEY 75641/2013).

9. Plazos para el ejercicio de las garantías de los bienes de consumo.

9.1. Plazo de garantía y plazo de ejercicio de la acción.

9.1.1. Plazo de garantía.

Una vez delimitados los derechos que el consumidor puede ejercitar ante una falta de conformidad, el artículo 123 TR-LGDCU los delimita temporalmente evitando así que la responsabilidad del vendedor se convierta en indefinida.

El plazo de conformidad, por tanto, es aquel en el que debe manifestarse la falta de conformidad surgiendo así los derechos del consumidor y la responsabilidad del vendedor.

Sin embargo hemos de tener en cuenta que *la falta de conformidad ha de existir ya en el momento de la entrega y manifestarse en un momento posterior idóneo. En definitiva, el sistema de la garantía legal solo es operativo si la falta de conformidad, latente ya en el momento de la entrega emerge en un determinado lapso de tiempo, es decir, dentro del plazo de conformidad*³⁸.

Conforme al artículo 123 apartado primero TR-LGDCU el defecto ha de manifestarse durante los dos años siguientes a la entrega del bien, momento en el que el consumidor puede conocer la existencia de la falta de conformidad³⁹.

No se trata ni de un plazo de caducidad ni de un plazo de prescripción ya que no es un plazo para el ejercicio de una acción, sino que se trata de un plazo preclusivo, que implica que pasados los dos años el consumidor ya no puede reclamar al vendedor⁴⁰. Es el plazo en el que debe poner de manifiesto la falta de conformidad del producto.

³⁸ GARCÍA-CHAMÓN CERVERA, E., “Garantías en la venta de bienes de consumo”, *Práctica de Tribunales N° 62, Sección Estudios, Julio-Agosto 2009*, Editorial LA LEY.

³⁹ 1. *El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.*

⁴⁰ TORRELLES TORREA, E., “Com. art. 123 TR-LGDCU”, p. 1113 en CÁMARA LAPUENTE, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores, Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la UE*, Colex 2008.

Además de la falta de conformidad se exige que concurren los presupuestos del artículo 114 TR-LGDCU⁴¹ y del artículo 116.3 TR-LGDCU⁴², a los que se hizo alusión ya en el apartado séptimo de este trabajo.

Este plazo bianual se establece sin más aclaraciones que las relativas a cómo deben incidir en el cómputo de los dos años las reclamaciones que se realicen con base en el artículo 120 c) y e) TR-LGDCU, donde se prevé la suspensión de dicho plazo ante la manifestación de cualquier falta de conformidad en los casos de reparaciones y sustituciones de bienes.

En la reparación el periodo de suspensión se inicia cuando el consumidor o usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor del producto ya reparado.

En el caso de la sustitución el plazo se suspende cuando el consumidor ejercita esta acción hasta que se le entrega un nuevo producto.

En lo referente a los bienes de segunda mano o bienes usados se permite establecer un plazo de responsabilidad distinto al plazo general de los dos años para bienes nuevos, siempre que no sea inferior a un año. A lo que hay que añadir que el hecho de que nos encontremos ante bienes de esta naturaleza no supone que vayan a tener una vida útil inferior o que la calidad de los mismos sea inferior.

9.1.2. Plazo para el ejercicio de la acción.

El artículo 123 apartado cuarto TR-LGDCU dispone que *la acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto.*

⁴¹ *El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.*

⁴² *3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.*

En otros términos, esto significa que el consumidor podrá reclamar durante un año por falta de conformidad manifestada en los años posteriores a la entrega del producto, a pesar de haber transcurrido el plazo de garantía⁴³.

Sobre este artículo 123.4 debemos decir que *ha introducido una nueva regla, más favorable todavía para los derechos del consumidor, respecto a su anterior regulación en la Ley 23/2003, de Garantías en la Venta de bienes de Consumo, estableciendo que el incumplimiento de dicho plazo no supondrá la pérdida del derecho al saneamiento que corresponda, sin perjuicio de que, en este caso, el consumidor deba responder por los daños o perjuicios ocasionados como consecuencia del retraso en la comunicación*⁴⁴.

Se refiere únicamente este artículo 123.4 TR-LGDCU al Capítulo II, es decir, a las acciones reguladas en los artículos 118-112 del mismo.

9.2. Presunciones.

Como hemos indicado el artículo 123 TR-LGDCU dispone que la falta de conformidad debe manifestarse en un plazo de dos años desde la entrega, pero además, establece que el consumidor y usuario debe informar al vendedor en los dos meses siguientes al conocimiento del motivo que dio lugar a la disconformidad del bien.

Se establece así una presunción semestral de falta de conformidad que conlleva que durante los seis primeros meses se presumirá que ya existían las faltas de conformidad desde la entrega del producto (nuevo o de segunda mano), cuando se entregó el bien, excepto que sea incompatible. Teniendo en cuenta que para los bienes de segunda mano

⁴³ TORRELLES TORREA, E., “Com. art. 123 TR-LGDCU”, p. 1114 en CÁMARA LAPUENTE, S., *Comentarios a las normas de protección de los consumidores, Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la UE*, Colex 2008.

⁴⁴ REYES LÓPEZ, M.J., “Garantías y servicios posventa”, esta doctrina forma parte del libro *Manual de Derecho Privado de Consumo*, edición nº 1, Editorial LA LEY, Madrid, junio de 2009.

las partes de la relación jurídica podrán establecer un plazo menos que no podrá ser inferior a un años desde la entrega⁴⁵.

Así pues nos encontramos con que dentro de esta presunción semestral se establecen dos plazos.

Por un lado, el plazo de seis meses al que acabamos de hacer referencia, durante el cual el consumidor podrá ejercer los derechos que le reconoce la Ley y será el vendedor quien deba probar que no existe la falta de conformidad en el momento en que se entrega el producto, o que esta es imputable al comprador⁴⁶.

Ahora bien esta presunción no tendrá efectos en los casos en que resulta incompatible con la naturaleza del producto, como pueden ser los casos de productos perecederos que no tengan una vida útil muy larga.

Por otro lado, el plazo que va desde los seis meses hasta los dos años y en el que corresponde al consumidor informar al vendedor de las posibles faltas de conformidad con el bien, ya que en este momento no se presume ya la falta de conformidad del bien.

Además de esta presunción semestral nos encontramos con que en el artículo 123.2 TR-LGDCU se establece una presunción de entrega por la cual el momento en que el plazo empieza a computar es el momento en que se realiza la entrega o la completa instalación y no el de perfección del contrato.

9.3. Justificación documental de la entrega del producto prevista en el artículo 123.3 TR-LGDCU.

El artículo 123.3 TR-LGDCU dispone que *el vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho.*

⁴⁵ BOTANA GARCÍA, G.A., “Comentario al nuevo texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias”, *Práctica de Derecho de Daños*, N° 70, Sección Estudios, Abril 2009, Editorial LA LEY.

⁴⁶ SAP A Coruña 6.2.2012 (LA LEY 12621/2012).

Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada.

Ello supone que este apartado se aplica únicamente a los remedios primarios, como son la reparación y la sustitución del producto, donde el vendedor ha de entregar dos justificaciones, una en el momento en que el consumidor entrega el bien para su reparación o sustitución, y otra en el momento en que el bien ya ha sido reparado o sustituido.

Ante la exigencia de tal justificación el legislador ha establecido en el artículo 63 TR-LGDCU que esta podrá llevarse a cabo mediante recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación.

La finalidad que se busca con la justificación documental es determinar si el bien ha sido reparado o sustituido dentro de un plazo razonable para el consumidor, así como para determinar el momento en que se produce la suspensión del plazo de garantía del artículo 120 c) y e) TR-LGDCU.

9. 4. Deber de informar de la falta de conformidad por parte del consumidor.

El artículo 123.5 TR-LGDCU dispone que el consumidor tiene el deber de informar al vendedor en un periodo de dos meses de la falta de conformidad, desde el momento en que tuvo conocimiento de la misma.

En este sentido debemos tener en cuenta que *actualmente el incumplimiento por parte del consumidor o usuario del deber de informar en plazo, no supone ya la pérdida de su derecho al saneamiento. La única consecuencia del incumplimiento del deber de información o denuncia, es que el consumidor deviene responsable «de los daños o perjuicios efectivamente ocasionados por el retraso en la comunicación»⁴⁷.*

Lo que se pretende es que el consumidor comunique la falta de conformidad al vendedor, aunque no se especifique la causa concreta de la disconformidad, teniendo en

⁴⁷ DÍAZ ALABART, S., “Dos cuestiones en torno a la protección del consumidor en la compraventa de productos de consumo: la garantía del producto sustituto y la del producto que se obsequia con la compra de otro”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil num.11/2008 parte Estudio Editorial Aranzadi, SA*, Pamplona, 2008.

cuenta que pueden darse supuestos en los que el consumidor encuentre alguna dificultad para denunciar en el plazo establecido, ya sea por ejemplo porque no se le hayan facilitado los datos necesarios.

En esos casos el consumidor no perdería sus derechos, sino que podría llevar a cabo el ejercicio de la acción de reparación y sustitución, o de los remedios subsidiarios de rebaja del precio y resolución del contrato.

De cualquier forma, de lo que será responsable el consumidor es de los posibles daños y perjuicios que pueda causar al vendedor por el retraso en la denuncia. Así pues, con base en la regla general que establece que la carga de la prueba corresponde a quien al alega, será al vendedor al que le corresponda probar.

Con respecto a este deber de información el artículo 123.4 TR-LGDCU establece una presunción *iuris tantum* favorable para el consumidor, al establecer que la comunicación por parte del consumidor ha tenido lugar dentro del plazo de dos meses desde que tiene conocimiento de la falta de conformidad si no se dispone lo contrario.

9.5. Breve referencia a la acción contra el productor.

En último punto debemos hacer una breve referencia al artículo 124 TR-LGDCU que establece la acción contra el productor cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato.

Esta responsabilidad es una responsabilidad subsidiaria por la cual el consumidor únicamente podrá dirigirse contra el fabricante en el caso de que le sea imposible o excesivamente gravoso efectuar su reclamación contra el vendedor.

10. Conclusiones.

I. Con todo lo hasta ahora visto podemos dilucidar que el Ordenamiento jurídico Español cuenta con un sistema de garantías bastante completo para la protección de los consumidores, como parte débil de las relaciones jurídicas que establecen con el vendedor.

En este sentido, la regulación de las garantías de los bienes de consumo se recoge fundamentalmente en el TR-LGDCU, concretamente en sus artículos 114 y siguientes, en los cuales nos encontramos con dos tipos de garantías. Por un lado, la garantía legal que es la que se establece en la Ley y a la que puede optar todo consumidor.

Y por otro lado, la garantía comercial, que supone un plus para el consumidor por cuanto se refiere a un aumento de los derechos de los que dispone, y que nace por el ofrecimiento del vendedor.

II. Las acciones de reparación, sustitución, rebaja del precio y resolución del contrato son las vías que constituyen la responsabilidad del vendedor a elección del consumidor, con el único límite de la jerarquía que impone la Ley.

III. Por un lado contamos con dos remedios principales entre los que puede optar el consumidor que son la reparación y la sustitución del producto, los cuales mantienen la relación jurídica; y por otro lado nos encontramos con dos remedios subsidiarios, como son la rebaja del precio y la resolución del contrato. En este último caso se produce la extinción de la relación jurídica, volviendo al estado inicial mediante la devolución del precio pagado y del producto entregado.

IV. Con la reparación, el consumidor tiene derecho a que el bien que ha adquirido sea conforme al contrato, con lo cual el vendedor está obligado a repararlo, solucionando el problema, siempre que sea posible y siempre que no se causen menoscabos para ninguna de las partes.

La segunda de las acciones con las que nos encontramos es la sustitución. El consumidor puede optar entre la reparación o la sustitución cuando la primera de ellas no sea efectiva o no se pueda llevar a cabo implicando, por parte del vendedor la

entrega de un producto de exactas características al producto que ha resultado no conforme con el contrato.

En estos casos el consumidor deberá devolver el producto defectuoso, dado que quedarse con ambos bienes supondría un enriquecimiento injustificado para el mismo.

Evidentemente ambas opciones deberán llevarse a cabo con total gratuidad para el consumidor o usuario, evitando que asuma gastos extraordinarios, eso sí teniendo en cuenta cada caso, ya que podrían presentarse determinadas circunstancias en las cuales el consumidor tuviera que asumir algún tipo de gasto.

V. Finalmente nuestro Ordenamiento establece dos remedios secundarios cuando estas acciones no resultan satisfactorias para el consumidor o usuario.

La rebaja del precio implica una reducción en la cantidad que ha sido abonada por el consumidor en proporción a la disminución de la calidad que el producto haya podido experimentar. Es la denominada acción *cuanti minoris* (reducción del precio en los casos de falta de conformidad de los efectos).

Y por último, y como última opción para el consumidor, nos quedaría la resolución del contrato, acción mediante la cual se extingue la relación jurídica establecida entre las partes (consumidor y vendedor) cuando el resto de remedios se hacen indisponibles. Esta acción no procederá cuando la falta de conformidad es poco relevante.

Bibliografía.

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*, Thomson-Aranzadi, Cizur Mayor, 2009.

BOTANA GARCÍA, G.A., “Comentario al nuevo texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias”, *Práctica de Derecho de Daños*, Nº 70, Sección Estudios, Abril 2009, Editorial LA LEY.

BUSTO LAGO, J.M., ÁLVAREZ LATA, N., PEÑA LÓPEZ, F., “Los mecanismos de defensa del consumidor frente a los defectos o faltas de conformidad de los bienes” *Grandes Tratados. Reclamaciones de consumo* BIB 2008/2505, Editorial Aranzadi SA, setiembre 2008.

CÁMARA LAPUENTE, S., “Comentarios a las normas de protección de los consumidores, Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la UE”, Colex 2008.

CASADO MELGAR, M. “La falta de conformidad como causa de resolución de la compraventa de bienes de consumo”, *Diario La Ley*, Nº 8472, Sección Doctrina, 3 de Febrero de 2015.

COSTAS RODAL L., “El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil num.2/2004 parte Estudio*, año 2004.

DÍAZ ALABART, S., “Dos cuestiones en torno a la protección del consumidor en la compraventa de productos de consumo: la garantía del producto sustituto y la del producto que se obsequia con la compra de otro”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil num.11/2008 parte Estudio* Editorial Aranzadi, SA, Pamplona. 2008.

FUENTESECA DEGENEFTE, C., “Ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo”, en *La venta de bienes de consumo y su incidencia sobre la legislación española (Ley 23/2003, de 10 de julio)*, edición nº 1, Editorial LA LEY, Madrid, Febrero 2007.

GARCÍA-CHAMÓN CERVERA, ENRIQUE, *Práctica de Tribunales*, N° 62, Sección Estudios, Julio-Agosto 2009, Editorial LA LEY.

GUTIÉRREZ SANTIAGO, P., “Aporías y distorsiones en el carácter objetivo de la responsabilidad civil por productos defectuosos”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 1/2014 parte Estudio, año 2014.

MARCO MOLINA, J., “La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 199/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo”, *RDCI*, noviembre-diciembre 2002, núm. 674, pág. 2285.

PICATOSTE BOBILLO, V., Estudio doctrinal “El significado de la gratuidad en el sistema de remedios por falta de conformidad de los bienes en el contrato”, *Proyecto de investigación “Derecho Contractual Europeo y derechos de los consumidores”*, septiembre de 2012 (Boletín del Ministerio de Justicia).

REYES LÓPEZ, M.J., “Garantías y servicios posventa”, esta doctrina forma parte del libro *Manual de Derecho Privado de Consumo*, edición n° 1, Editorial LA LEY, Madrid, junio de 2009.

RODRÍGUEZ MARÍN, CONCEPCIÓN, “El principio de conformidad en la venta de bienes de consumo: garantías y servicios post venta”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* núm. 9/2011, p. 9.

SÁNCHEZ CALERO, F.J., “Faltas de conformidad en los contratos de venta de bienes de consumo y derechos de los consumidores”, en *Estudios de derechos de obligaciones. Homenaje al Profesor Alonso Pérez*, edición n°1, Editorial LA LEY, Madrid 2006.

VICENTE DOMINGO, E., “Thermomix defectuosa: contenido mínimo de la garantía del buen funcionamiento y reparación de daños”, *Práctica de derecho de daños*, N° 14, Sección Estudios, Marzo 2004, Editorial LA LEY.

<http://ec.europa.eu/geninfo/query/index.do?queryText=ANEXO+de+la+COMUNICACI%C3%93N+DE+LA+COMISI%C3%93N+AL+PARLAMENTO+EUROPEO%2C+EL+CONSEJO%2C+EL+COMIT%C3%89+ECON%C3%93MICO+Y+SOCIAL+EUR>

[OPEO+Y+EL+COMIT%C3%89+DE+LAS+REGIONES+Programa+de+trabajo+de+la+Comisi%C3%B3n+2015+Un+nuevo+comienzo&summary=summary&more_options_source=global&more_options_date=0&more_options_date_from=2014-12-16&more_options_date_to=&more_options_language=es&more_options_f_formats=.pdf&swlang=es](http://ojs.cesga.es/ojs/handle/document/166) (Página web de la Comisión europea consultada el 19.6.2015).

Jurisprudencia.

SAP Córdoba 9.02.2007 (JUR 2007/175976).

SAP Barcelona 5.12.2007 (JUR 2008/72704).

SAP Madrid 17.6.2008 (JUR 2008/265673).

SAP Barcelona 9.10.2008 (JUR 2008/1681).

SAP Vizcaya 13.10.2011 (LA LEY 299688/2011).

SAP A Coruña 6.2.2012 (LA LEY 12621/2012).

SAP Málaga 2.1.2013 (LA LEY 141049/2013).

SAP Valencia 6.2.2013 (LA LEY 60589/2013).

SAP Murcia 4.4.2013. (ARANZADI AC 2013\1098).

SAP Salamanca 14.5.2013 (LA LEY 75641/2013).

SAP Barcelona 28.6.2013 (LA LEY 157586/2013).

SAP Islas Baleares 24.7.2013 (LA LEY 123887/2013).

SAP Castellón 10.1.2014 (ARANZADI JUR 2014\103768).

SAP Navarra 12.2.2014 (ARANZADI JUR 2014\105825).

SAP Santa Cruz de Tenerife 26.5.2014 (ARANZADI AC 2014\1411).

SAP Sevilla 1.10.2014 (LA LEY 227485/2014).