

INFORME SOBRE LAS GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía

Año 2008

ÍNDICE

<u>Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía</u>	1
<u>1). INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>2). SITUACIÓN NORMATIVA: ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL</u>	6
<u>3). PRINCIPALES NOVEDADES QUE INCORPORÓ LA LEY 23/03 DE 10 DE JULIO DE GARANTÍA DE BIENES DE CONSUMO</u>	14
<u>Obligación de prestar una garantía legal por parte del vendedor</u>	15
<u>Concepto de “falta de conformidad”</u>	16
<u>Inversión de la carga de la prueba en los seis primeros meses a favor del consumidor</u>	18
<u>Esquema de resolución del conflicto</u>	18
<u>Acción contra el productor-fabricante y derecho de repetición</u>	19
<u>Plazos durante los que pueden solicitar los consumidores las medidas de garantía</u>	20
<u>4). PRINCIPALES CUESTIONES PROBLEMATICAS DE LA APLICACIÓN DEL REGIMEN LEGAL DE GARANTÍAS</u>	21
<u>4.1. Problemática respecto a las reglas de reparación o sustitución y resolución</u>	22
<u>4.2. Papel que juegan los agentes intervinientes en la compra de un bien así como sus responsabilidades</u>	27
<u>4.3. Problemáticas de la instrumentación de la reparación en garantía</u>	37
<u>4.4. Otros supuestos problemáticos</u>	41
<u>5). CONCLUSIONES</u>	43

1). INTRODUCCIÓN.

El presente informe pretende poner de manifiesto mediante un razonado y minucioso diagnóstico la distinta problemática surgida desde la entrada en vigor de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y de su efectividad, hoy derogada por el R.D Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Se trata de contrastar tras cuatro años de vigencia de la mencionada ley, si esta, ha venido a colmar las expectativas esperadas y que configuran el espíritu del legislador comunitario. Nos basamos para ello en el quehacer diario de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en su labor de detectores de problemáticas mediante sus servicios de asesoramiento, recepción y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, así como de sus estudios de cara a mantener una digna defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

Se promulga la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo para regular aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo. La directiva 1999/44/CE de la que trae causa tenía por objeto establecer un conjunto de medidas a fin de garantizar un nivel mínimo de protección de los consumidores en el marco de todos y cada uno de los Estados miembros de la Comunidad Europea.

Para tratar de conseguir tal reto, se introduce en nuestro derecho el principio de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa de bienes de consumo celebrados entre vendedor y consumidor.

Así mismo, las disposiciones de la ley tienen un carácter imperativo, descartándose que a través de la autonomía de la voluntad puedan pactarse cláusulas que excluyan o limiten los derechos conferidos al consumidor.

La normativa de las garantías contiene dos aspectos esenciales, por una parte, regula la garantía en relación a los derechos reconocidos para garantizar

la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa; y, por otra, articula la garantía comercial como algo adicional que pueda ofrecerse al consumidor.

El marco legal de garantía trata de facilitar al consumidor distintas opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato, dándole la opción de exigir la reparación por la sustitución del bien, salvo que ésta resulte imposible o desproporcionada. Cuando la reparación o la sustitución no fueran posibles o resulten infructuosas, el consumidor podrá exigir la rebaja del precio o la resolución del contrato. Se reconoce un plazo de dos años, a partir del momento de compra para que el consumidor pueda hacer efectivos estos derechos (en el caso de bienes de segunda mano se podrá pactar un plazo menor no inferior a un año) y un plazo de tres años, también contado a partir del momento de la compra, para que pueda ejercitar, en su caso, las acciones legales oportunas.

Por lo que se refiere a la garantía comercial ofrecida por el vendedor o por el productor del bien debe poner al consumidor en una posición más ventajosa en relación con los derechos ya concedidos a los consumidores por esta ley. Toda garantía comercial debe figurar en un documento escrito en el que se establezcan, de manera clara, los elementos esenciales necesarios para su aplicación. La publicidad relativa a la garantía se considera que forma parte integrante de las condiciones de ésta.

La Ley creó en su momento un nuevo régimen aplicable a los contratos de compraventa civil de bienes de consumo celebrados entre los consumidores y los vendedores profesionales. De tal manera que las acciones de reparación y sustitución del bien vendido, de rebaja de su precio y de resolución de la compraventa previstas en la ley, sustituyen, en el ámbito de las compraventas de bienes de consumo, a las acciones redhibitoria y “*quanti minoris*” derivadas del saneamiento por vicios ocultos, y dejan a salvo las acciones indemnizatorias que asisten a los compradores.

El presente informe analiza si se han visto colmadas las expectativas con que las que nació la ley 23/2003 y para ello contiene la siguiente estructura:

A modo de introducción y para situarnos en el marco normativo se hace un recorrido sobre la regulación de la garantía en el Ordenamiento Jurídico Español, antecedentes normativos son contrastados con la regulación actual.

En segundo lugar se extraen y comentan las principales novedades que trae consigo la transposición de la directiva 1999/44/CE al derecho español mediante la Ley 23/2003, de 10 de julio de Garantías en la venta de bienes de consumo, hoy derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, donde se integra el régimen de garantías previsto en la LGDCU y la regulación contenida en la Ley 23/2003, de 10 de julio.

En tercer lugar se procede al análisis y desarrollo de los temas centrales del presente informe constituido por:

La problemática respecto de la aplicación de las reglas de reparación o sustitución del bien y de la resolución del contrato.

La determinación del papel que desempeñan los agentes intervinientes en la compraventa de un bien que son el consumidor y el vendedor-fabricante, así como un análisis de las responsabilidades que se derivan de su participación en dicha relación contractual.

La problemática respecto a las reparaciones en el periodo de garantía, basada en cuestiones sometidas a consulta, quejas, reclamaciones o denuncia por los consumidores.

El análisis de otros supuestos problemáticos en la aplicación de la norma como los referidos a la exigencia de conservación del embalaje o las instalaciones defectuosas.

Finaliza este documento analizando la problemática en la sanción por incumplimientos de normativa, con un apartado de conclusiones, recomendaciones y demandas del Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y una relación de problemas y soluciones propuestas.

2). SITUACIÓN NORMATIVA: ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL.

Considerando que en lo que respecta a determinadas categorías de bienes de consumo ha sido y es práctica corriente que los vendedores o los productores ofrezcan a los consumidores garantías sobre sus bienes contra cualquier defecto que se manifieste en un plazo determinado y que esta práctica puede estimular la competencia, así como que tales garantías pueden ser un instrumento legítimo que potencie la venta, no deben inducir a error al consumidor. Para que éstos no se llamen a engaño, las garantías deben contener determinada información, incluida una declaración de que la garantía no afectará a los derechos del consumidor. En este sentido se pretende analizar en este apartado la regulación de las garantías desde la Primera norma de Protección de los Derechos de los Consumidores hasta hoy en día.

La garantía toma especial relevancia en los supuestos en los que los bienes adquiridos adolezcan de vicios o defectos ocultos. Por ello la nueva regulación ha venido a modificar los artículos que en el Código Civil regulan el régimen de los vicios en la compraventa (art. 1.484 y siguientes), creando ex novo un régimen específico aplicable a los contratos de compraventa civil de bienes de consumo celebrados entre los consumidores y los vendedores profesionales y afectando a la regulación de la garantía comercial que se recoge en los artículos 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el art. 12 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista fundamentalmente.

En este sentido la evolución normativa pasa por distintas fases en las que son protagonistas de las Garantías distintos textos normativos que aportan regulación a distintas facetas que afectan a la Garantía y que a continuación vamos a ir desarrollando.

Debemos partir como base que la garantía aparece en el marco jurídico como una responsabilidad asumida por una de las partes contratantes y se va añadiendo a los contratos como una obligación legal que tiene el vendedor o el arrendador de entregar al comprador o al arrendatario una cosa exenta de vicios ocultos. En este sentido garantizar viene a significar que se asume la obligación de responder del valor o de la calidad de una cosa, comprometiéndose igualmente a mantener el buen funcionamiento de un aparato vendido.

Se regula de esta manera en nuestro ordenamiento a través de la obligación de saneamiento por evicción y la transmisión del dominio en la compraventa mediante el contenido de los art. 1258 y 1160 del Código Civil en relación con la obligación de transmitir el dominio de la cosa vendida, así como de la obligación de saneamiento en caso de evicción desde la perspectiva transmisionista del dominio en el contrato de compraventa.

Sin embargo no adquiere el nombre de Garantía como tal y no es tratada de forma expresa hasta la entrada en vigor de los siguientes textos normativos.

1.) Tomamos como base para la regulación de la Garantía la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que en su art. 11 venía a regular el régimen de comprobación, reclamación y garantía que se establecía en los contratos, obligando que estos permitieran al consumidor o usuario el asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; para poder reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pudiendo hacer efectivas las garantías del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente en caso de incumplimiento.

Tras sucesivas reformas el texto quedó redactado en el Art. 11 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de la siguiente forma:

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o de devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad y nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de que se encuentre dentro del plazo de garantía legal, en los términos previstos en la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, en su Art,11 apartado segundo regulaba lo siguiente:

2. En relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador deberá entregar una garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente.

a) El objeto sobre el que recaiga la garantía.

b) El garante.

c) El titular de la garantía.

d) Los derechos del titular de la garantía.

e) El plazo de duración de la garantía.

3. Durante el período de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho como mínimo a:

a) La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.

b) En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

4. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.

5. En los bienes de naturaleza duradera, el consumidor o usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico, y a la existencia de repuestos durante un plazo determinado.

2.) En este marco normativo y de cara a la defensa y protección de los consumidores y usuarios como pieza clave del Estado social y democrático de Derecho que consagra la Constitución Española cuya importancia social y política no cesa de aumentar y en aras de encomendar a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos surge la **Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía**, norma cuyos preceptos han enmarcado y guiado la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía para hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución Española de 1978.

En la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, se hacía mención a la garantía en el art. 12 para encomendar a los órganos competentes en materia de consumo, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa

vigente, para vigilar y desarrollar sistemas de control a fin de conseguir en Andalucía la adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores y usuarios.

3.) Ley 7/1996, de 7 de enero, de ordenación del comercio minorista, regula en su art. 11 y siguientes aspectos relativos a la Garantía y en concreto determina, respecto de la forma de los contratos, que cuando la perfección del contrato no sea simultánea con la entrega del objeto o cuando el comprador tenga la facultad de desistir del contrato, el comerciante deberá expedir factura, recibo u otro documento análogo en el que deberán constar los derechos o garantías especiales del comprador y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha. Posteriormente establece en el art. 12 que los productos puestos a la venta se podrán ofrecer acompañados de una garantía comercial que obligará a la persona que la ofrezca en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. La garantía comercial adicional ofrecida por el vendedor deberá en todo caso recoger las obligaciones que, en materia de garantías de bienes de consumo, vengan impuestas por Ley.

4.) La Ley 1/1996, de 10 de enero, de Comercio Interior de Andalucía, en su art. 45 aborda el tema de las Garantías referida a las ventas a distancia y establece que en todo caso se garantizará que el producto real remitido sea de idénticas características que las del producto ofrecido.

5.) Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la Transposición al Ordenamiento Jurídico Español de la Directiva 97/7/CE, en materia de Contratos a Distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas Comunitarias, ya venía a contemplar que para impedir la desprotección de los consumidores mientras se llevara a cabo la transposición total de la Directiva 1999/44/CE, e incorpora una disposición final que mantiene el régimen vigente de garantía de los bienes duraderos hasta la implantación definitiva del sistema que introduce la norma comunitaria.

La Ley 47/2002 introduce varios avances respecto de la Garantía y en concreto en los artículos 12 y 61: el primero de ellos, con el solo objeto de introducir la responsabilidad del vendedor en caso de que los bienes adquiridos no sean conformes con el contrato, y el segundo con la intención de contemplar la garantía comercial en términos acordes con la regulación de la Directiva 1999/44/CE. Se modifica el artículo 12 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, cuya redacción definitiva hemos visto anteriormente.

La ley introduce igualmente una Disposición Final primera que lleva por título “**Plazo de garantía**”, y establece que:

En tanto no entre en vigor la norma que transponga al ordenamiento jurídico español la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantías de los bienes de consumo, el plazo de garantía a que alude el artículo 11.2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, no podrá ser inferior a seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien de que se trate, salvo cuando la naturaleza del mismo lo impida y sin perjuicio de lo que, para bienes específicos, establezcan otras disposiciones legales o reglamentarias.

6.) Ley 13/2003, de 17 de Diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, viene a establecer que los órganos de defensa del consumidor desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir en Andalucía, la adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores. Igualmente establece como deberes de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios el garantizar a estos una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo

establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades. Para finalizar establece la Ley como infracción, el prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos de los consumidores, así como cortar el suministro de servicio público de prestación continua sin respetar las garantías a que aquellos tienen derecho.

7.) La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo tuvo por objeto la incorporación al Derecho español de la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo, y no es hasta mediados del año 2003 que hay que esperar en España para que esta transposición normativa tenga fruto en nuestro Ordenamiento Jurídico Español, entrando en vigor el día 11 de Septiembre de 2003.

La Ley amplió los derechos del consumidor frente a los productos defectuosos en su origen. Esto supone en la práctica que a partir de esta fecha, todos los productos que se vendan tendrán 2 años de garantía. Hasta ahora, la garantía obligatoria sólo tenía una duración de seis meses.

Esta Ley responsabiliza al vendedor de que los bienes se ajustan exactamente a lo estipulado en el contrato de compraventa. Asimismo, extiende la garantía a todos los bienes muebles, hasta los de segunda mano y los llamados productos consumibles (pilas, baterías, etc.) e incluye asimismo las instalaciones, cuando éstas se contemplan en la compraventa de un producto y el vendedor se responsabiliza o encarga de su instalación. En el caso de los bienes de segunda mano, la norma establece un periodo mínimo de garantía de 1 año.

Sólo quedan excluidos los servicios, los bienes inmuebles (la vivienda), el gas y el agua (cuando se suministran sin envasar, puesto que envasados están dentro de la norma) y la electricidad.

Finalmente señalar que la Ley citada ha quedado derogada por el R.D. Legislativo 1/2007, por la que se prueba el texto refundido de la LGDCU, donde se integra el régimen legal de garantías en nuestro país.

Actualmente, 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, viene a establecer en su art. 21, lo siguiente:

“Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.

El apartado segundo del Art 21 del R.D 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 viene a establecer lo siguiente:

2. Las oficinas y servicios de información al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que ésta tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Cabe igualmente señalar en relación a la regulación del régimen de garantía en el Ordenamiento Jurídico Español, el título V, último del libro segundo, del R.D. Legislativo 1/2007, por la que se prueba el texto refundido de la LGDCU, regula el régimen de garantías y servicios posventa, integrando armónicamente el régimen de garantías previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la regulación contenida en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Igualmente el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias incorpora tres disposiciones transitorias que vienen a preservar que no se altere el régimen transitorio respecto de la garantía comercial, y mantienen el régimen transitorio en los bienes que han de ser considerados como bienes de naturaleza duradera y determinan la inaplicabilidad de la Ley 22/1994, de 6 de julio, a los productos que aún pudiera haber en nuestro mercado, puestos en circulación con anterioridad al 8 de julio de 1994.

El texto refundido introduce un artículo, el 88, dedicado expresamente a regular las cláusulas abusivas sobre garantías.

3). PRINCIPALES NOVEDADES QUE INCORPORÓ LA LEY 23/03 DE 10 DE JULIO DE GARANTÍA DE BIENES DE CONSUMO

La Ley 23/2003 de 10 de Julio de Garantía de bienes de Consumo vino a transponer en nuestro ordenamiento jurídico la directiva europea 1999/44/CE, en este sentido, el contenido de la misma era relativamente novedoso en nuestro derecho, que recordemos hoy se encuentra integrado en el Texto refundido de la LGDCU aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

Las novedades se centran en varios aspectos que entran por primera vez en nuestro ámbito jurídico, los más relevantes son:

- Obligación de prestar una garantía legal por parte del vendedor.
- Concepto de “falta de conformidad”.
- Inversión de la carga de la prueba en los seis primeros meses a favor del consumidor.
- Esquema de resolución del conflicto.
- Acción contra el productor-fabricante y derecho de repetición.
- Plazos durante los que pueden solicitar los consumidores las medidas de garantía.

Obligación de prestar una garantía legal por parte del vendedor.

Si bien, ya existía y estaba definido, el concepto de Garantía en la relación de consumo, la principal novedad de la norma es concretar la responsabilidad de prestar esta garantía en la persona del vendedor.

Es decir, quizás la evolución que nos plantea la norma, no la vamos a encontrar en el objeto del contrato, sino más bien en los sujetos intervinientes en el mismo, ya que hasta que no entró en vigor esta ley, el vendedor no tenía una obligación legal directa a prestar una garantía respecto a los bienes de consumo que ponía a la venta.

El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. En los términos de esta Ley se reconoce al consumidor de forma alternativa, cuatro tipos de remedios aplicables que son:

- El derecho a la reparación del bien.
- El derecho a su sustitución.
- El derecho a la rebaja del precio
- El derecho a la resolución del contrato.

A este conjunto de mecanismos se les conoce como “**garantía legal**”, lo cual no debe llevar a equívocos pues **no se trata propiamente de una garantía, sino de una sanción al vendedor** que infrinja su obligación de

cumplimiento conforme a lo pactado, independientemente de que el incumplimiento haya sido voluntario o no, y sin que sea posible la renuncia por parte de los consumidores a los derechos reconocidos en esta norma.

Esta novedad, nos plantea un cambio de escenario significativo al determinar la persona del vendedor como principal responsable frente al consumidor y concretando además la forma de dar cobertura a la garantía indicada.

Concepto de “falta de conformidad”.

La garantía se pondrá en funcionamiento a partir de un hecho concreto, que también es nuevo en nuestro Derecho, siendo la aplicación práctica de este concepto, quizás uno de los que más problemas ha ocasionado y que no es otro que la existencia de la falta de conformidad con respecto al bien adquirido.

Esta falta de conformidad, en principio debería conectar con el de “vicio oculto” del Código Civil, aunque la normativa (en su artículo 3), intenta delimitar el concepto, acercándolo a la casuística de consumo, estableciendo unos criterios para poder determinar la falta de conformidad.

Respecto a la delimitación del concepto, la norma hace una definición negativa, ya que establece los requisitos que debe cumplir el bien “conforme a derecho”.

Artículo 116 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los bienes son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- a. *Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.*
 - b. *Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.*
 - c. *Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso.*
 - d. *Presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el bien de consumo.*
2. *La falta de conformidad que resulte de una correcta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.*
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.*

Inversión de la carga de la prueba en los seis primeros meses a favor del consumidor.

La determinación de la existencia de la falta de conformidad, se regula de acuerdo a una serie de presunciones dependiendo del momento en el cual se produzca la misma.

Este también es uno de los aspectos más novedosos de la normativa, ya que a través de este sistema de presunciones se procede a la inversión de la carga de la prueba que en teoría debería aportar más fluidez en la aplicación de la norma.

En este sentido, la norma establece un plazo de seis meses en los cuales existe una presunción “iuris tantum”, según la cual el bien adquirido venía defectuoso de origen.

Pasados estos seis meses y hasta dos años, la carga de la prueba recae sobre el consumidor, lo que ha provocado que en la práctica, salvo contadas excepciones, el plazo de eficacia real de esta garantía legal se limite al primer periodo indicado.

Esquema de resolución del conflicto.

Una vez indicada la falta de conformidad, la norma establece la forma de solución del conflicto, siendo esta regulación también novedosa en nuestro ordenamiento jurídico ya que establece distintas opciones al consumidor para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme al contrato, dándole la opción de exigir la reparación o sustitución del bien, salvo que una de estas opciones fuera imposible o desproporcionada. A estas primeras opciones, la reparación o sustitución, la Jurisprudencia las define como remedios de primer grado.

En caso de que estas opciones no fueran posibles o resulten infructuosas, el consumidor podrá exigir la rebaja del precio o resolución del contrato que supone devolución del bien adquirido y del precio como remedio

de segundo grado, teniendo siempre en cuenta que la entrega de un vale no equivale a la devolución del precio.

Esta regulación es novedosa en nuestro Derecho, si bien en principio, debería haber marcado el esquema de resolución del conflicto planteado, la utilización de los términos utilizados, así como la limitada técnica legal utilizada, ha provocado existencia de posibilidades interpretativas siendo éste uno de los motivos principales de conflicto en el momento de aplicar la norma.

La problemática en este sentido surge debido a la utilización constante de conceptos jurídicos indeterminados, que han producido la posibilidad de realizar diversas interpretaciones respecto a la forma de aplicar la normativa dependiendo de los intereses implicados.

Si bien el esquema de solución del conflicto, puede parecer acertado, desde las distintas Asociaciones de Consumidores hemos reiterado nuestro rechazo a la redacción de los artículos que lo regulan.

Proponemos una nueva redacción que elimine los conceptos indeterminados y acerque la norma a la casuística concreta de nuestra materia, ya que la norma regula desde un punto de vista “demasiado” general que no consigue abarcar los supuestos que nos plantea la realidad día a día.

Acción contra el productor-fabricante y derecho de repetición.

El artículo 124 del Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, regula la posible responsabilidad que pudiera tener el productor respecto a la falta de conformidad.

La novedad en este aspecto, es que anteriormente el productor tenía la obligación de prestar una garantía comercial, sin que existiere una obligación legal respecto a la falta de conformidad en concreto.

También es nueva la visión de “subsidiariedad” del productor respecto al vendedor a la hora de responsabilizarse de la falta de conformidad por parte del consumidor.

Plazos durante los que pueden solicitar los consumidores las medidas de garantía

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de 2 años desde la entrega.

– No obstante, para los bienes de segunda mano se admite la posibilidad de que el vendedor y el consumidor pacten un plazo menor, que no puede ser inferior a un año desde la entrega.

– A efectos del cómputo de plazos se establecen las siguientes presunciones:

Salvo prueba en contrario, se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 6 meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

Salvo prueba en contrario, la entrega 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.

Por otra parte, el plazo para interponer las acciones judiciales en reclamación de la medida de garantía que se considere oportuna se fija en 3 años desde la entrega del bien.

Además, se exige al consumidor que informe al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de 2 meses desde que tuvo conocimiento de ella, estableciéndose nuevamente una presunción de carácter absolutamente favorecedor para el consumidor, ya que se entiende, salvo prueba en contrario, que la comunicación del consumidor ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

En cuanto a la garantía comercial, la acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía prescribe a los 6 meses desde la finalización del plazo de garantía.

La transposición de la directiva ha establecido un nuevo marco legal, que ha provocado una nueva visión de la garantía de venta de bienes de consumo.

Esta nueva visión centrada en la responsabilidad entre consumidor y vendedor ha abierto un nuevo escenario, que ha provocado una problemática abundante respecto a la aplicación de la norma motivada por una redacción normativa ambigua.

Quizás este nuevo escenario, que podemos interpretar desde un punto de vista positivo, necesita de una concreción en la norma que haga posible la aplicación práctica de la misma, de forma tal que, no genere confusión, ni problemáticas en la interpretación de la misma.

Debemos entender, que nuestro ordenamiento (de la mano del Derecho Comunitario) ha dado un paso importante en la regulación de garantías destinadas a consumidores, pero que no podemos de manera alguna aceptar un futuro sin una profunda revisión de la norma que nos debe servir como instrumento principal para asumir este cambio.

4). PRINCIPALES CUESTIONES PROBLEMATICAS DE LA APLICACIÓN DEL REGIMEN LEGAL DE GARANTÍAS

Los principales problemas que venimos detectando se refieren a determinadas lagunas que provocan serias dificultades para la cobertura administrativa sobre circunstancias que, legalmente, pueden ser complejas, pero que deben ser debidamente acotadas para garantizar la tutela de la autoridad competente en materia de protección de los derechos de los consumidores.

En tal sentido, tenemos que partir de que el art. 71.4.10 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía establece que será infracción en materia de documentación, transacciones comerciales y precios, la negativa al cumplimiento de las obligaciones que se derivan de la garantía de bienes de consumo o la imposición injustificada de condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma, correspondiendo a los órganos dependientes de la Consejería con competencias en materia de defensa de los consumidores la potestad de sancionar estas infracciones (art.94 de la Ley 13/2003).

Por lo tanto, entendemos que está legalmente clara la competencia de las Delegaciones de Gobierno de la Junta de Andalucía para inspeccionar y, en su caso, sancionar aquellas conductas empresariales que supongan una vulneración de la legislación vigente en materia de garantía de bienes de consumo.

Sin embargo, la realidad que venimos detectando es la dificultad de los órganos competentes para intervenir en relación a denuncias sustentadas sobre presuntos incumplimientos de la legislación citada, remitiendo con frecuencia a los denunciados a los órganos jurisdiccionales competentes.

4.1. Problemática respecto a las reglas de reparación o sustitución y resolución.

Una de las novedades más importantes de la regulación de las Garantías en la venta de bienes de consumo supone la incorporación del derecho del consumidor a elegir entre la reparación y la sustitución del producto. Si ésta no fuera posible o se demorara irrazonablemente, se podrá optar entre la rebaja del precio o la resolución del contrato (devolver el producto y recuperar el dinero).

Una vez transcurridos varios años desde la entrada en vigor de dicha regulación, no podemos hacer un balance acorde con las expectativas que esta ley creó en su momento. Expectativas positivas en un primer momento, por la

ampliación del plazo de garantía en la venta de bienes, pero que a medida que la norma ha venido siendo aplicada, han devenido en negativas.

Diversas son las razones que nos hacen afirmar este extremo. Por un lado habría que destacar la defectuosa y oscura redacción de la Ley, que más bien podría ser una mala traducción al castellano de la Directiva que se traspone al ordenamiento jurídico español. Todo lo cual conlleva una sensación de distancia e incomprensibilidad por parte de los destinatarios finales de la norma, o sea los ciudadanos. Por otro lado, pudiera tratarse de un posible desconocimiento de la normativa o por ciertas actitudes ante ella, pero lo cierto es que la “negativa de algunos vendedores” a ejecutar la garantía de los bienes de consumo, se ha convertido en un motivos de reclamación por parte de un gran número de consumidores, y en sectores de la importancia como, por ejemplo, la telefonía móvil, la venta de equipos informáticos, electrodomésticos e incluso el sector del automóvil, y que vienen exponiéndose y haciéndose patentes en el trabajo diario de las organizaciones de consumidores.

Hemos señalado que el balance tras el tiempo es negativo, porque los consumidores nos seguimos encontrando con problemas y de gran importancia:

.- Por un lado, se ha detectado la existencia de reenvíos constantes del consumidor por parte del vendedor, hacia el fabricante o los servicios técnicos correspondientes, no respondiendo ante la falta de calidad del producto vendido.

.- Por otro lado el vendedor es el que está optando en el 90% de las ocasiones, entre reparar el bien defectuoso o entregar uno nuevo, teniendo que soportar el consumidor innumerables reparaciones en muchos casos, hasta que, si se tiene suerte se le cambia el bien. Y por tanto está resultando casi imposible que el vendedor sustituya el producto defectuoso o con algún problema por otro nuevo, a pesar de la previsión legal en este sentido.

.- En la práctica, se elimina la elección del consumidor respecto a la reparación o sustitución, ya que el vendedor suele imponer la reparación del bien como prioridad (con esta conducta se traslada la solución al fabricante o al servicio técnico). Este aspecto, se consigue mediante una interpretación de la “desproporcionalidad” absolutamente sesgada desde la perspectiva del vendedor, ya que se entiende desproporcionado cualquier forma de saneamiento que imponga costes a éste.

.- Y también se detecta en nuestras organizaciones un volumen importante de quejas de consumidores que señalan el retraso excesivo en la reparación de los bienes por parte de los servicios técnicos, así como el cobro de determinados conceptos en las reparaciones efectuadas de los bienes en garantía.

Frente a esta importante problemática, a lo que sin duda la Ley no está dando una adecuada respuesta , al consumidor le queda sencillamente reclamar y a las organizaciones de consumidores nos queda en ejercicio de nuestra responsabilidad demandar soluciones, que en nuestra opinión y visto el panorama en la actualidad, pasa por la modificación de la actual regulación, modificación que venga a paliar las ambigüedades que la trasposición de la Directiva comunitaria, que recordemos es una Directiva de mínimos, ha traído consigo y que provocan una tormentosa aplicación. Petición de modificación que viene avalada, dado que incluso estas ambigüedades y falta de claridad de la norma han sido objeto de análisis por el Instituto Nacional del Consumo, quien tiene establecido un mecanismo para responder a una serie de cuestiones controvertidas sobre la aplicación de la normativa de afección.

En este sentido se regula el derecho del consumidor a reclamar de forma automática el cambio o la reparación del bien adquirido, a su elección, durante los seis primeros meses. En los dieciocho meses restantes, el comprador deberá probar que el defecto es de origen y que en ningún caso se debe a un uso incorrecto.

En el caso de que resulte imposible el cambio del producto o su reparación, se permite al consumidor optar por una rebaja adecuada en el precio, o por la resolución del contrato, con devolución de la cantidad pagada. Por su parte, el consumidor no podrá exigir la sustitución cuando se trate de bienes de segunda mano o bienes de imposible sustitución por otros similares.

Así consideramos conveniente una nueva regulación de la **sustitución del bien**. Es decir, que en la norma aparezca claramente y sin duda alguna que si el bien no es conforme con el contrato de compraventa, el consumidor puede exigir la sustitución por otro bien de idénticas características, salvo que resulte imposible porque no haya existencias en el mercado, y a esta exigencia habrá de atenderse el vendedor, desde el momento en que el consumidor se lo comunique, y ello como regla general.

Como excepción, y siempre y cuando el consumidor lo decida y técnicamente no sea desproporcionado, el consumidor podrá pedir que se le **repare el bien**. Y entenderíamos que técnicamente es desproporcionado cuando la reparación del bien suponga unos costes superiores al precio de venta del objeto, recayendo la carga de la prueba a este respecto sobre el vendedor.

También consideramos absolutamente necesario el **establecimiento de unas reglas mucho más claras que las establecidas en la actualidad para la sustitución o reparación** del objeto, y que así aparezca en la norma, reglas que pasan por señalar:

- Que tanto la sustitución como la reparación son totalmente gratuitas para el consumidor, con la prohibición expresa del cobro de distintos conceptos, que hoy por hoy se están cobrando al consumidor, como por ejemplo gastos de desplazamientos. Debe tenerse en cuenta que el espíritu de la normativa va dirigido a que la reparación o el cambio son completamente gratuitos para el consumidor y hay que subrayar que en ningún caso el vendedor podrá cobrar por los gastos de desplazamiento, materiales o mano de obra.

- Que la sustitución debe llevarse a cabo de forma inmediata una vez que el consumidor ha comunicado esta decisión al vendedor, y caso de no contarse con existencias en el mercado en ese momento, debe establecerse un plazo breve de tiempo para ello.

- Que debe establecerse un plazo concreto para la reparación del bien. Este plazo lógicamente ha de suspender el cómputo de los plazos para manifestar la falta de conformidad con el bien, así como para la acción para reclamar el cumplimiento del régimen legal. También debe quedar muy claro que durante un plazo posterior a la entrega del bien reparado, el vendedor responde de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, y con la presunción de que se trata de una misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados por el consumidor.

- Que la sustitución del bien suspende los plazos que se han señalado anteriormente (falta de conformidad y acción para reclamar), desde que el consumidor opte por esta opción hasta la entrega efectiva del nuevo bien.

- Que si una vez reparado, el bien no sigue siendo conforme al contrato, el consumidor puede optar por la sustitución de éste, por la rebaja en el precio o por la resolución del contrato.

- Que si una vez optado por la sustitución del bien, los plazos de garantía vuelven a contar como si de una nueva adquisición se tratara.

Por otro lado, consideramos también con respecto a la **resolución del contrato o la rebaja en el precio** del bien, que la resolución, con devolución al consumidor del precio pagado por el bien o la rebaja del precio han de proceder a la elección del consumidor, cuando fracase la opción de sustitución o reparación del bien.

También es fundamental que la norma **establezca otros criterios más claros para la rebaja del precio**, y donde se señale que la rebaja del precio será al menos del 50% del precio pagado por el consumidor en el momento de la adquisición, y que si en el caso de que la diferencia existente entre el valor que hubiese tenido el bien en el momento de la adquisición, en el supuesto de que éste hubiese sido conforme con el contrato y el valor que el bien tenía en el momento de la compra fuese mayor del 50% del precio, se aplicará la rebaja más beneficiosa al consumidor.

Y por último, también consideramos fundamental, en cuanto a **plazos**, que ha de establecerse un plazo más amplio de presunción en las faltas de conformidad que se manifiesten en el bien, por resultar manifiestamente insuficiente el plazo de seis meses actualmente establecidos para determinados bienes, proponiéndose como mínimo doce meses en los que debe suponerse que el fallo o disconformidad es de fabricación del bien y no achacable a un mal uso por parte del consumidor.

A modo de recapitulación, entendemos que con estas modificaciones en la norma se conseguiría una mayor y mejor protección de los derechos de los consumidores, porque se aclararían las opciones de que dispone el consumidor ante la adquisición de un bien que luego resulta ser defectuoso y se precisarían conceptos y plazos, que están dando problemas en la actualidad.

4.2. Papel que juegan los agentes intervinientes en la compra de un bien así como sus responsabilidades.

El problema en concreto que debemos tratar, es respecto a los sujetos obligados tanto a prestar garantía en caso de existencia de una falta de conformidad respecto a un bien adquirido, así como de las distintas responsabilidades que se pudieran generar.

Si bien la normativa parece clara en este sentido, la aplicación práctica de la misma ha dejado mucho que desear, siendo para las distintas Asociaciones de Consumidores uno de los problemas de aplicación de la ley más reiterados en la práctica.

De una forma resumida, cabría decir que el problema se centra en que el sujeto que debe asumir la garantía de un bien (vendedor o productor-Fabricante), rehuye de esta obligación remitiendo a otro sujeto interviniente en la cadena de producción la responsabilidad de resolución del conflicto.

Este caso, genera una confusión al consumidor, respecto de quien es el que debe responder ante la falta de conformidad, quien debe cubrir una garantía y por tanto ante quien debe acudir a la hora de reivindicar sus derechos, esta confusión conlleva a una indefensión del consumidor, que cansado de esperar una respuesta de uno u otros agentes, decide finalmente desistir de sus pretensiones y por tanto de sus legítimos derechos.

En este sentido, consideramos que esas actitudes empresariales constituyen un claro objetivo de infracción perseguible, sea de oficio o a instancia de parte, por la administración competente en materia de protección de consumidores.

El ejemplo de partida, y quizás el más común es cuando un consumidor muestra su falta de conformidad respecto al bien adquirido por encontrarse en uno de los siguientes supuestos:

1.- Cuando el bien adquirido no se ajusta a la descripción realizada por el vendedor.

2.- Cuando el bien adquirido no tiene las cualidades que el consumidor ha visto mediante una muestra o modelo.

3.- Cuando el bien adquirido no sirve para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.

4.- Cuando el bien no es apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que el vendedor haya aceptado.

5.- Cuando el bien adquirido no es conforme al contenido del contrato.

6.-Cuando el bien no presente la calidad y el comportamiento esperados, especialmente teniendo en cuenta las declaraciones públicas (publicidad, folletos, etiquetado...) sobre sus características concretas hechas por el vendedor o el fabricante.

En estos casos el consumidor acude a la tienda, y el vendedor indica que no tiene nada que ver, que el problema es de fábrica, (el producto trae defecto o vicio de origen), y que por tanto tendrá que hablar con el fabricante, productor, para resolver el conflicto.

Este problema detectado, quizás es necesario analizarlo desde un punto de vista histórico, ya que posiblemente la costumbre en la aplicación de la norma anterior, sea la que produce que la aplicación de la “nueva” norma esté siendo complicada.

Anteriormente a la entrada en vigor de la Ley de Garantías, la normativa aplicable respecto a una posible garantía que pudiera cubrir una falta de conformidad respecto a la adquisición de un bien, la encontramos en la propia Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, cuyo texto ha sido refundido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En concreto en su artículo 21 se establece el derecho del consumidor a asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y finalidad del producto o servicio, así como a reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro, pudiendo hacer efectivas las garantías de calidad, pudiendo obtener la devolución equitativa del precio...

Esta Ley General, ya establece la existencia de un sistema de garantía que asegure unos mínimos al consumidor.

Es decir, el hecho que motiva la reclamación queda bastante claro, ahora viene el problema de determinar quien era el sujeto que debía asumir esta responsabilidad.

En este sentido la norma continúa regulando la obligación del productor /suministrador a la prestación de una garantía con unos contenidos mínimos, sin embargo no establece respecto a una posible garantía absolutamente nada respecto a otros agentes, en concreto, en este sentido (se comenta por el contraste con la Ley de Garantías) no se regula obligación alguna al vendedor respecto a la prestación de una garantía.

Es decir, la única obligación legal respecto a la prestación de una garantía, sólo nos hablaba de dos intervinientes (consumidor o usuario) y (productor o suministrador).

La propia Ley, hoy refundida, en sede de Garantías y responsabilidades (capítulo VIII), hace una relación de sujetos intervinientes al establecer los criterios de responsabilidad, aunque a la lectura del capítulo concreto nos damos cuenta que en este capítulo sólo se hace referencia a la responsabilidad por los daños que pudieran derivar del consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les pudiera irrogar.

Desde este punto de vista, el artículo 27 de la norma referida, si que establece unos criterios de responsabilidad que hace responder a diversos sujetos de la cadena de producción dependiendo de la cualidad del bien, producto o servicio consumido.

En esta relación de sujetos, evidentemente, también aparece la figura del vendedor.

Esta responsabilidad se entiende solidaria, y queda abierta la posibilidad de repetir.

Sin embargo, este aspecto no es lo que viene a regular posteriormente el régimen de garantías ya que éste, no habla de un producto que produce un daño, sino únicamente de la falta de conformidad, tal y como se refería en el

artículo 21 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios (LGDCU), comentado anteriormente.

Por lo tanto, y finalizando sobre esta norma llegamos a la conclusión que garantía como tal (frente a la falta de conformidad) sólo existía la obligación de prestarla el productor / suministrador, existiendo un contenido mínimo al respecto.

El otro gran agente (posible garante) de la relación de compraventa de un bien, el vendedor, sólo asumía la responsabilidad de responder ante los daños y perjuicios que se pudieran originar por la utilización de un bien.

(este aspecto quedo regulado posteriormente con la ley de responsabilidad de productos defectuosos, aunque vamos a centrarnos en lo tratado directamente por la Ley de Garantías).

Esta regulación, (previa a la entrada en vigor de la Ley 23/03) que relacionaba directamente **garantía y productor o suministrador**, produce una confusión cuando entra en juego la regulación actual (Ley de garantías en 2003), ya que se nos cambia el sistema y establece una conexión directa **garantía y vendedor**.

Se introduce un concepto que no era nuevo en nuestro derecho, la garantía regulada es muy parecida a la anteriormente comentada para los productores y distribuidores, aunque con lo que realmente si que innova es en el agente responsable de hacer efectivo este derecho.

Prácticamente, en lo que refiere al hecho en sí, regula la falta de conformidad por parte del consumidor respecto a la adquisición de un bien destinado a consumo. (es decir igual que la anterior).

Ahora bien, la obligación de la prestación de la garantía recae en primer lugar en la figura del vendedor.

Partiendo desde la propia directiva que da lugar a la regulación actual, nos encontramos con un texto cuyo principio inspirador desde el inicio es establecer un mínimo uniforme de protección de los consumidores, concretando esta protección a los contratos de compraventa de bienes de consumo celebrados entre el vendedor y el consumidor.

(Desde la propia exposición de motivos, ya se comienzan a marcar los agentes intervinientes en la compra de un bien).

Precisamente en el artículo 114 del texto refundido de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios (LGDCU) se da la definición de los dos agentes intervinientes:

El vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto de compraventa en los términos establecidos en esta Ley.

Respecto a los sujetos intervinientes la norma es más que clara, ya (el primer artículo) nos da la definición de los agentes que intervienen, respecto al comprador, queda clara la figura del consumidor (remitiendo a la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios).

Respecto al “garante” que va a prestar la garantía, es el vendedor el sujeto que va a tener que asumir esta nueva obligación, (de hecho el propio artículo 1 de la ley, nos da la definición de “vendedor”)

A los efectos de esta Ley son vendedores las personas físicas o jurídicas que, en el marco de su actividad profesional, venden bienes de consumo. Se consideran aquí bienes de consumo los bienes muebles corporales destinados al consumo privado.

La obligación directa del vendedor respecto al consumidor la regula de una forma precisa el artículo 4 “*El vendedor responderá ante el consumidor de*

cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien”.

Es decir, respecto al asunto que nos interesa, (el papel de los agentes intervinientes en la relación) la norma es muy concreta, quedando definida la garantía (que pasará a denominarse “legal”) una obligación existente entre el vendedor y el consumidor.

Sin embargo, la Ley no olvida al otro gran agente de esta relación, el productor, aunque en este caso, la obligación que tiene que asumir es de una forma “en cierto modo” indirecta, ya que el artículo 124 del texto refundido de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios se refiere a éste de la siguiente manera:

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto. Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes de consumo, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

La norma posteriormente concreta la definición de productor, así como la posibilidad de ejercer el derecho de repetición entre los responsables de la prestación de la garantía legal.

Por lo tanto, tras una lectura, (a la normativa de garantías), la regulación parece en principio que no debería acarrear problema alguno.

La obligación principal de garantizar la adecuación del bien, la tiene el vendedor, siendo éste el que debe cubrir la falta de conformidad.

Ahora bien, además de las medidas contra el vendedor, al consumidor se le reconoce también en determinados casos la posibilidad de reclamar directamente por la falta de conformidad del bien adquirido con el contrato de compraventa al productor. Los supuestos son los siguientes: que al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor.

Si bien es cierto que en la mayoría de los casos el vendedor del producto defectuoso es más accesible para el consumidor que el productor, ya que a fin de cuentas es aquél con quien contrató, en determinados supuestos puede darse lo contrario, es decir, que sea más fácil acceder al productor que al vendedor, o bien que al consumidor le resulte inútil reclamar al vendedor bien porque éste resulte insolvente o porque haya desaparecido del mercado, casos todos ellos en el que el comprador podrá dirigirse directamente contra el productor.

En todo caso, las pretensiones posibles son más limitadas y es necesario resaltar este dato puesto que cuando se ejercitan frente al productor, sólo se le puede exigir la reparación y sustitución del bien, nunca la rebaja del precio pagado o la devolución del mismo como consecuencia de la resolución del contrato, puesto que dicho precio fue resultado del acuerdo entre vendedor y comprador y el pago se le hizo a aquél y no al productor.

(A estos efectos se entiende por productor al fabricante de un bien de consumo o al importador del mismo en el territorio de la Unión Europea o a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien de consumo su nombre, marca u otro signo distintivo).

El vendedor, en principio, no tiene opción de eludir la responsabilidad, teniendo presente la posibilidad de repetición frente al productor, pero en ningún momento entendemos (a la lectura de la ley), que pueda eludir la responsabilidad para que la asuma el productor.

Además, para evitar injusticias, el productor o vendedor que haya respondido frente al consumidor dispone del **plazo de un año** para reclamar del vendedor o productor responsable, respectivamente y según el caso, de la falta de conformidad.

Es decir, que si quien responde frente al consumidor es el vendedor y éste considera que el responsable de la falta de conformidad del bien es el productor, puede reclamarle a éste, y viceversa, si quien respondió fue el productor y entiende que el responsable era el vendedor, también se le otorga la misma posibilidad.

El plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento.

Una vez realizado el repaso a la norma, parece relativamente claro cuales son los agentes intervinientes, así como las responsabilidades de cada uno.

Ahora bien, pasamos a la realidad, de un análisis de la casuística, nos damos cuenta que existe un problema básico en el momento en que se plantea la reclamación por falta de conformidad.

Nos encontramos con que el vendedor elude su responsabilidad remitiendo al consumidor al productor o fabricante. (en base a la garantía comercial).

Es decir, el vendedor elude su obligación, directa como hemos visto, respecto al consumidor, la táctica en este sentido es remitir a otros agentes intervinientes en la cadena de producción, aprovechando incluso las garantías comerciales que pudieran existir entre estos agentes y los consumidores.

En este sentido, existe una ventaja para el vendedor y es que si bien el consumidor no suele conocer los derechos que tiene por la Ley, si suele tener

copia de la garantía comercial (que selló en su momento), por lo que las cláusulas que limitan la cobertura de la prestación de garantía son “relativamente conocidas” por el consumidor.

En este sentido, da la impresión que los únicos derechos que le amparan son los firmados en su momento, que en muchas ocasiones suelen ser mas limitativos que la garantía legal (piezas que no entran en garantía, garantías limitadas a un número concreto de usos, kilómetros o circunstancias concretas).

Este desconocimiento por parte del consumidor, es aprovechado para no dar cobertura a la falta de conformidad.

Los argumentos esgrimidos por los comerciantes son de diversa índole:

- La normativa no existe:

Existe un gran desconocimiento de la norma en el sector empresarial, por lo que en muchas ocasiones la respuesta a las reclamaciones por parte de los comerciantes, evidencian un desconocimiento total de la norma, no asumiendo su responsabilidad, ya que tradicionalmente es un aspecto que debe cubrir el fabricante y no ellos.

- No son responsables:

Ellos no tienen la culpa de que la mercancía venga en mal estado, ellos la reciben, la ponen a la venta y en ningún momento ni controlan ni pueden controlar si la mercancía viene defectuosa o no, siendo este control únicamente realizado por el productor o fabricante.

A partir de aquí, existen varias conductas:

En algunos casos, directamente le dan el contacto del fabricante, para que sea el consumidor el que se dirija a éste.

De esta forma eluden totalmente la responsabilidad en todos los aspectos, desentendiéndose del asunto desde el primer momento.

En otros casos, dejan la reclamación pendiente de la resolución del fabricante, haciendo de intermediario entre consumidor y productor.

La consecuencia es que se retrasa la resolución de la reclamación de una forma inapropiada, ya que como queda suficientemente claro en la norma, el que debe responder es el vendedor, teniendo éste la posibilidad de repetir contra el productor o fabricante, no es adecuado a ley, esperar a que cumpla el productor para después cumplir el vendedor (la ley lo regula precisamente al revés).

De todo lo indicado, entendemos necesario que se produzca una reflexión, especialmente respecto al conocimiento que se tiene de la norma por parte del sector comercial, así como de todo lo anteriormente comentado.

Quizás sería conveniente ver, si realmente la normativa no se conoce y por ello no se aplica, lo cual quizás sea fácilmente solucionable o bien, se conoce pero no se quiere aplicar, lo cual sea algo más preocupante todavía.

4.3. Problemáticas de la instrumentación de la reparación en garantía.

Una vez que se imponga la reparación como respuesta a la pretensión del consumidor, nos encontramos con las incidencias que pueden producirse en la articulación de esta opción al no existir una regulación, más allá de casos puntuales para determinados sectores (caso de los servicios técnicos de reparación de electrodomésticos o de automóviles), de los elementos instrumentales necesarios para que el régimen legal de garantías pueda desplegar toda su eficacia en la protección del consumidor.

Así, si bien el texto refundido de la Ley General De Defensa de los Consumidores y Usuarios en el artículo 120 c) indica que "*Durante los seis*

meses posteriores a la entrega del bien reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados”, lo cierto es que no existen los mecanismos documentales para que el consumidor pueda acreditar la reiteración del problema en sus mismos términos, ya que ello requeriría de un documento facilitado por el servicio técnico en el que constara la falta de conformidad anterior, descrita en sus síntomas, diagnóstico y operación practicada. Dicho documento no suele existir en un ámbito en el que, en el mejor de los casos, las reparaciones en garantía se documentan en un resguardo de depósito u orden de trabajo que queda en poder de la empresa a la retirada del producto.

En este sentido, es recomendable que se fotocopie el resguardo antes de entregarlo a fin de tener una copia en su poder, para una posible reclamación.

Por ello quedaría inutilizada la vía abierta del artículo comentado anteriormente que contempla las posibilidades que tiene el consumidor de satisfacer su interés cuando la opción de reparar el bien ha fracasado, refiriéndose a la posibilidad de exigir la sustitución del bien, (dentro de los límites establecidos en el artículo 5.2), o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos del artículo 120.

Ya que es a lo largo de los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado cuando el consumidor puede constatar que su opción de reparar el bien ha satisfecho su interés. Por tanto, el consumidor, siempre que se reproduzca la misma falta de conformidad que dio lugar a la reparación y con independencia de que hubiera transcurrido el plazo de los dos años desde la entrega inicial, durante los seis meses siguientes a la entrega del bien reparado podrá exigir al vendedor la sustitución del bien dentro de los límites que establece la norma establecidos en el apartado 2 del artículo 5 o la rebaja del precio o resolución del contrato.

La conclusión a sacar de todo lo expuesto es que habría que depurar y establecer los mecanismos y los documentos acreditativos de las reparaciones para no vulnerar los derechos que legítimamente la ley concede a los consumidores.

Asimismo, del tenor literal de la normativa, hay que inducir que, aún cuando el problema de falta de conformidad se reiterara sucesivamente, no cabría la sustitución del bien, ni la resolución de su adquisición, si estas opciones se entendieran desproporcionadas (aún cuando la característica afectada hubiese resultado esencial en la decisión de compra del consumidor). Con ello se condena al consumidor a asumir el defecto de su adquisición, soportando las futuras reparaciones del problema, una vez se agote el período de garantía del producto o de sus reparaciones, o a quedarse con un producto menoscabado con el triste consuelo de percibir una indeterminada cantidad por la merma de su precio aún cuando la prestación afectada hubiese sido la que propició su elección en detrimento de otros productos con los mismos caracteres.

También se están detectando supuestos de reparaciones en garantía en las que se hace pagar a los consumidores el coste o gasto de desplazamiento basándose en que literalmente la ley de garantías no lo menciona expresamente. Ya que concretamente el artículo 120 a) de la ley expresa que tanto la reparación como la sustitución serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad, dice expresamente la ley, comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

Las conclusiones son obvias aunque la ley no menciona expresamente los gastos de desplazamiento si expresa claramente la gratuidad, y que dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes, entre ellos entendemos que se contemplan implícitamente los gastos de desplazamiento. Otra deducción distinta a ésta

supondría una vulneración o fraude de ley que desvirtuaría por completo el espíritu de dicha norma objeto de estudio en este informe.

Relacionado también con esta “anomalía” en la aplicación del régimen legal de garantías está el supuesto de empresas que en su garantía mencionan que durante los dos años de garantía, el cargo de los desplazamientos necesarios para la reparación serán gratuitos, “salvo en el caso de los electrodomésticos que puedan ser razonablemente transportados a la delegación del Servicio Oficial de la marca más próximo (por ejemplo microondas, estufas, pequeño aparato electrodoméstico,...)”.

Tal y como indicamos anteriormente, no sería aceptable cualquier tipo de solución que supusiera romper con la gratuidad de la subsanación de la falta de conformidad.

Otro problema se da con la suspensión de los cómputos de los plazos de garantía estipulados por la ley, ya que el período de suspensión comienza desde que el consumidor pone el bien a disposición del vendedor el cual suele entregar a éste un resguardo del producto pero en lo que se refiere a el momento de entrega del bien ya reparado se da la circunstancia de que en muchas ocasiones no se entrega al consumidor ningún documento. ¿De qué manera acredita el consumidor la reanudación del cómputo del plazo de garantía?

En este sentido, la reparación, debe tener igualmente una garantía que debe ser firmada y sellada por el establecimiento.

Otra cuestión surgida recientemente ,y que supone una vulneración clara de la normativa, es el hecho de que algunos fabricantes están reduciendo la garantía del producto fabricado excluyendo algunas piezas o componentes del mismo o dando sólo garantía a sus bienes fabricados por un año. Esto supone un auténtico fraude de ley, ya que imposibilita la opción de que el consumidor se dirija directamente al productor cuando le resulte imposible o le suponga una

carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa.

Es decir diversos aspectos de la normativa quedarían sin aplicación por esta práctica fraudulenta, y todo esto al margen de los problemas que los propios vendedores se encuentran con los fabricantes o productores por estos motivos.

Con respecto a los bienes de segunda mano, la ley específica que no cabrá la sustitución sino sólo la reparación y que el plazo establecido para exigir el cumplimiento de la garantía no podrá ser inferior a un año. Aquí la casuística se produce en el desconocimiento de ciertos vendedores, desconocimiento que no exime del cumplimiento de la ley, que ni siquiera ofrecen garantía de los bienes de segunda mano que venden, o bien la garantía la limitan a períodos menores al legal. Si bien estos supuestos son de fácil arreglo siempre que el consumidor se enteré del plazo de garantía que la ley otorga y reclame.

4.4. Otros supuestos problemáticos.

Otros problemas detectados son los derivados de aquellos casos en los que los consumidores una vez comprado el producto y éste devenido defectuoso o no conforme con lo contratado dentro del período garantía, no han podido efectuar el cambio o sustitución del producto por otro en perfectas condiciones o conforme a lo contratado, a pesar de llevar su resguardo o ticket de compra, porque el establecimiento comercial le ha exigido el embalaje del producto.

Es cierto que la legislación reconoce el derecho del consumidor a optar entre la reparación o la sustitución cuando exista una falta de conformidad del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada, circunstancias ambas referidas al bien en si y no al embalaje del mismo.

Entendemos que de ninguna manera la sustitución del bien, cuando proceda conforme a lo determinado en la Ley, se puede supeditar a que el consumidor haya conservado el embalaje del producto. Y todo esto, con independencia de que se informe o se publicite por el comercio este extremo, ya que supone una limitación no prevista por la Ley.

Un argumento esgrimido como justificación para no proceder a la sustitución del bien por no conservar el embalaje, es volver a comercializar el producto cuando éste haya sido reparado (en el caso de que pueda ser reparado).

Frente a estos argumentos, podemos alegar que cuando la norma habla de desproporción en la opción elegida por el consumidor, se refiere a la diferencia de coste que puede implicar una u otra, no a que el producto reparado pueda o no ser comercializado, requiriéndose para ello la devolución del embalaje original.

La conclusión a deducir es que aunque el producto llegue a repararse y estar en perfectas condiciones de uso, no debe ser comercializado como producto nuevo sino como producto usado, y por lo tanto el embalaje original no tiene razón de ser. En todo caso la comercialización como nuevo de un producto reparado, supondría un fraude al consumidor.

Caso parecido es el de los CD's o videojuegos en los que se especifica que una vez abierto el precinto de plástico que los envuelve no podrán ser devueltos. Esto puede ser aplicable cuando el objeto en cuestión no es defectuoso. Pero no cuando una vez abierto y comprobado el producto este resulta defectuoso, o simplemente no es conforme según el artículo 116 de la propia Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de

Consumo, por ejemplo por no ajustarse a la descripción realizada por el vendedor, actualmente regulado en el art. 116 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 ningún caso puede objetarse la rotura del embalaje o envoltorio para no cambiar o sustituir un producto defectuoso o falta de conformidad. Lo contrario sería un fraude de la ley.

Una de las cuestiones que aducen para invalidar la garantía es la de las instalaciones defectuosas y/o errores de instalación. No obstante hay que recordar que (en virtud de lo dispuesto en la Ley) no cabe imponer limitaciones para el ejercicio de los derechos del consumidor derivados de la falta de conformidad con el contrato, (y según lo previsto en el artículo 3 de la misma Ley) y según lo previsto en el artículo 116 del Texto refundido de la LGDCU, que establece que la falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equiparará a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

5). CONCLUSIONES

Este informe elaborado por el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía ha querido aportar una perspectiva global pero a la vez incisiva sobre la regulación legal de las garantías de los bienes de consumo que ayude a entender en que situación determinada nos encontramos.

Para ello hemos partido desde el análisis de los antecedentes en nuestro sistema jurídico español y autonómico andaluz de la regulación que las garantías han tenido desde la primera norma de protección de los derechos de los consumidores hasta el día de hoy.

Con tal finalidad se ha realizado una retrospectiva comenzando desde el Código Civil que regula el régimen de los vicios ocultos , pasando por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ya en su artículo 11 establecía el régimen de comprobación, reclamación y garantía que se establecía en los contratos.

En esta mirada no podíamos olvidarnos de tratar desde la perspectiva de la garantía, la ley 1/1996 de Comercio Interior de Andalucía que recoge las garantías en las ventas a distancia, así como la ley 7/1996 , de 7 de enero de Ordenación del Comercio Minorista y su posterior reforma a través de Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias.

Tampoco podíamos dejar de abordar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía que es la norma de referencia en materia de consumo en nuestra Comunidad Autónoma así como su precedente la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, que es la que originariamente regulaba en nuestra Comunidad Autónoma la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en virtud de competencia así reconocida en nuestro Estatuto de Autonomía.

Fundamental ha sido en este análisis abordar las principales novedades que aportaba en nuestro ordenamiento jurídico la Ley 23/2003 de Garantías de Bienes de Consumo, hoy derogada por el R.D. legislativo 1/2007, pero cuya regulación se encuentra subsumida dentro del texto refundido de la LGDCU. Estas novedades se pueden resumir básicamente en la obligación de prestar una garantía legal por parte del vendedor, el concepto de falta de conformidad, la inversión de la carga de la prueba en los seis primeros meses a favor del consumidor, el esquema de resolución del conflicto y finalmente la acción contra el productor.

Si bien todas estas novedades han supuesto un paso más en la protección de los derechos de los consumidores, a lo largo de este informe ha quedado claro que no es suficiente la regulación de las garantías destinadas a los consumidores sino que es necesario abordar una profunda revisión de la misma debido a las lagunas o fallos existentes.

Así nuestra Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantía de Bienes de Consumo, suponía la transposición total en nuestro país de la Directiva Comunitaria 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

La conclusión primera a deducir es que esta la ley tan necesaria llegó 4 años tarde, entrando en vigor el 11 de julio de 2003. No obstante, y a pesar de este retraso considerable en la transposición de la Directiva Comunitaria 1999/44/CE, en un principio, la entrada en vigor de la Ley 23/2003 de 10 de julio de Garantía de Bienes de Consumo quiso presentarse como un gran avance en materia de protección de los consumidores.

Y como tal avance fue acogida inicialmente por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con cierto optimismo, no obstante el devenir posterior de la misma ha dejado en evidencia las lagunas y los aspectos más conflictivos de la misma.

Cuatro años más tarde de su entrada en vigor la conclusión principal sería que si en principio desde el ámbito de las asociaciones de consumidores y usuarios mostramos nuestra conformidad con la finalidad prevista por la ley de Garantía de Bienes de Consumo, debido fundamentalmente a los conceptos jurídicos indeterminados y a la falta de una mayor concreción de la normativa, el objetivo final a lograr no es siempre el planteado por la ley, y no llega a satisfacer con la efectividad que sería de desear los legítimos intereses de los consumidores.

Los casos problemáticos surgidos por la casuística de la regulación de las garantías son numerosos como ha quedado reflejado más detalladamente a

lo largo de este informe. Aquí podemos destacar algunos de los más generales de todos los planteados en este documento:

- La inversión de la carga de la prueba pasados los seis primeros meses, y la dificultad probatoria pasado éste periodo provoca que en muchos casos el plazo “real” de la garantía se limite a éstos.

- El esquema de resolución de conflictos planteado por la ley de Garantía está regulado con conceptos indeterminados que deberían clarificarse. Esto supone entre otras consecuencias que:

a) el derecho de optar entre reparar el bien defectuoso o cambiarlo por otro nuevo que la ley reconoce al consumidor en la práctica es un derecho del vendedor que es el que impone tal elección.

b) La consideración de plazo razonable que determina la ley en la vida real acaba siendo lo que el vendedor o el servicio técnico entienden como plazo razonable lo que conlleva en la práctica retrasos excesivos sufridos en las reparaciones.

c) Uno de los aspectos que han demostrado ser más problemáticos y cuestionados, generando confusión e indefensión en el consumidor, viene derivado de lo que en la práctica real se entiende por *“falta de conformidad”*.

- Los problemas planteados respecto a la responsabilidad de los agentes responsables. Aquí los supuestos son múltiples desde el desconocimiento de la ley por los comerciantes que remiten directamente al productor, o en el caso de que el consumidor se dirija al productor por ser más oneroso dirigirse contra el vendedor, el productor imponga limitaciones a la cobertura de la garantía (estableciendo una garantía más limitada que la legal de 2 años o limitada a determinadas piezas entre otros supuestos).

- el hecho de que la reparación dentro de la garantía no sea gratuita tal y como refleja la ley, cobrándose conceptos tales como gastos de desplazamiento, o

eludiendo la garantía achacando fraudulentamente mal uso del producto por parte del consumidor para cobrar la reparación con la correspondiente indefensión del consumidor.

- Los requisitos exigidos por algunos comercios y no recogidos por la ley para proceder al cambio o devolución tales como el embalaje del producto.

Tras los análisis planteados a lo largo de este informe, elaborado por el Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía, sería necesario abordar iniciativas de cara a paliar las carencias de que adolece la ley, y que por otro lado evitarán las malas prácticas o los fraudes de ley derivados de la desigual interpretación de las reglas y de los conceptos jurídicos indeterminados planteados por la ley.

Lo que sí es evidente es la necesidad de mejorar el status quo existente. El objetivo principal a perseguir sería lograr una mayor concreción y determinación de la regulación de las garantías de bienes de consumo, de forma tal que la aplicación práctica de la misma no genere confusión ni problemáticas en la interpretación de la misma. De tal modo que al comerciante le resulte más fácil dilucidar que es lo que tiene que hacer en las situaciones de conflicto, y a los consumidores se les facilite la aplicación de la garantía del bien comprado.

Desde el Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía las soluciones al respecto pasarían por las siguientes medidas:

- promover la introducción de modificaciones en la regulación de las garantías de bienes de consumo una nueva redacción más clarificadora de la misma.

- un desarrollo más pormenorizado de la misma a través de reglamentos

- una mayor difusión del contenido de dicha regulación entre todos los sectores responsables de la garantía, es decir en primera instancia de los vendedores

(comerciantes) pero también de los fabricantes y productores. Todo esto con la finalidad de que cada uno conozca su grado de responsabilidad.

- realizar nuevas campañas informativas dirigidas a los consumidores para que conozcan con mayor exactitud el alcance y contenido de los derechos dimanantes de la normativa.

- la adopción por parte del sector empresarial (incluyendo desde los vendedores, a los fabricantes y productores) de un código deontológico de buenas prácticas, recomendaciones.

- la adhesión al sistema arbitral de consumo tanto por parte de los vendedores como de los fabricantes y productores.

- Un mayor control por parte de la Administración del cumplimiento de la ley.

No obstante, sería necesario abordar esta problemática, mediante una puesta en común de todas las partes interesadas (Organizaciones de Consumidores y Usuarios presentes en el C.C.U.A., Sector empresarial y Administración competente). Todo ello en aras de desarrollar las actuaciones informativas y formativas necesarias, dirigidas tanto al consumidor como a los comerciantes y órganos administrativos afectados al objeto de mejorar el funcionamiento del mercado y facilitar la plena aplicación de la normativa vigente.

PROBLEMAS

- 1.- El vendedor elude su responsabilidad remitiendo al consumidor al productor o fabricante.

- 2.- El vendedor es el que está optando en el 90% de las ocasiones, entre reparar el bien defectuoso o entregar uno nuevo, teniendo que soportar el consumidor innumerables reparaciones en muchos casos.

3.- Retraso excesivo en la reparación de los bienes por parte de los servicios técnicos, así como el cobro de determinados conceptos en las reparaciones efectuadas de los bienes en garantía.

4.- Cobro a los consumidores del coste o gasto de desplazamiento en supuestos de reparaciones en garantía.

5.- En relación con el período de suspensión de la garantía, en muchas ocasiones no se da al consumidor ningún documento en el momento de entrega del bien ya reparado.

6.- Algunos fabricantes están reduciendo la garantía del producto fabricado excluyendo algunas piezas o componentes del mismo o dando sólo garantía a sus bienes fabricados por un año

7.- Ante el desconocimiento de ciertos vendedores, no se ofrecen garantía de los bienes de segunda mano que se venden, o bien la garantía la limitan a períodos inferiores al legal.

8.- La Administración no está sancionando las infracciones derivadas de la no aplicación o de la irregular aplicación de la ley de garantía; remitiendo a los denunciante a los órganos jurisdiccionales competentes.

9.- La inversión de la carga de la prueba pasados los seis primeros meses, y la dificultad probatoria pasado éste periodo provoca que en muchos casos el plazo "real" de la garantía se limite a éstos.

10.- El esquema de resolución de conflictos planteado por la ley de Garantía está regulado con conceptos indeterminados que deberían clarificarse.

11.- Se está eludiendo la cobertura de la garantía alegando fraudulentamente mal uso del producto por parte del consumidor para cobrar la reparación con la correspondiente indefensión del consumidor.

12.- Los requisitos exigidos por algunos comercios y no recogidos por la ley para proceder al cambio o devolución tales como el embalaje del producto.

SOLUCIONES

1.- Promover la introducción de modificaciones a la ley de Garantía de Bienes de Consumo planteando una nueva redacción más clarificadora de la misma.

2.- Un desarrollo más pormenorizado y concreto de la ley a través de reglamentos

3.- Una mayor difusión del contenido de la ley de Garantía de Bienes de Consumo entre todos los sectores responsables de la garantía, con la finalidad de que cada uno conozca su grado de responsabilidad.

4.- Realizar nuevas campañas informativas dirigidas a los consumidores para que conozcan con mayor exactitud el alcance y contenido de los derechos dimanantes de la ley de Garantía.

5.- La adopción por parte del sector empresarial (vendedores, fabricantes y productores) de un código deontológico de buenas prácticas, recomendaciones.

6.- La adhesión al sistema arbitral de consumo tanto por parte de los vendedores como de los fabricantes y productores.

7.- Un mayor control por parte de la Administración del cumplimiento de la ley.

8.- El establecimiento de unas reglas más claras que las actuales para la sustitución o reparación del objeto, y que así aparezca en la norma.

9.- Ha de establecerse un plazo más amplio de presunción en las faltas de conformidad que se manifiesten en el bien, por resultar manifiestamente

insuficiente el plazo de seis meses actualmente establecidos para determinados bienes, proponiéndose como mínimo doce meses.

10.- Habría que depurar y establecer los mecanismos y los documentos acreditativos de las reparaciones para no vulnerar los derechos que legítimamente la ley concede a los consumidores.

11.- Las reparaciones debe tener igualmente una garantía que debe ser firmada y sellada por el establecimiento.

12.- Está legalmente clara la competencia de las Delegaciones de Gobierno de la Junta de Andalucía para inspeccionar y, en su caso, sancionar aquellas conductas empresariales que supongan una vulneración de la legislación vigente en materia de garantía de bienes de consumo. Debiendo en este sentido la administración ejercer estas competencias.