GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

- > ¿Qué es la garantía en la venta de bienes de consumo?
- > ¿A qué bienes se aplica esta garantía?
- > ¿Cuándo se considera que un bien está entregado conforme al contrato?
- ¿Qué posibilidades tiene el consumidor si no está de acuerdo con el bien entregado?
- > ¿En qué consiste la reparación o la sustitución del bien?
- > ¿Cuándo se puede optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato?
- > ¿Durante qué plazo responde el vendedor de la falta de conformidad?
- > ¿Puede el consumidor reclamar directamente al fabricante?
- > ¿Qué plazo tiene el consumidor para reclamar una vez aparecida la disconformidad?
- > ¿Qué es la garantía comercial?

NORMATIVA APLICABLE

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

¿Qué es la garantía en la venta de bienes de consumo?

La garantía en la venta de bienes de consumo supone la obligación para el vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa celebrado, respondiendo ante el consumidor en caso de que exista disconformidad.

¿A qué bienes se aplica esta garantía?

Esta garantía se aplica a los bienes muebles destinados al consumo privado, los denominados bienes de consumo.

Se excluyen del ámbito de aplicación de esta garantía los siguientes bienes:

- Bienes adquiridos mediante venta judicial.
- Suministro de agua y gas no envasados.
- Bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.
- Bienes inmuebles.

¿Cuándo se considera que un bien está entregado conforme al contrato?

Se entiende que el bien entregado es conforme a contrato cuando cumplan los siguientes requisitos:

- 1. Ajustarse a la descripción realizada por el vendedor y poseer las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- 2. Ser apto para los usos a los que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.
- También debe ser apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato y éste haya admitido que lo es.
- 4. Presentar la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar.

Si el contrato de compraventa incluye la instalación, la falta de conformidad en ésta será equiparable a la falta de conformidad en el bien. Lo mismo sucede cuando la instalación defectuosa haya sido llevada a cabo por el consumidor y sea consecuencia de un error en las instrucciones de instalación.

¿Qué posibilidades tiene el consumidor si no está de acuerdo con el bien entregado?

El consumidor, en caso de desacuerdo con las condiciones en que se le ha entregado el bien, tendrá las siguientes posibilidades:

1. Reparación del bien.

- 2. Sustitución del bien.
- 3. Rebaja del precio.
- 4. Resolución del contrato.

¿En qué consiste la reparación o la sustitución del bien?

La reparación o la sustitución son las formas más habituales de ejercer el derecho de garantía.

El consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de las opciones resulte imposible o desproporcionada. Una vez comunicada al vendedor la opción elegida, ambas partes tendrán que atenerse a ella.

Tanto la reparación como la sustitución deberán cumplir una serie de características:

- Serán gratuitas para el consumidor.
- Se llevarán a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.
- En caso de haber optado por la reparación, si una vez entregado el bien sigue existiendo disconformidad, el consumidor podrá exigir la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato o viceversa.
- No podrá exigirse la sustitución de bienes no fungibles, ni de segunda mano.

¿Cuándo se puede optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato?

El consumidor podrá optar por alguna de estas posibilidades en caso de que no pueda exigir la reparación o la sustitución o cuando, habiendo optado por éstas, no se hayan llevado a cabo en plazo razonable o le haya causado inconvenientes.

No cabrá ninguna de estas dos opciones si la falta de conformidad es de escasa importancia.

¿Durante qué plazo responde el vendedor de la falta de conformidad?

El vendedor responde de la falta de conformidad durante un plazo de dos años desde la entrega. Durante los seis primeros meses se presumirá que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el bien.

En el supuesto de bienes de segunda mano, se podrá pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega del bien.

¿Puede el consumidor reclamar directamente al fabricante?

Sí, en caso de que al consumidor le resulte imposible o muy gravoso dirigirse al vendedor para reclamar por la falta de conformidad con el bien, podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del bien.

¿Qué plazo tiene el consumidor para reclamar una vez aparecida la disconformidad?

El consumidor debe informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

¿Qué es la garantía comercial?

La garantía comercial es una garantía adicional a la obligatoria de bienes de consumo. Mediante ella, quien figure como garante (el vendedor, el fabricante...) se obliga en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

Si el consumidor lo solicita, esta garantía se formalizará por escrito u otro soporte duradero y, al menos, en castellano.

Esta garantía deberá expresar necesariamente:

- Bien sobre el que recaiga.
- Nombre y dirección del garante.
- Especificar que la garantía comercial no afecta a los derechos que se otorgan con la garantía obligatoria.
- Derechos del consumidor como titular de la garantía.
- Plazo de duración de la garantía y alcance territorial.
- Vías de reclamación de que dispone el consumidor.

NORMATIVA APLICABLE

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

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

Sentencia de la Audiencia Provincial de Guipuzkoa, de 15 de abril de 2006.

El presente pronunciamiento estudia la procedencia de la resolución de un contrato de compraventa de motocicleta debido a las constantes averías del vehículo, cuyas reparaciones no resultan satisfactorias.

El demandante solicita le resolución del contrato de compraventa junto con la devolución íntegra del precio de la motocicleta o, con carácter subsidiario, la sustitución del vehículo o la reparación integral del mismo.

El comprador basa su reclamación en las constantes averías que ha sufrido el vehículo y cuyos intentos de reparación han resultado infructuosos.

La Sala tiene en cuenta que "al demandante consumidor y usuario le corresponde únicamente probar que el vehículo que le fue vendido dentro del período de garantía ha sufrido averías y que la reparación de las mismas no ha resultado satisfactoria dejando al mismo en condiciones óptimas para servir al uso o destino que le es propio, correspondiendo al demandado, por virtud de la naturaleza cuasi objetiva de la responsabilidad, probar que las averías detectadas son debidas a un uso anormal del vehículo". Por tanto, debe presumirse que, dado que los problemas con la moto surgen en garantía, su origen no se debe a un mal uso del consumidor, sino que se deben a defectos existentes con carácter previo a la compra.

En la sentencia se recuerda que según la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, el consumidor tiene la posibilidad de optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien señalando posteriormente que "el comprador tras una reparación infructuosa no está obligado a soportar una nueva reparación, por la misma o por diferentes causas."

Por todo lo expuesto, la Sala declara resuelto el contrato de compraventa, debiendo el profesional restituir al consumidor la cuantía que pagó por la motocicleta incrementada con el interés legal desde la fecha de la demanda, así como proceder a retirar el vehículo del lugar donde se encuentre.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Bizcaia núm. 697/2006, de 5 de diciembre.

La presente sentencia reconoce las pretensiones del vendedor, que argumenta que los defectos de la motocicleta objeto del contrato de compraventa son debidas a la utilización indebida por parte del usuario, que aumenta las revoluciones del vehículo más allá de lo recomendado, lo que le provoca vibraciones y ruidos, no habiendo, por tanto, derecho a la resolución del contrato solicitada por el comprador.

La Sala considera acreditado que las vibraciones que "las vibraciones que presenta la motocicleta son las normales a dicho tipo de vehículo, obedeciendo aquellas a una utilización indebida por parte del usuario, que aumenta las mismas al poner la motocicleta a mayores revoluciones de las permitidas" ya que "queda acreditado a través de la prueba pericial que la motocicleta a la fecha del informe se encuentra perfecta, lo que significa que recibió en todo caso puntual reparación por parte de la entidad demandada, sin que sea de recibo mantener la pretendida resolución, que supondría una clara desproporción".

Para determinar que la pretensión del comprador es desproporcionada, la Sala considera que tendrá esta consideración "toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el bien si o hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor".

En conclusión, la Sala acertadamente desestima la pretensión del consumidor al considerar que éste hace un uso abusivo de la garantía al pretender la resolución del contrato de compraventa de la motocicleta por unas vibraciones provocadas por el propio uso inadecuado que hace del vehículo.