

CG/41/03: Nuestra empresa comercializa piezas renovadas o reconstruidas, como es el caso de los alternadores, los motores de arranque o los compresores de aire acondicionados de aire. ¿Cómo les afecta la Ley?

En el caso de los bienes de segunda mano, y siempre que el producto que compremos sea un bien adquirido a una empresa o a un profesional, la responsabilidad del vendedor es la misma que en el caso de los productos nuevos, aunque se permite que el vendedor y el comprador puedan pactar un plazo menor de responsabilidad que nunca será inferior a un año.

De esta forma, nos encontramos ante tres posibilidades:

Que no se pacte ningún plazo: se aplicará el plazo general de dos años.

Que se pacte un plazo menor al año: se considera nulo el pacto y se aplica el plazo general de dos años.

Que se pacte un plazo superior a un año e inferior a dos: se aplicará este plazo.

Si el plazo es superior a dos años estaremos en el ámbito de la garantía comercial adicional.

En cualquier caso lo que no puede hacer el vendedor es imponer unilateralmente un plazo inferior a los dos años cuando se trate de bienes de segunda mano.

CG/42/03: ¿Cómo habría que interpretar el artículo 10 de la ley desde el punto de vista del sector de maquinaria y de sus diferentes actores en el caso de los concesionarios?.

En este punto, la aplicación de la ley no parece presentar problemas interpretativos en los términos de la pregunta formulada, ya que el concesionario suele aparecer claramente como vendedor en su relación con el consumidor y, por lo tanto, es quien responde en todo caso de la conformidad del bien con el contrato de compraventa en los términos marcados por la Ley.

CG/43/03: ¿La Ley va a ser desarrollada mediante uno o varios reglamentos? ¿dichos reglamentos, en su caso, incluirán una lista con los bienes a los que se aplicará esta nueva norma? ¿cuándo estarán listos?.

La Ley se aplica, de acuerdo con su artículo 1, a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, con lo que, al margen de las exclusiones del artículo 2, no cabe establecer otras con carácter general.

La ley sólo hace referencia en el apartado primero de su disposición final quinta a que “se faculta al Gobierno para dictar las disposiciones precisas para el desarrollo de esta Ley.” Por este motivo, no se puede prejuzgar si serán o no precisos en su caso desarrollos reglamentarios, ni a qué aspectos se referirán, a salvo de lo que se indica a continuación.

El apartado segundo de esta misma disposición final quinta, sí precisa que “el Gobierno determinará los bienes de naturaleza duradera a que se refiere el apartado 5 del artículo 11 de esta Ley.” Es decir, que en este punto sí contempla la necesidad de precisar y concretar los bienes de naturaleza duradera respecto de los que deberá formalizarse siempre por escrito o en cualquier soporte duradero la garantía comercial y los derechos que la ley concede al consumidor.

No parece preciso, por otra parte, establecer ninguna lista de bienes a los que es aplicable la nueva norma, dado que, atendiendo a lo dispuesto en su artículo 2 (bienes muebles corporales) sería infinita.

La Ley hace referencia a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor.

La Ley se aplica tanto a los bienes duraderos, como a los productos perecederos o a los productos alimenticios, aunque, en este caso, la propia naturaleza del bien limita o modula la aplicación de la misma.

CG/44/03: Un agricultor es un profesional que utiliza la maquinaria, no un consumidor. Así lo demuestra el hecho de que para inscribir un tractor en los Registros Oficiales del Ministerio de Agricultura debe acreditar que es propietario de tierras. ¿En qué medida puede afectar la Ley a la compra de maquinaria agrícola por parte de estos profesionales?.

Hay que estar a lo señalado en formularios de respuestas 02/03-F y 36/03-F indicando que a efectos de la Ley 23/2003 su ámbito de aplicación viene determinado por los conceptos en ella definidos, directamente o por remisión. Tal es el caso del concepto de consumidor que es el definido en el artículo 1 de la LGDCU y sin que de su redacción quepa excluir “per se” a quien cultiva una tierra.

Otra cosa es que por aplicación de la legislación fiscal, agraria, de la Seguridad Social, etc., se constate que el comprador actúe en el marco de un sistema de producción o comercialización, que lo encuadraría en el artículo 1.3 de la LGDCU.

CG/45/03: ¿Cómo se debe articular la garantía de conformidad en los folletos publicitarios?¿Los derechos previstos en la Ley de Garantías deben incorporarse en la información comercial?

Los folletos informativos que hagan referencia a la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa y a los derechos que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, reconoce a los consumidores, deberán ajustarse a las normas que en materia de publicidad establecen tanto la Ley 26/84, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, como la Ley 34/88, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

En cuanto a si se deben de incorporar en la información comercial los derechos previstos en la Ley 23/2003, dado que la Ley no contiene ninguna disposición al respecto, será el comerciante el que determine el mensaje publicitario que desea incorporar en su publicidad, ahora bien, si se informa de su contenido deberá darse una información veraz y ajustada al texto legal, de conformidad con las normas citadas anteriormente.

CG/46/03: En cuanto a la comercialización de equipos sin usar, pero que el fabricante no acepta por presentar alguna tara o desperfecto en la embalaje, o aquellos que los clientes han devuelto sin algún accesorio, necesitaría que me aclararais la consideración de estos productos en cuanto a la garantía. Entiendo que aunque no son equipos de segunda mano, a efectos de la nueva Ley de Garantías se deberían considerar como tales y ofrecer al cliente un año de garantía.

Aún cuando la pregunta no distingue parece referirse a dos tipos de productos: aquellos que presentan alguna tara o desperfecto en el embalaje –sin que la sustitución de un embalaje o la incorporación al mismo de un accesorio, determine “per se” que se trate de bienes de segunda mano- y los devueltos por los clientes después de haber sido utilizados y manipulados por el consumidor.

En ambos casos, debe hacerse constar en la comercialización de tales productos las circunstancias especiales que concurren en ellos –tara, cambio de embalaje, etc.- y que determinarán la oferta especial que se realice respetando, en cada caso, los requisitos específicos que fueran aplicables, cual es el caso, por ejemplo de los productos con “taras” que conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista deben anunciarse como “saldos” o “venta de restos”.

Identificadas ante el consumidor las características singulares de estos bienes, conforme a lo previsto en el artículo 3.3 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, éste no podrá exigir la responsabilidad por las faltas de conformidad que, por tanto, conocía en el momento de la celebración del contrato.

En relación con los bienes devueltos por el consumidor, parece que éstos podrían comercializarse como bienes de segunda mano en cuanto cabe entender que habrá habido un uso de los productos suficiente para que éste haya decidido su devolución. En cualquier caso, tendrían esta consideración los bienes reparados en los que haya sido precisa una intervención para sustituir una pieza. En dichos casos podría pactarse un plazo inferior a los dos años pero no inferior a uno, de acuerdo con el artículo 9.1 de la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, sólo cuando el vendedor comercialice los productos como de segunda mano, cabe pactar un plazo de responsabilidad legal por falta de conformidad inferior a los dos años exigidos con carácter general para el resto de los artículos.

Por último, debe señalarse que el artículo 9.1 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, cuando prevé un plazo distinto para la responsabilidad legal del vendedor por falta de conformidad, en relación con los bienes de segunda mano, condiciona este

plazo al pacto, lo que exige acuerdo de voluntades y, excluye, en consecuencia las condiciones generales predispuestas e impuestas o las cláusulas no negociadas individualmente.

CG/47/03: Las previsiones contempladas en la Ley 23/2003, de 11 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo ¿Derogan en aquello que afecte a las reguladas en la ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos?.

La Ley 23/2003, de 11 de julio, no contiene una derogación expresa de ninguna norma, se limita a derogar todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en esta ella (Disposición derogatoria).

La ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, regula específicamente la responsabilidad derivada de daños producidos por este tipo de productos que se definen por la propia norma como “aquellos que no ofrezcan la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo, y el momento de su puesta en circulación, no debiendo considerarse defectuoso por la única razón de que tal producto, posteriormente, se haya puesto en circulación de forma más perfeccionada”.

Dado que ambas leyes tienen ámbitos diferentes, es compatible el régimen de responsabilidad por falta de conformidad y la responsabilidad por daños regulada en la Ley 24/1994 y en otras normas, como expresamente se pone de manifiesto en la Disposición Adicional de la Ley 23/2003, que establece al respecto que “En todo caso, el comprador tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”.

CG/48/03: Las prótesis dentales, son productos sanitarios a medida según establece el Real Decreto 414/96, de 1 de marzo. ¿Deben considerarse bienes de consumo y, por tanto, incluidas y afectadas por dicha Ley; o bien la Ley sólo afecta a los bienes fabricados en serie?.

La Ley hace referencia a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor, ya sean fabricados en serie o productos únicos.

Siendo este dato relevante exclusivamente en relación con la posibilidad de sustitución, al señalar el artículo 6 g) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que “el consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano”.

Con respecto a los productos fabricados a medida se considera que, en caso de falta de conformidad, cabe su sustitución por otros de la misma especie y calidad.

CG/49/03: En caso de promoción de ventas consistente en el obsequio de un producto, ¿Es aplicable la Ley 23/2003 a ese producto?. ¿Quién será el responsable de una posible falta de conformidad?. Y si el obsequio es directamente del fabricante, (por ejemplo un reloj dentro del envase del producto)¿Es responsable el vendedor?.

El artículo 1º de la ley 23/2003, de 10 de julio, establece que el vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa.

Se trata de ventas promocionales o de prima automática de un producto que van acompañadas de un regalo y que se adquieren en un establecimiento comercial, pensemos por ejemplo en las ventas promocionales de “3 x 2” y similares. En este caso, el bien que se entrega como regalo forma parte del objeto de la compraventa y en este supuesto la Ley de Garantías sería de aplicación y el vendedor es el responsable de una posible falta de conformidad del bien entregado.

Otro supuesto es que el producto sea ofrecido por el fabricante o marquista dentro de una promoción por remisión de pruebas de compra, acumulación de puntos, etc, que no tienen porque realizarse ni siquiera en un mismo comercio. En este caso, habría que diferenciar dos supuestos:

Aquellos supuestos que no están vinculados a un contrato de compra y tienen carácter gratuito, a los que, por tanto, no se aplicaría la Ley 23/2003.

Aquellos supuestos referidos a una promoción vinculada a la compra de un producto, en los que, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 23/2003, el consumidor podrá reclamar directamente al promotor, sin que, por otra parte, haya que descartar la posibilidad de que pueda dirigirse a cualquiera de los vendedores del producto que incorpora la oferta.

CG/50/03: La garantía comercial proporcionada por el fabricante exige que la instalación, o en su caso reparación, haya sido efectuada por el servicio de asistencia técnica con el objeto de garantizar la calidad del servicio. Surge la duda en cuanto al alcance de las obligaciones contenidas en la Ley cuando el comprador adquiere la pieza y procede el mismo a su instalación

La garantía comercial se contempla en el artículo 11 de la Ley, en el que se dispone que el fabricante o el propio vendedor pueden ofrecer voluntariamente y con carácter adicional a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores una garantía comercial que deberán formalizar en los términos establecidos en este artículo, respetando el contenido mínimo fijado en el mismo.

La garantía comercial debe contemplar, por tanto, derechos adicionales y mejoras en cuanto a los derechos reconocidos legalmente.

Con arreglo a esta regulación, sin perjuicio de la normativa vigente en materia de competencia, cuando se trate de una garantía comercial el consumidor habrá de estar a las condiciones establecidas por el garante respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas, sin que quepa, en ningún caso, limitar los derechos legales del consumidor en cuanto a la conformidad del bien.

Por tanto, en este caso el comprador deberá seguir las indicaciones del fabricante en cuanto a la instalación o manipulación de la pieza adquirida, a riesgo, en caso contrario de sufrir las consecuencias que se especifiquen en el documento de garantía.

Si perjuicio de lo anterior, es claro que la responsabilidad legal del vendedor no puede ser objeto de tales limitaciones en cuanto al ejercicio de los derechos del consumidor derivados de la falta de conformidad con el contrato, ni tampoco podrá el vendedor exonerarse de su obligación por no haber acudido el consumidor al servicio técnico.

Conforme a lo establecido en el artículo 9.1. de la Ley 23/2003, durante los seis meses posteriores a la venta, si el vendedor alega que la falta de conformidad es debida a la manipulación realizada por el consumidor tendrá que asumir la carga de la prueba.

CG/51/03: Cuando el fabricante otorgue al consumidor una garantía comercial y el bien sea de naturaleza duradera ¿Cómo se deben contemplar en el documento de garantía los derechos que la ley otorga a los consumidores en cuanto a la conformidad de los bienes. ¿Deben Reunir los requisitos del artículo 11 de la L6 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La Ley 23/2003, de 11 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, establece en nuestro ordenamiento jurídico una nueva regulación en materia de conformidad de los bienes muebles corporales con el contrato de compraventa. Los apartados 2 y 3 del artículo 11 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, no resultan aplicables en el ámbito regulado por la Ley 23/2003.

De acuerdo con esta nueva regulación, el fabricante o el propio vendedor deberán acomodar su actuación a lo dispuesto el número 5 del artículo 11 de la Ley 23/2003, que exige que se formalicen por escrito o en cualquier soporte duradero tanto la garantía comercial como los derechos que la Ley concede al consumidor ante la falta de conformidad de los bienes con el contrato.

Por tanto, con relación a los derechos legales que la Ley otorga a los consumidores respecto a la conformidad de los bienes, no se establece un contenido concreto que deba hacerse figurar en el documento en el que se recojan los derechos del consumidor, sin embargo, debe entenderse que tendrán que figurar en él, al menos, el concepto de principio de conformidad de los bienes junto a los requisitos que establece la Ley al respecto, los derechos del consumidor y las opciones de que dispone la falta de conformidad, plazos para exigir la responsabilidad, sujetos obligados y plazos para reclamar.

CG/52/03: ¿Cómo afecta la Ley de Garantías a la utilización de recambios usados aportados por el propio consumidor en la reparación de vehículos automóviles?.

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo no afecta al régimen de seguridad, por lo que el profesional que utiliza un recambio usado está obligado a verificar su buen estado y asegurarse que reúne las debidas garantías.

El artículo 3.3 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que no habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor.

No obstante lo anterior, el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, establece en su artículo 9 las condiciones en las cuales los talleres de reparación de automóviles pueden utilizar piezas de repuesto usadas o no específicas del modelo de vehículo que se repara.

La finalidad de la norma es clara, de un lado proteger los legítimos intereses económicos de los consumidores, de otro, garantizar la seguridad del vehículo y, en consecuencia, de su conducción.

Se plantea, no obstante, la duda sobre si el consumidor puede aportar para la reparación una pieza usada y si, en este caso, corresponde al taller –con carácter previo a su instalación- verificar el estado del recambio y cerciorarse de su buen estado y de que no ofrece riesgos para la seguridad.

El artículo 9 del citado Real Decreto 1457/1986, condiciona la utilización de piezas usadas a la previa conformidad escrita del cliente y a que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado y ofrecen garantías suficientes.

Cuando es el usuario el que aporta las piezas y estas son usadas, su conformidad aparece claramente manifestada, por lo que, salvo a efectos de prueba y en beneficio del taller, no parece exigible que se formalice por escrito la autorización para el uso de piezas usadas.

Persiste, no obstante, la obligación del taller de verificar el estado de la pieza y, tras su examen, responsabilizarse por escrito de su buen estado y de que ofrece suficientes garantías. En tales casos y previo presupuesto debidamente aceptado por el consumidor, parece que pueden ser repercutibles al consumidor los costes de verificación del buen estado y de la seguridad de la pieza.

Desde la perspectiva de seguridad general de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, conforme a las exigencias del artículo 3 y 13 de la Ley General para la Defensa de los

Consumidores y Usuarios, y en el marco de referencia constituido por el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de productos, el profesional cuya actividad –la instalación del repuesto- puede afectar a la seguridad del usuarios, tiene el deber de:

advertir al consumidor sobre los riesgos que puede presentar la instalación de la pieza usada

adoptar las medidas necesarias para que el riesgo finalice, lo que en el caso de que la pieza no estuviera en buen estado o no ofreciera las garantías suficientes y pudiera afectar a la seguridad implicaría –como mínimo- su no instalación.

La buena fe exigible en todas las transacciones comerciales obliga al profesional, asimismo, a advertir al usuario sobre los posibles defectos del recambio usado que el consumidor pretende se utilice en la reparación del vehículo y, en su caso, de las consecuencias de tal instalación.

CG/53/03: Si se hace una reparación y se cambia una pieza por otra nueva, suponiendo que la pieza tiene los dos años de garantía que indica la Ley y que fallase al quinto mes de instalarla, ¿Podría cobrarse por la mano de obra para cambiarla por otra nueva si el cliente opta por la sustitución, alegando que la garantía de la reparación es de tres meses y ya ha pasado?

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 6 a) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, la reparación y la sustitución serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad 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.

El responsable de la falta de conformidad es el que debe asumir los gastos de reparación o sustitución incluidos los derivados de la instalación, ya sea en base a sus responsabilidades como instalador, ya sea como responsable por los daños y perjuicios causados al consumidor al suministrarle un bien no conforme con el contrato.

CG/54/03: Cuando un consumidor, por motivos de precio, adquiera un automóvil en un concesionario situado a muchos kilómetros de su domicilio habitual ¿Podrá exigir, en caso de disconformidad del bien con el contrato, que el vendedor concesionario de la misma marca en su domicilio asuma la obligación legal de saneamiento (reparación/sustitución)?

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, hace responsable en primer lugar al vendedor del bien, por lo que sólo ante éste podrá dirigirse el comprador y en ningún caso, por tanto, podrá reclamar contra un establecimiento con el que no se ha tenido ninguna relación de consumo, salvo lo que se determine, en relación con la consideración como vendedor respecto a los establecimientos que operen en el mercado con un mismo nombre comercial.

Otra cosa es que, de acuerdo con las previsiones del artículo 10 de la Ley, el comprador pueda reclamar directamente al fabricante la reparación o sustitución del bien. Lo más probable será, no obstante, que en tal caso el productor remita al cliente a su concesionario más próximo a fin de que allí se hagan cargo de la cobertura que proceda, pero esto es una cuestión interna entre productor y distribuidores que en modo alguno puede incidir negativamente sobre los derechos legales del consumidor.