



INFORME SOBRE LAS OBLIGACIONES DE CONFIRMACIÓN DOCUMENTAL EN CUANTO AL DEPÓSITO, ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO Y FACTURACIÓN, CON MOTIVO DE LA REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO, POR PARTE DE AQUELLAS EMPRESAS QUE RECEPCIONAN ESTE TIPO DE APARATOS PARA SU REMISIÓN AL SERVICIO TÉCNICO DE LA MARCA CORRESPONDIENTE.

La Dirección General de Consumo de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid formula consulta, conforme al procedimiento aprobado por la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo, sobre las obligaciones de confirmación documental del contrato celebrado con los consumidores por parte de aquellas empresas que reciben aparatos de uso doméstico para su remisión al servicio técnico de la marca correspondiente, así como la posible aplicación a estas empresas del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del Consumidor, en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Según el órgano que solicita la consulta *"estos establecimientos son normalmente grandes y medianas superficies comerciales, que prestan un servicio a los consumidores consistentes en recibir los aparatos de uso doméstico y remitirlos a los servicios de asistencia técnica, tanto si el aparato está en garantía como si no lo está y, asimismo, cobran por la reparación y/o por la elaboración de un presupuesto, en el caso de que el producto no esté en garantía legal."*

Dichas empresas no realizan reparaciones, instalaciones y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y, por tanto, lo único que hacen es recibir estos aparatos para llevarlos al SAT correspondiente. En este proceso, sin embargo, entregan a los usuarios un resguardo de depósito, expedido a nombre de la mercantil receptora, un presupuesto expedido por el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) que efectúa la reparación a nombre de dicha mercantil depositante, en su caso, y una factura de la reparación realizada que la intermediaría expide a nombre del consumidor; es decir, los tres documentos exigidos en el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.



La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid se plantea dos cuestiones:

- Si la mercantil que recepciona el producto y lo remite al SAT, no se ajusta a la definición que de éstos hace el referido Real Decreto, no estarían sujetos al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.
- En consecuencia, de optarse por esta interpretación podría plantearse que la petición de reparación de la mercantil receptora al SAT establece una relación contractual entre dos empresas y nuevamente se llegaría a la conclusión de que el Real Decreto, anteriormente citado, no resultaría de aplicación.

En torno a la cuestión planteada en la consulta de referencia se formulan las siguientes consideraciones:

De conformidad con los datos que sirven de base a la consulta que formula la Comunidad de Madrid, el informe que se procede a emitir se centra en el caso concreto de aquellos centros comerciales que actúan únicamente como intermediarios que recepcionan productos para su traslado al servicio técnico de la marca de que se trate, que es la empresa titular del servicio de reparación, habiendo expirado por otra parte el plazo de garantía legal o comercial, en su caso.

El Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico se aplica a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico, por tanto, dado que en este caso la consulta de la Comunidad de Madrid se centra en aquellas medianas y grandes superficies comerciales que actúan como intermediarios, éstas quedan excluidas de su ámbito de aplicación.

Ahora bien, en el caso concreto que plantea la Comunidad de Madrid, no parece que existan dudas en cuanto a que las citadas empresas siguen un "*protocolo de actuación*" acordado con los servicios técnicos de la marca de los aparatos de uso doméstico que les entregan los consumidores para su reparación, por ello, en la medida en que dichas empresas actúan en nombre o siguiendo las instrucciones de la empresa responsable del servicio técnico asumirán las mismas obligaciones que el TRLGDCU impone al empresario que directamente contrata con



el consumidor, por lo que consecuentemente tendrán que dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 60 y 63 del TRLGDCU en materia de información precontractual y confirmación documental de la contratación realizada, así como las obligaciones que se derivan del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, y concretamente en su Título II, referidas al derecho del consumidor a un presupuesto previo y un resguardo de depósito, así como a la facturación, en los términos que establecen respectivamente los artículos 3 y 5.

El artículo 63 del TRLGDCU regula la confirmación documental de la contratación realizada en los siguientes términos:

Artículo 63. Confirmación documental de la contratación realizada.

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

Por tanto, el recibo justificante, copia o documento acreditativo de la contratación debe en todo caso especificar las condiciones esenciales de la operación acordada entre empresario y consumidor, es decir, deberá recoger la descripción somera de las prestaciones principales y de la identidad de las partes, sobre todo del empresario o profesional. En consecuencia, en este caso, el recibo justificante, copia o documento acreditativo de la contratación que realiza el consumidor con las medianas y grandes superficies comerciales deberá dejar constancia de que estas actúan únicamente como intermediarias receptoras de los aparatos domésticos de los consumidores para remitirlos a los SAT y, en consecuencia, tendrán que facilitar un documento de depósito en el que hagan constar su posición de intermediarios y, por lo tanto, el resguardo del depósito, el presupuesto previo, en su caso, y la factura que libre el SAT deberán ir a nombre del consumidor final y no del centro comercial depositante del bien que actúa como mero intermediario. Ello no excluye la posibilidad de que el centro comercial que actúa como intermediario pueda expedir una factura adicional por la gestión de intermediación.



En caso contrario se estarían incumpliendo las obligaciones que derivan del TRLGDCU y por tanto se incurriría en una infracción en materia de defensa de los consumidores prevista en el artículo 49.i.n:

“El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o disposiciones que la desarrollen, en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.”

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que el presente informe se emite sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional segunda del Real Decreto 58/19988, de 29 de enero, que establece su carácter de norma de aplicación supletoria respecto de las disposiciones de las Comunidades Autónomas que tengan competencias normativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios.