

Facultat de Dret

GRAU EN DRET

TREBALL FINAL DE GRAU

FALTA DE CONFORMITAT
EN LES VENDES DE BÉNS
DE CONSUM I REMEIS PER
A FER-HI FRONT

Curs 2014-2015

Sheila Quintana Cerrato



Tutor: Dr. Josep Solé Feliu

Convocatòria: Juny 2015



ÍNDEX

	PÀG.
INTRODUCCIÓ.....	1
1 . CONCEPTES	3
1.1 Subjectes.....	3
1.1.1 Consumidor i usuari	3
1.1.2 Subjectes responsables	4
A) Venedor	4
B) Productor.....	5
C) Acció de regrés	8
1.2 Béns de consum	9
1.2.1 Exclusions expresses i béns de segona mà.....	11
2 . LA FALTA DE CONFORMITAT COM A CRITERI D' ATRIBUCIÓ DE RESPONSABILITAT AL VENEDOR.....	13
2.1 Introducció.....	13
2.2 Moment que s'agafa de referència per a apreciar la falta de conformitat	14
2.3 El deure d'informar de la falta de conformitat: la denúncia	15
2.4 Criteris generals per a determinar la conformitat	16
2.4.1 Conducta seguida pel venedor.....	18
2.4.2 Ús típic o utilitat ordinària.....	20
2.4.3 Ús especial.....	21
2.4.4 Habitualitat en la qualitat i en les prestacions	22
2.5 Instal·lació incorrecta i falta de conformitat. El mal ús del producte	24
2.6 Causes d'exoneració de responsabilitat	25
2.6.1 Causes d'exoneració relatives a l'actuació i les circumstàncies del venedor	25
2.6.2 Causes d'exoneració de responsabilitat del venedor imputables al comprador	26

3 . REMEIS PER A FER FRONT A LA FALTA DE CONFORMITAT	29
3.1 El sistema de remeis prestat	29
3.2 Dret a la reparació i a la substitució del producte	31
3.2.1 Què s'entén per objectivament impossible?.....	33
3.2.2 Què s'entén per objectivament desproporcionada?.....	35
3.2.3 La substitució parcial: La validesa dels vals de compra	35
3.2.4 La gratuïtat.....	36
3.2.5 Termini raonable.....	39
3.2.6 Còmput dels terminis durant la reparació i la substitució	40
3.2.7 La justificació documental de l'entrega del producte quan es repara o es substitueix.....	42
3.2.8 Conseqüències de la reparació i substitució insatisfactòria.....	44
3.2.9 Impossibilitat de substitució	46
3.3 Dret a la rebaixa del preu i dret a la resolució contractual.....	47
3.3.1 Dret a la rebaixa del preu.....	48
A) Plantejament general.....	48
B) Criteris per a la rebaixa del preu.....	49
3.3.2 Dret a la resolució del contracte	50
3.4 Afectació jurisprudencial de la jerarquitització dels drets en la llei	52
4 . TERMINIS	57
4.1 Termini de dos anys	57
4.2 Termini de garantia de les reparacions	58
4.3 Termini de 6 mesos.....	58
5 . GARANTIA COMERCIAL.....	61
5.1 Diferenciació entre garantia legal i comercial.....	61
5.2 Garantia comercial	63
5.2.1 Requisits formals	63

5.2.2 Contingut de la garantia comercial	63
5.2.3 Prescripció de l'acció	65
6 . CONCLUSIONS.....	66
7 . BIBLIOGRAFIA.....	69
7.1 Legislació	74
7.2 Pàgines o parts d'una web	75
7.3 Jurisprudència	76
7.3.1 Sentències del Tribunal de Justícia de la Comunitat Europea	76
7.3.2 Sentències de l'Audiència Provincial	76

INTRODUCCIÓ

Abans d'explicar el contingut del treball i el seu desenvolupament vull fer menció als motius pels quals he escollit aquest tema.

Actualment ens trobem davant una societat de consum caracteritzada precisament pel consum massiu de béns i serveis, on els consumidors, en la majoria de casos, es troben indefensos davant de pràctiques que poden arribar a ser abusives.

En el nostre marc normatiu hi ha lleis que protegeixen al consumidor, però normalment aquest no coneix la normativa i per tant és molt difícil que la pugui al·legar.

Així doncs, per poder analitzar la protecció que s'ofereix als consumidors i usuaris, primer ens hem de preguntar qui és el consumidor i usuari, de manera que en el primer capítol es defineixen els conceptes bàsics, centrant-nos ens els subjectes i en aquells béns i serveis que comprèn la protecció del consumidor.

Un altre aspecte tractat és la conformitat dels productes amb el contracte, és a dir, l'obligació que té el venedor de lliurar al consumidor un bé que s'adeqüi al què s'estipula en el contracte o, en defecte, als criteris establerts en la pròpia llei. Per tant, s'exposa detalladament cada un dels remeis que té tot consumidor i usuari davant la falta de conformitat del bé amb el contracte: té dret a sol·licitar a la seva elecció la reparació del producte o la seva substitució i si el consumidor ha tingut molts inconvenients amb el producte, podrà sol·licitar la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

Per últim, s'ha considerat convenient afegir un apartat sobre la garantia comercial.

Com veuran tot seguit, s'ha decidit dur a terme el treball sobre aquest àmbit perquè és un tema de gran importància. Els consumidors i usuaris solen estar en desavantatge respecte als venedors, per això, han de conèixer els drets que la llei els reconeix per poder-los reclamar de forma justa i legítima.

Tal i com va mencionar el president John F. Kennedy: “tots som consumidors”.¹

¹ Discurs del President John F. Kennedy durant la celebració del dia mundial dels Drets del Consumidor el 15 de març de 1962. “Consumers, by definition, include us all”.

1. CONCEPTES

1.1 Subjectes

1.1.1 Consumidor i usuari

La Directiva 1999/44/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de maig de 1999, *sobre determinats aspectes de la venda i les garanties dels béns de consum* (en endavant Directiva 1999/44)² defineix el concepte de consumidor com *“tota persona física que, en els contractes a què es refereix la present Directiva, actua amb fins que no entren en el marc de la seva activitat professional”*.

En el Text Refós de la *Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementaries* (en endavant TRLGDCU)³, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, el concepte de consumidor es troba a l'art. 3, segons el qual *“a efectes d'aquesta norma i sense perjudici del que disposen expressament els seus llibres tercer i quart, són consumidors o usuaris les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional”*.

El consumidor i usuari, que es defineix a la llei, és la persona física o jurídica que actua en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. És a dir, que intervé en les relacions de consum amb fins privats, contractant béns i serveis com a destinatari final sense incorporar-los, ni directament, ni indirectament, en processos de producció, comercialització o prestació a tercers⁴.

² DOCE núm. L 171, de 7 de juliol de 1999.

³ BOE núm. 287 de 30 de novembre de 2007.

⁴ Sergio CÁMARA LAPUENTE. «Comentarios al artículo 3 TR-LGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Dir.). *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 102-105.

Com es veu, encara que la Directiva parli únicament de persona física, no veiem inconvenient en què els diferents Estats de la Comunitat incloguin en les seves legislacions al consumidor-persona jurídica que, de la mateixa manera que la persona individual, adquireix béns com a destinatària final dels mateixos, per al seu propi consum i que actua fora de la seva activitat professional. Així per exemple trobaríem el cas de les comunitats de béns, les associacions, fundacions, entre altres.

1.1.2 Subjectes responsables

A) Venedor

El venedor és el subjecte obligat. Es tracta d'un professional del comerç, que realitza una activitat professional amb ànim de lucre, bé sigui una persona física o jurídica. L'article 1.2 c) de la Directiva 1999/44 defineix el concepte de venedor com *"qualsevol persona física o jurídica que, mitjançant un contracte, ven béns de consum en el marc de la seva activitat professional"*.

Segons l'article 2.1 de la Directiva 1999/44, el venedor és l'únic subjecte responsable davant del consumidor per la falta de conformitat del bé lliurat amb el contracte signat per ambdues parts. Aquest article estableix literalment que *"el venedor està obligat a lliurar al consumidor un bé que sigui conforme al contracte de compravenda"*.

En paral·lel caldria seguir l'article 114 del TRLGDCU on s'estableix que *"el venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte"*.

Com veiem el TRLGDCU no defineix el terme de "venedor", únicament exposa a què està obligat com a tal, i així es posa de manifest a l'Exposició de Motius III, on s'afirma que *"encara que no es defineixi, per remissió a la legislació civil, és qui intervé en un contracte de compraventa, en el cas d'aquesta llei, actuant en el marc de la seva activitat professional"*.

Tot i així, encara que l'articulat del TRLGDCU no defineixi al venedor, si ens senyala qui és l'empresari: *“aquella persona física o jurídica que actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional, ja sigui de forma pública o privada”* (art. 4 TRLGDCU); el proveïdor: *“l'empresari que subministra o distribueix productes en el mercat, qualsevol que sigui el títol o contracte en virtut del qual realitzi dita distribució”* (art. 7 TRLGDCU); i el productor *“fabricant del bé o prestador del servei o el seu intermediari, o l'importador del bé o servei en el territori de la Unió Europea, així com qualsevol persona que es presenti com a tal, a l'indicar en el bé (ja sigui en l'envàs, en l'envoltori o en qualsevol altre element de protecció o presentació) o en el servei, el seu nom, la marca o altre signe distintiu”*(art. 5 TRLGDCU). El terme empresari engloba al venedor, al productor i al garant⁵.

El venedor és, per tant, l'empresari que apareix sempre al pol oposat del consumidor dins la relació jurídica de consum, i precisament front a qui es pretén protegir al consumidor. En tot cas, queden excloses de la condició de venedor les actuacions d'aquest fora de la seva activitat professional, és a dir, les vendes privades de béns de consum que no formen part de l'àmbit propi de la seva activitat. També queden exclosos els contractes entre professionals o comerciants i les vendes realitzades per un venedor no professional⁶.

B) Productor

La Directiva 1999/44 defineix en l'art. 1.2 d) el concepte de productor com *“el fabricant d'un bé de consum, l'importador d'un bé de consum en el territori de la Comunitat o qualsevol persona que es presenti com a productor indicant en el bé de consum el seu nom, la seva marca o altre signe distintiu”*.

De la mateixa manera es recull aquest concepte a l'art. 5 del TRLGDCU on s'exposa que es considera com a tal *“al fabricant del bé o al prestador del servei o al seu intermediari, o a*

⁵ Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Dir.). «Comentario al art. 4 TRLGDCU» a *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Cizur Menor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 103.

⁶ Natalia ALVAREZ LATA, Fernando PEÑA LOPEZ, José Manuel BUSTO LAGO (Coord.). *Reclamaciones de consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*. Navarra, Aranzadi, 2005. Pàg. 65.

l'importador del bé o servei en el territori de la Unió Europea, així com a qualsevol persona que es presenti com a tal en indicar en el bé, ja sigui en l'envàs, en l'embolcall o en qualsevol altre element de protecció o de presentació, o servei el seu nom, la seva marca o un altre signe distintiu".

Pel què fa a la responsabilitat subsidiària del productor, l'art. 124 del TRLGDCU estableix que quan al consumidor o usuari li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva adreçar-se contra el venedor per la falta de conformitat dels productes amb el contracte podrà reclamar directament al productor amb la finalitat d'obtenir la substitució o reparació del producte.

El consumidor únicament es pot dirigir contra el fabricant en el cas que li sigui impossible o excessivament oneros efectuar la seva reclamació contra el venedor. Seria el cas, per exemple, que s'hagi tancat l'establiment o que l'establiment es trobi situat a l'estranger o a gran distància del domicili del consumidor.

El fabricant, per tant, ha de respondre en dues situacions; quan al consumidor i usuari li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva dirigir-se contra el venedor; i quan la falta de conformitat es refereixi a l'origen, identitat o idoneïtat dels productes, d'acord amb la seva naturalesa i finalitat.

No obstant això, hi ha autors, com per exemple Lucía Costas Rodal⁷, que estableixen una diferenciació entre: la imputació de responsabilitat del productor (que tindria lloc amb la concurrència dels dos requisits assenyalats); i el reconeixement del dret del consumidor a dirigir-se directament contra el productor (sense tenir en compte a quin dels dos subjectes - productor o venedor- li fos imputable la responsabilitat).

Trobem una línia jurisprudencial defensora del caràcter subsidiari de la responsabilitat del productor davant el consumidor. En aquest sentit, la SAP Biscaia 18.06.2007 (JUR 2007/358168), va considerar que no procedia l'estimació de la demanda del consumidor

⁷ Lucía COSTAS RODAL *El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo*. Aranzadi civil, nº 1, 2004. Pàg. 2045-2080.

davant l'empresa fabricant d'automòbils, a l'entendre que l'article 10 de la Llei 23/2003 de 10 de juliol, *de Garanties en la Venta de Béns de Consum*⁸, reguladora de l'acció contra el productor, "la contempla només en el cas que al consumidor li resulti impossible o li suposi una càrrega excessiva adreçar-se contra el venedor".

Una segona interpretació⁹, entén que els dos primers requisits de l'article 124 del TRLGDCU, representen dos supòsits diversos en què el consumidor pot exercir directament l'acció de reparació contra el productor: a) Quan el defecte del bé sigui imputable al productor, el consumidor podrà escollir entre reclamar el sanejament al venedor (i que aquest posteriorment, en via de retorn, reclami al productor el què ha pagat), o bé exercitar directament l'acció contra el productor que, en aquest cas, no tindria acció de retorn contra el venedor (per resultar-li imputable la responsabilitat). b) Al contrari, si el defecte del bé és imputable al venedor, el consumidor podrà igualment optar, tenint la possibilitat de dirigir-se contra el fabricant (si li resulta impossible o li suposa una càrrega excessiva adreçar-se contra el venedor), que, ara si, disposaria d'acció de retorn contra el venedor del producte.

També trobem una altre línia jurisprudencial a favor de la responsabilitat solidària d'ambdós subjectes (venedor i productor) davant el consumidor. En aquest sentit, la SAP Múrcia 30.05.2006 (JUR 2006/187552) va considerar que, tant el venedor com el productor eren responsables directes davant el consumidor, de manera que tots els que haguessin intervingut en el procés de producció, distribució i venda del vehicle serien responsables solidaris davant el consumidor (d'acord amb la Llei 26/1984, de 19 de juliol, *General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris*¹⁰, actualment TRLGDCU).

⁸ RCL 2003, 1764. BOE núm. 165, 11 de juliol de 2003.

⁹ María Patricia REPRESA POLO. *Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad* a Silvia DÍAZ ALABART, (Coord), *Garantía en la venta de bienes de consumo (Ley 23/2003, de 10 de julio)*. Madrid, Edisofer, 2006. Pàg. 1542-1549.

¹⁰ BOE núm. 176, de 24 de juliol de 1984.

C) Acció de regrés

L'acció de regrés o de reemborsament té una doble finalitat: per una banda, té la finalitat de protegir al venedor que ha respòs davant del consumidor d'una falta de conformitat de la que no és responsable, i per altra banda té la finalitat d'intentar distribuir la càrrega econòmica de la responsabilitat per falta de conformitat atribuint-la al responsable de la mateixa¹¹.

Pel què fa a la legitimació activa, la té aquell que ha respòs davant del consumidor i usuari (com a norma general el venedor) i la legitimació passiva correspon al responsable de la falta de conformitat, que pot ser qualsevol subjecte de la cadena de distribució¹². Si són varis els responsables de la falta de conformitat, la responsabilitat es repartirà entre ells. En aquest sentit, trobem la SAP Valencia 16.06.2008 (AC 2008/1616) on el venedor exercita una acció de repetició contra l'importador per un defecte de fabricació en un televisor, reclamant-li el preu que el venedor va haver de retornar al consumidor després de la resolució del contracte. El demandat afirma que en la compravenda destinada a un producte de consum es distingeixen dos classes d'obligacions: la que el venedor té respecte al seu comprador i la del venedor respecte al productor. El demandat entén que és distribuïdor, no productor, pel que l'acció no procedeix contra ell. Tot i així, la Sala considera que com a distribuïdor d'aquests productes necessàriament té la condició d'importador, figura assimilada al fabricant, i per tant, està legitimat passivament en l'exercici de l'acció de repetició per ser l'entitat que va vendre el televisor al venedor qui a la seva vegada el va vendre al consumidor, d'aquí que ha de respondre davant d'aquell de la falta de conformitat del bé en el contracte.

Quan el productor respongui directament de la falta de conformitat, seran possibles dos supòsits: Si considerem que el consumidor pot reclamar directament contra el productor,

¹¹ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 124 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1570.

¹² María Paz GARCÍA RUBIO. *El derecho de regreso del responsable frente al consumidor en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Noticias de la Unión Europea, N^o 263, 2006. Pàg. 30.

encara que a ell no li sigui imputable el defecte, podrà interposar una acció de regrés. Contràriament, si l'acció directa només té lloc quan al productor li és imputable la falta de conformitat, no podrà interposar l'acció de regrés¹³.

El termini per interposar l'acció de regrés és d'un any i el seu inici es computa a partir del moment en què es completa el sanejament, és a dir, des que el venedor hagi procedit a la reparació, substitució, rebaixa del preu o resolució (art. 124 TRLGDCU). Aquesta acció té la finalitat de distribuir, de manera definitiva, la carga econòmica de la responsabilitat per falta de conformitat sobre qui sigui el responsable en la cadena de producció o distribució¹⁴.

1.2 Béns de consum

La Directiva 1999/44/ defineix el terme de bé de consum com *“tot article moble corpori, excepte els béns venuts per l'autoritat judicial després d'un embargament o d'un altre procediment, l'aigua i el gas quan no estiguin envasats per a la venda en un volum delimitat o en quantitats determinades, i l'electricitat”* i per altra part, defineix el «producte» com tot bé o servei, inclosos els béns immobles, els drets i les obligacions.

El TRLGDCU ha canviat l'expressió de «béns de consum» per la de «producte» definint-la en l'art. 6 com *“tot bé susceptible d'apropiació i en general, tot aquell que pugui transportar-se d'un punt a un altre sense detriment de la cosa immoble en la que estigués incorporat”*.

Seràn productes, doncs, tan els béns nous com els utilitzats, les coses específiques com les genèriques, els duradors i no duradors o peribles (és a dir, aquells que tenen un període de vida molt limitat, perquè el bé desapareix, perquè desapareix la seva utilitat al esgotar-se

¹³ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentarios al art. 124», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1571.

¹⁴ José Ramón GARCÍA VICENTE. *La acción contra el productor: el art. 10 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Anuario de Derecho Civil, N^o 1, 2007. Pàg. 59.

aquest període de temps o en ser consumits, com per exemple els aliments; o béns deteriorables, com per exemple els productes tèxtils). També estaran inclosos els productes immaterials incorporats a un suport físic: programes d'ordinador, bancs de dades i productes digitalitzats¹⁵.

Sorgeix el dubte de determinar què succeeix amb els productes que de forma gratuïta s'ofereixen al consumidor juntament amb el producte que adquireix. L'art. 20 del TRLGDCU relatiu a les promocions no resol la qüestió doncs preveu que tots aquests mètodes vinculats a l'oferta, promoció o venda seran objecte de regulació específica, establint les condicions de transparència en què han de produir-se i assegurant en el seu cas, la protecció dels legítims interessos econòmics dels consumidors i usuaris. S'ha afirmat que al tractar-se d'una activitat comercial promocional, el règim que correspondria és el de la garantia comercial, és a dir, els productes regalats no estarien inclosos en la garantia legal sinó en una garantia comercial. I si qui ofereix el producte obsequi no diu res al respecte, estarà dotant a aquell bé d'una garantia idèntica a la legal, ja que al no existir altres dades, la regulació de la garantia legal tindria una funció supletòria¹⁶.

D'altra banda, podria pensar-se també que en aquests casos l'obsequi pot constituir una donació i la donació com a tal queda exclosa del règim de garantia. Altra cosa són les promocions comercials en les que per la compra d'un o dos productes te n'ofereixen d'altres per un preu mòdic (per exemple un 3x2). En aquests casos el consumidor paga els tres productes encara que pel tercer es pagui menys. En aquests supòsits sí que s'aplicaria el règim de garanties. Una altra cosa és el 2x1 en el sentit de que si es compra un producte te'n regalen un altre. En aquests casos hi ha una donació i com a tal queda exclosa del règim de garantia. Però si el producte que regalen és idèntic a l'adquirit i és el que presenta una falta de conformitat, donat que es tracta del mateix bé, el consumidor podrà denunciar la falta de conformitat del producte regalat sense que el venedor pugui distingir si és l'adquirit o el

¹⁵ Mercedes VERGEZ SANCHEZ. *La protección del consumidor en la Ley de Garantías en la venta de bienes de consumo*. Aranzadi, 2004. Pàg. 36.

¹⁶ Silvia DÍAZ ALABART. *Dos cuestiones en torno a la protección del consumidor en la compraventa de productos de consumo: la garantía del producto sustituto y la del producto que se obsequia con la compra de otro*. Aranzadi civil, nº 11, 2008. Pàg. 9-10.

regalat¹⁷.

En tot cas, s'ha de tenir present que es matisen els criteris legals en funció de la naturalesa de cada bé.

1.2.1 Exclusions expresses i béns de segona mà

És important esmentar que hi ha determinats béns exclosos de l'àmbit d'aplicació del TRLGDCU (art. 115.2) entre els quals trobem:

a) Els béns adquirits mitjançant venda judicial. S'exclouen pel mecanisme legal mitjançant el qual son alienats, per no trobar-nos davant una operació de consum i pel subjecte que realitza l'entrega: l'autoritat judicial.

b) L'aigua o el gas, quan no estiguin envasats per a la venda en volum delimitat o en quantitats delimitades. És a dir, es poden reclamar garanties davant d'una bombona de gas butà o una ampolla d'aigua mineral, però no es podrà davant el gas o l'aigua que ens són subministrats al nostre domicili.

c) L'electricitat.

d) I els productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a les que puguin assistir personalment els consumidors. El concepte de subhasta administrativa sembla referir-se a aquell tipus de subhasta regulada per la legislació administrativa en la que necessàriament el subhastant o anunciant serà un ens de titularitat administrativa. S'està pensant, encara que no exclusivament, en peces d'art i antiguitats, que no solen ser béns de consum i l'important a l'hora d'adquirir aquests béns és el valor d'afecció en la seva adquisició, o altres motivacions o

¹⁷ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 120 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1426.

valoracions subjectives i la seva autenticitat¹⁸.

Això no vol dir que s'exclougui els béns de segona mà, tot el contrari. El que succeeix és que la categoria de béns de consum de segona mà és amplíssima, i només exclou els venuts en subhasta administrativa. Així doncs, en els supòsits en què es tracti de béns de segona mà, la garantia pot tenir plena eficàcia, però, no necessàriament haurà de ser una garantia amb les mateixes característiques que l'otorgada per als productes nous. En aquests casos serà el venedor l'únic responsable de la falta de conformitat durant al menys el termini de garantia. Però hi ha determinats components d'un producte que queden al marge d'aquell desgast i s'integren com operacions de manteniment de conformitat (per exemple, en els vehicles de segona mà, la substitució de l'oli o dels pneumàtics).

Als béns de segona mà no pot exigir-se que els seus components siguin nous però sí que estiguin en bones condicions d'ús, al menys durant la vigència de la garantia. Si el desgast té suficient entitat com per produir una averia als sis mesos de l'entrega, ha de considerar-se que la falta de conformitat és anterior a l'entrega¹⁹.

¹⁸ Fernando GÓMEZ POMAR. *Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de las ventas y las garantías de los bienes de consumo: una perspectiva económica*. Indret. Octubre, 2001. Pàg. 14.

¹⁹ Esther TORRELLES TORREA. «Comentario al art. 115 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2001. Pàg. 1068.

2. LA FALTA DE CONFORMITAT COM A CRITERI D'ATRIBUCIÓ DE RESPONSABILITAT AL VENEDOR

2.1 Introducció

La conformitat amb el contracte suposa l'adequació material dels béns amb els que el venedor pretén complir a les exigències del contracte. Per tant, el contracte és el que estableix el criteri decisiu per apreciar l'existència de conformitat. La necessitat de conformitat és una exigència legal i el seu incompliment generarà responsabilitat.

La noció de conformitat dels béns en relació al contracte només contempla la conformitat material dels béns, pel que la conformitat jurídica (absència de pretensions de tercers sobre els béns venuts) queda enterament sotmesa a les regles nacionals aplicables. Tot i així seria convenient acollir una noció àmplia de falta de conformitat on s'incloguin tant els defectes materials com els jurídics²⁰.

Pels supòsits on les parts no hagin negociat les característiques del bé a entregar el TRLGDCU estableix una sèrie de supòsits en els que es presumirà que existeix conformitat. Tot i així, l'autonomia de la voluntat pot tenir també certa rellevància, donat que la possibilitat que les parts marquin les exigències i criteris de conformitat ve reconeguda en el Considerant 8 de la Directiva (*la presumpció legal de conformitat no podrà limitar el principi de llibertat contractual de les parts*), encara que no expressament en el seu articulat ni en el TRLGDCU. Per tant, si les parts han establert uns criteris per determinar la conformitat, a ells haurien de cenyir-se en primer lloc²¹. Ara bé, l'autonomia de la voluntat està limitada si el que es pretén és excloure o disminuir la responsabilitat del venedor pel supòsit en que els productes no siguin conformes amb el contracte, donat que l'art. 10 del TRLGDCU declara nul·la tal renúncia.

²⁰ Nieves FENOY PICÓN. *La entidad del incumplimiento en la resolución del contrato: análisis comparativo del artículo 1124 CC y del artículo 121 del Texto Refundido de Consumidores*. Anuario de Derecho Civil, 1, 2009. Notes 83, 127 i 217.

²¹ Jesús ESTRUCH ESTRUCH i Rafael Antonio VERDERA SERVER. *La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Derecho privado de consumo. María José REYES LÓPEZ (Coord.). Valencia, Tirant lo Blanch, 2004. Pàg. 464.

És possible que un cop adquirit un bé i entregat al comprador es descobreixi en ell una anomalia qualitativa, és a dir, l'existència d'algun defecte o vici, o una qualitat diferent de la que s'esperava, o l'entrega d'una cosa diferent de la que es pretenia.

L'obligació d'entrega del venedor inclou, entre altres, l'obligació de que l'objecte sigui idoni per al fi contractualment fixat. La prestació del venedor inclou fer al comprador propietari lliure de càrregues d'una cosa de la qualitat pactades, o en defecte de pacte, de les adequades al ús al que normalment es destina. La delimitació de l'obligació d'entrega i el compliment contractual es fan dependre d'una determinada configuració de l'objecte de la prestació. No es compleix només entregant puntualment el que s'ha pactat, sinó que a més, el que s'entrega ha de reunir les condicions que ordinàriament li siguin pròpies²².

Amb l'expressió «falta de conformitat» s'ha adoptat una noció unitària que comprèn tota prestació inexacta, en la qual s'observin les diferents hipòtesis de vicis, absència de qualitat, defectes de quantitat, tipus o model, o diversitat de béns. Així doncs, la falta de conformitat suposa la integració de totes les manifestacions d'incompliment contractual i compliment defectuós, inclosa l'existència de defectes a la cosa.

Pot definir-se la conformitat com la necessitat que la cosa entregada pel venedor s'adeqüi a les exigències qualitatives i quantitatives que imposi el contracte²³.

2.2 Moment que s'agafa de referència per a apreciar la falta de conformitat

L'obligació del venedor d'entregar un producte conforme es situa en el moment de l'entrega del bé encara que pot manifestar-se amb posterioritat dins els terminis legalment establerts. L'apreciació de l'existència d'una falta de conformitat es situa, doncs, en el compliment i no

²² M^a Rosa LLÁCER MATA CÁS. *La responsabilidad del vendedor de cosa defectuosa: la transposición 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 las garantías de los bienes de consumo*. Carta mercantil, nº 26, 2001. Pàg. 5.

²³ Josep Maria BECH SERRAT. *Reparar y Substituir Cosas en la Compraventa: Evolución y Últimas Tendencias*. InDret, Vol. 1, 2010. <http://ssrn.com/abstract=1565550>

en la perfecció de la venda. Això significa que és el venedor qui suporta els riscos de les circumstàncies que converteixen el bé en no conforme fins al moment de l'entrega. Mentre el comprador no rebí el bé, els riscos de pèrdua o deteriorament aniran a càrrec del venedor²⁴. Hem d'esmentar que això provoca un canvi en el sistema espanyol de transmissió de risc, ja que l'art. 1.452 del Codi Civil²⁵ (en endavant CC) imputa al comprador el dany de la cosa venuda des del mateix moment de perfeccionar-se la venda, encara que no es converteixi en propietari fins a l'entrega del bé²⁶.

2.3 El deure d'informar de la falta de conformitat: la denúncia

El consumidor té el deure de denunciar la falta de conformitat al venedor en el termini de dos mesos des que en va tenir coneixement (art. 123.5 TRLGDCU). Amb la denúncia es posa en coneixement del venedor o productor que el producte no reuneix les condicions esperades segons el que s'hauria pactat. La denúncia afavoreix al venedor ja que aquest estarà al corrent de les circumstàncies i podrà adoptar les mesures que consideri oportunes.

La denúncia es pot dur a terme a través de diferents mitjans, per exemple: a través d'una carta, un burofax, o per mitjà de trucades telefòniques. En tot cas, però, el fet de no denunciar dins els dos mesos no comporta la pèrdua dels drets del consumidor, sinó que aquest podrà sol·licitar la reparació o la substitució i si no s'aconsegueix la conformitat, la rebaixa del preu o la resolució. Entre la jurisprudència trobem diferents postures, per una part es considera que la no interposició de la denúncia impossibilita al comprador a exercitar les accions previstes a la llei. Per altra part, s'al·lega que no s'estableix una sanció legal si no hi ha la comunicació de la falta de conformitat en els dos mesos, i per tant, al no haver-hi una disposició que ho reguli no es pot establir una sanció que no està prevista pel legislador,

²⁴ Antonio Manuel MORALES MORENO. *Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)*. Anuario de Derecho Civil, Vol. 52, Nº 1, 1999. Pàg. 272 i ss. Pàg. 280.

²⁵ BOE, núm. 206, de 25 de juliol de 1889.

²⁶ Mariano ALONSO PÉREZ. *El riesgo en el Contrato de Compraventa*. Madrid, 1972. Pàg. 134.

donat que és contrari a la llei.

El consumidor assumirà els danys i perjudicis que ha causat al venedor pel retard en la comunicació de la falta de conformitat (art. 123.4 TRLGDCU). El venedor haurà de provar que el retard li va ocasionar aquests danys i perjudicis i la quantia dels mateixos²⁷.

Pot passar que el termini de denúncia establert en la garantia comercial i el de la garantia legal no siguin iguals, per exemple, que en la primera s'exigeixi la denuncia a les 72 hores i en la segona, com sabem, als dos mesos. En aquests casos, si el defecte apareix durant els dos primers anys en què està en vigor la garantia legal, són els dos mesos els que es té en compte per determinar el termini de denúncia i no el període establert en la garantia comercial (SAP Valencia 23.04.2008 (JUR 2008/187567)).

2.4 Criteris generals per a determinar la conformitat

L'art. 116 del TRLGDCU enumera els requisits necessaris per a què hi hagi conformitat.

Segons l'article:

“Excepte prova en contra, s'entén que els productes són conformes amb el contracte sempre que compleixin tots els requisits que s'expressen a continuació, llevat que per les circumstàncies del cas algun d'ells no sigui aplicable:

- a) s'ajustin a la descripció realitzada pel venedor i tinguin les qualitats del producte que el venedor hagi presentat al consumidor i usuari en forma de mostra o model.*
- b) Siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus.*
- c) Siguin aptes per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor i usuari quan ho hagi posat en coneixement del venedor en el moment de celebració del contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a aquest ús.*

²⁷ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 123 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1556.

d) Presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari pugui fonamentadament esperar, tenint en compte la naturalesa del producte i, si escau, de les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels productes fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o en l'etiquetatge. El venedor no quedarà obligat per aquestes declaracions públiques si demostra que desconeixia i no cabia raonablement esperar que conegués la declaració en qüestió, que aquesta declaració havia estat corregida en el moment de celebració del contracte o que aquesta declaració no va poder influir en la decisió de comprar el producte”.

Aquests requisits s'han de donar tots per a que es compleixi l'exigència de conformitat, tot i així, a vegades algun pot no concórrer en un determinat contracte. En tot cas, no s'inhabilita el producte però sí suposa la pèrdua de condicions òptimes d'ús, el que suposa la falta de conformitat dels béns amb el contracte.

L'article no exigeix que la falta de conformitat sigui greu, però serà important tenir-ho en compte perquè la rellevància de la falta de conformitat és un dels criteris que s'agafa: per a considerar desproporcionada la forma de sanejament; perquè només es resol el contracte quan la falta de conformitat no sigui d'escassa importància; i perquè la rebaixa del preu no serà útil si l'escassa entitat de la falta de conformitat no causa un menor valor en el producte²⁸.

La funció de l'art. 116 és integrar el contingut del contracte, és a dir, s'estableixen una sèrie de característiques i qualitats que el bé venut haurà de presentar per ser considerat conforme al contracte.

Cal esmentar, que hi ha determinats supòsits de falta de conformitat que no queden reflectits

²⁸ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1416.

a la norma, seria el cas, per exemple, de la falta d'entrega d'algun element del producte²⁹. En aquest cas, pel que fa a la falta d'entrega d'algun element del producte com a criteri per a determinar la falta de conformitat, la SAP Burgos 13.06.2007 (JUR 2007/293329) considera que l'obligació d'entrega no ve referida als diferents components d'un vehicle, sinó al vehicle en sí. Pel que fa a l'argument d'aquesta sentència, s'interposa un recurs d'apel·lació contra la sentència que resol una reclamació per vicis ocults en un semiremolc que es va adquirir constant en el contracte que el vehicle es venia amb sistema ABS de frenada en els tres eixos quan realment només ho tenia en l'eix central. La sentència estableix que, només quan la falta d'una de les prestacions a les que es va comprometre el venedor impedeixi l'ús o faci inhàbil la cosa venuda podrà relacionar-se aquest vici o absència amb la falta d'entrega i fundar en ella la responsabilitat del venedor.

Per suposat, estan excloses, com a criteri per a determinar la falta de conformitat, les apreciacions purament estètiques.

2.4.1 Conducta seguida pel venedor

D'acord amb l'art. 116.1 a) *“s'entendrà que els productes son conformes amb el contracte sempre que s'ajustin a la descripció realitzada pel venedor i posseeixin les qualitats del producte que el venedor hagi presentat al consumidor i usuari en forma de mostra o model”*.

Per a determinar la conformitat d'un producte es barreja, doncs, un aspecte subjectiu: la descripció realitzada pel venedor; i un aspecte objectiu: la qualitat que presenta el bé perceptible per la mostra que el venedor hagi presentat al comprador³⁰.

²⁹ Maria Rosa LLÁCER MATA CAS. *“La responsabilidad del vendedor de cosa defectuosa: la transposición de la Directiva 44/1999/CE, del Parlamento y del Consejo, de 25 de mayo, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de bienes de consumo”*. Carta Mercantil, 26, 2001. Pàg.5.

³⁰ Esther TORRELLES TORREA. *«Comentario al art. 116 TRLGDCU»*, a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 1072-1073.

Pel que fa a la descripció realitzada pel venedor, aquest pot haver advertit que la mostra és merament indicativa o pot haver limitat el seu compromís a determinades qualitats. Si el venedor adverteix que l'estat del producte és bo, significa que el seu estat és correcte i que reuneix les condicions necessàries per al seu funcionament i, concretament, si és un producte de segona mà, significa que l'ha revisat i comprovat prèviament. També pot donar-se el cas que el venedor descrigui unes qualitats del bé que no posseeix o que són falses.

La conformitat del bé amb la mostra presentada té una doble finalitat: per una part, una funció atributiva, en el sentit que la mostra obliga al deutor a entregar el bé, d'acord amb el tipus i qualitat que presenta; i per altre part, una funció excoent, on la mostra serveix per a què el comprador conegui el bé que contracta³¹. Per això no podrà invocar una falta de conformitat si coneix, o pot conèixer a través de la mostra, que els béns d'aquell gènere no tenen determinades qualitats o pateixen de certs vicis. Ara bé, si en el contracte es descriuen les qualitats del producte i aquestes són contradictòries amb les de la mostra, és el contracte el que vincularà a les parts.

El fet que el venedor hagi presentat una mostra, no exclou que el bé hagi de ser apte per l'ús especial que el comprador comuniqui al venedor (art. 116.1 c) TRLGDCU).

En tot cas, el fet d'ensenyar una mostra pot portar problemes a l'hora de provar l'existència d'aquest tipus de venda en la que s'ha ensenyat un bé i a l'hora de provar la identitat de la mostra ja que quasi sempre està en mans del venedor que és qui l'ensenyava sense entregar-la³².

³¹ Antonio Manuel MORALES MORENO. «Comentario al art. 35 CV», a Luis Díez-PIZACO i Luis PONCE DE LEÓN. (Dir.). *La compraventa internacional de mercaderías. Comentario de la Convención de Viena*. Madrid, 1998. Pàg. 303.

³² Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1450.

2.4.2 Ús típic o utilitat ordinària

D'acord amb l'art. 116.1 b) del TRLGDCU *“s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que siguin aptes per als usos a que ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus”*.

L'ús típic o ordinari és un dels requisits que s'exigeix per tal que el producte sigui conforme amb el contracte. Es tracta de l'aptitud del bé per a poder-lo comercialitzar, és a dir, suposa la utilitat que és habitual o inclús presumible. Aquest requisit s'ha interpretat de manera que el comprador no visiona el bé objecte de contracte, sinó que l'adquireix amb referència a altres, del mateix tipus, que estan en el mercat. També s'ha al·legat que la regla es recolza sobre el fonament del criteri de la funcionalitat, de manera que hi ha falta de conformitat: quan l'objecte entregat pel venedor no és apte per complir una determinada funció; quan el seu funcionament està materialment impedit; quan aquest funcionament donaria lloc a resultats sensiblement inferiors al normal o quan produís costos superiors al normal³³.

La jurisprudència sol citar aquest criteri que determina la falta de conformitat per falta de qualitat del producte i per falta de les prestacions que el consumidor pot esperar. Seria per exemple, el cas d'un televisor amb defectes de funcionament degut a la seva placa base que impossibilita sintonitzar canals, no funciona el teletext, etc. Es considera que hi ha una falta de conformitat per la seva falta d'aptitud pels usos ordinaris a que es destina, i per la seva falta de qualitat i de prestacions que el consumidor pot esperar, ja que els defectes en la placa base converteixen al televisor en inadequat per al seu ús (SAP Valencia 16.06.2008 (AC 2008/1616)). En sentit similar trobem la SAP Zamora 1.10.2009 (AC 2009/2255) on el consumidor compra un Audi de segona mà que als pocs mesos va haver de portar al taller, on es van dur a terme importants reparacions, entre elles el canvi del motor. En aquesta sentència s'al·lega, també, que el consumidor ha de denunciar i advertir del defecte del bé adquirit, sent el fabricant o el venedor qui ha d'acreditar i provar el perfecte estat de l'objecte, la inexistència del defecte o del problema al·legat o bé acreditar que s'ha reparat

³³ Luz María MARTÍNEZ VELENCOSO. *La falta de conformidad en la compraventa de bienes, Análisis comparado de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. Barcelona, Bosch, 2007. Pàg. 79.

satisfactòriament i que per tant és òptim per a l'ús a què es destina.

2.4.3 Ús especial

D'acord amb l'art. 116.1 c) del TRLGDCU *“s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que siguin aptes per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor i usuari, quan ho hagi posat en coneixement del venedor en el moment de celebració del contracte, sempre que aquest hagi admès que el producte és apte per a aquest ús”*.

L'ús especial, per tant, és també un dels requisits que s'exigeix perquè un producte sigui conforme. Es precis que en el moment de la celebració del contracte el consumidor faci saber al venedor l'ús especial pel qual adquireix la cosa, i seguidament, el venedor ha de corroborar si aquella cosa pot adequar-se al ús perseguit.

No pot haver-hi falta de conformitat: quan el comprador coneix efectivament, al celebrar el contracte, que els béns no són aptes per l'ús especial que considera; quan no hagués pogut ignorar la falta de conformitat; i quan el venedor pot provar que els coneixements que poden suposar-se en ell no són suficients per saber si la cosa és apta per a l'ús especial del comprador.

El TRLGDCU obliga al venedor a garantir al consumidor aquelles qualitats i aptituds, que, tot i no ser habituals, van ser especialment valorades o pressuposades pel consumidor al contractar. Els únics requisits que té el consumidor per poder exigir les expectatives és haver-les-hi comunicat al venedor en el moment de celebrar el contracte i que el venedor hagués corroborat aquest ús especial³⁴.

³⁴Juana MARCO MOLINA. *La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías sobre bienes de consumo*. Revista Crítica Derecho Inmobiliario, 674, 2002. Pàg. 44.

2.4.4 Habitualitat en la qualitat i en les prestacions

D'acord amb l'art. 116.1 c) del TRLGDCU *“s'entendrà que els productes són conformes amb el contracte sempre que presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari pugui fonamentadament esperar, tenint en compte la naturalesa del producte i, si escau, de les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels productes fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o en l'etiquetatge. El venedor no quedarà obligat per aquestes declaracions públiques si demostra que desconeixia i no cabia raonablement esperar que conegués la declaració en qüestió, que aquesta declaració havia estat corregida en el moment de celebració del contracte o que aquesta declaració no va poder influir en la decisió de comprar el producte”*.

La qualitat és el conjunt de qualitats del bé, i les prestacions habituals són les prestacions que ordinàriament caracteritzen als béns en un determinat context³⁵.

Per determinar si el producte posseeix la qualitat i les prestacions habituals d'un producte, del mateix tipus, que el consumidor pot esperar, es tenen en compte dos criteris:

a) El primer és la naturalesa del producte. Per això s'examinaran, l'aspecte i l'acabat, la seguretat, la durabilitat, si es tracta de béns nous o utilitzats, entre d'altres aspectes.

La obligació del venedor és proporcionar al consumidor un producte adequat per l'ús al què està destinat, de manera que assumeix una obligació de proporcionar al seu client un producte en perfecte estat d'ús i òptimes condicions de funcionament.

b) El segon criteri és la publicitat comercial. S'inclou tota forma de comunicació, tant les manifestacions contingudes en la publicitat difosa a través dels mitjans de comunicació com les que tenen un altre suport, com per exemple, els anuncis situats en l'establiment.

³⁵ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1454.

Es preveu que la publicitat quedi incorporada en el contracte i conseqüentment vincularà al venedor. De tota manera, la vinculació contractual només pot produir-se si les declaracions públiques poden suscitar expectatives concretes en el consumidor i això succeeix amb la publicitat amb contingut informatiu i no amb la publicitat merament persuasiva³⁶.

Cal tenir en compte que l'apartat d) de l'art. 116 del TRLGDCU exigeix uns pressupòsits per tal que es dugui a terme una vinculació per raó de les declaracions públiques sobre les qualitats de l'objecte³⁷, de manera que:

- a) Al venedor li vinculen les seves pròpies declaracions i a més les del productor o representant d'aquest.
- b) Li vinculen les declaracions públiques, això és, qualsevol forma de comunicació i en qualsevol suport, en particular la publicitat i l'etiqueta (embalatge exterior, prospectes, publicitat).
- c) La naturalesa del bé i les declaracions públiques no comprenen qualsevol contingut del contracte, sinó només els corresponents a les qualitats de l'objecte.
- d) El què determina la vinculació del venedor és la confiança que les declaracions públiques puguin provocar en el comprador, és a dir, el què el consumidor pugui fonamentadament esperar.
- e) La publicitat només pot generar vinculació contractual si té continguts concrets sobre les qualitats del producte.

³⁶ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1457.

³⁷ Antonio Manuel MORALES MORENO. *Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)*. Anuario de derecho civil, Vol. 52, nº 1, 1999. Pàg. 272 i ss.

Si no s'infringeix cap d'aquests criteris és difícil defensar una falta de conformitat. Així, per exemple, a la SAP Astúries 25.04.2008 (JUR 2008/295702) el consumidor no acredita cap d'aquests requisits esmentats sinó que es produeix una insatisfacció per part del consumidor, per no oferir-li, el bé adquirit, les prestacions que ell desitjava. El consumidor pretenia que el vehicle que adquiria (un boogie) li permetés pujar pujades, però l'aparell no era idoni per l'escassa potencia del seu motor (50cc), així que no va poder destinar el vehicle al fi que pretenia, essent conscient de la diferència de potència que hi ha entre un motor de 200cc i un de 50cc.

2.5 Instal·lació incorrecta i falta de conformitat. El mal ús del producte

L'art. 116.2 del TRLGDCU estableix que *“la manca de conformitat que resulti d'una incorrecta instal·lació del producte s'equipararà a la manca de conformitat del producte quan la instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda o subministrament regulats a l'article 115.1 i hagi estat realitzada pel venedor o sota la seva responsabilitat, o pel consumidor i usuari quan la instal·lació defectuosa es degui a un error en les instruccions d'instal·lació”*.

Com veiem, un cas especial de falta de conformitat que ha d'afegir-se als anteriors criteris, es configura a l'apartat segon de l'art. 116, on s'assimila a la falta de conformitat tot defecte resultant d'una instal·lació incorrecta del bé de consum sempre que la instal·lació s'hagi inclòs en el contracte de compravenda o subministrament i que s'hagi efectuat pel venedor o sota la seva responsabilitat, o pel consumidor si hi ha un error en les instruccions de la instal·lació³⁸.

Al ser el venedor qui respon de la falta de conformitat, ell serà el responsable inclús quan la defectuosa instal·lació sigui conseqüència de les males instruccions proporcionades pel fabricant.

³⁸Juana MARCO MOLINA. *La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías sobre bienes de consumo*. Revista Crítica Derecho Inmobiliario, 674, 2002. Pàg. 2217.

La falta de conformitat deguda a la incorrecta instal·lació del producte, realitzada pel propi consumidor, degut a un error en les instruccions, ha de relacionar-se amb l'art. 18.2 e) del TRLGDCU que obliga a que tot producte posat a disposició dels consumidors contingui informació veraç, entre altres coses, sobre les instal·lacions o indicacions per al seu ús o consum, advertències i riscos previsibles. S'ha de destacar el paper que assumeix el consumidor en aquest supòsit donat que és ell qui instal·la, havent seguit unes instruccions que contenen errors. Sens dubte, no estariem davant aquest supòsit si la mala instal·lació hagués estat culpa exclusiva del consumidor per no haver seguit les instruccions. En aquest sentit hi haurà falta de conformitat quan faltin les instruccions, o si són intel·ligibles o incompletes o no es trobin redactades en castellà.

A vegades pot resultar difícil determinar si hi ha una falta de conformitat per una incorrecta instal·lació, o per un altre dels criteris recollits en l'art. 116.1 del TRLGDCU.

El TRLGDCU no fa menció a un possible mal ús del producte per part del consumidor com a causa d'exclusió de la responsabilitat del venedor. La omisió d'aquest cas, es deu al fet que la conformitat o no conformitat es refereix a l'adequació del bé al què es troba estipulat en el contracte, no a l'ús posterior que pot fer el consumidor, doncs tot i el mal ús, el bé pot ser conforme al contracte.

Ara bé, si un producte presenta defectes deguts a l'antiguitat del mateix o al seu desgast pel pas dels anys i aquestes deficiències són resultat d'un ús normal del bé, no es pot afirmar que hi hagi falta de conformitat. I tampoc hi haurà falta de conformitat quan el defecte sigui per un ús excessiu o intens del producte per part del consumidor.

2.6 Causes d'exoneració de responsabilitat

2.6.1 Causes d'exoneració relatives a l'actuació i les circumstàncies del venedor

A l'art. 116.1 d) del TRLGDCU trobem el grau de vinculació del venedor per les declaracions

públiques sobre les qualitats del producte realitzades pel fabricant. Així doncs, aquest grau de vinculació es diferencia en tres supòsits:

a) Quan el venedor desconeixia i no podia ignorar la declaració en qüestió, donat que si la conegués estaríem davant una conducta dolosa per la seva part. En aquest cas, ens trobaríem que la publicitat prové d'un tercer: del productor o del representant. Per tant, és al consumidor a qui li correspon provar que, en les circumstàncies del cas concret, el venedor no podia ignorar la declaració. És molt diferent que el venedor sigui a la vegada el fabricant del producte (que en aquest cas la ignorància és més difícil de demostrar), que en els supòsits en què el venedor sigui simplement un distribuïdor de béns, que a més, es transporten embalats, doncs haurà de tenir present el seu contracte amb els béns, el caràcter ocult o manifest de la falta de conformitat, etc³⁹.

b) Quan la declaració del fabricant no hagi estat corregida en el moment de la celebració del contracte, se suposa que s'ha realitzat una altra declaració que exclou o modifica el contingut de la primera. En aquest cas la falta de conformitat ja no és oculta, inclús és més apropiat dir que no hi ha falta de conformitat.

c) Quan l'esmentada declaració no pugui influir en la decisió de comprar el producte. El venedor haurà d'acreditar que el comprador, encara que no hagués conegut les declaracions públiques, igualment hagués pres la decisió de comprar el bé en les mateixes condicions que ho ha fet⁴⁰.

2.6.2 Causes d'exoneració de responsabilitat del venedor imputables al comprador

El venedor no serà responsable per la falta de conformitat dels productes si el consumidor i

³⁹ Patricia CILLERO DE CABO. *Consideraciones en torno a la armonización europea en materia de venta y garantías de bienes de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español*. EC, 57, 2001. Pàg. 153.

⁴⁰ Antonio Manuel MORALES MORENO. *Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)*. Anuario de derecho civil, Vol. 52, nº 1, 1999. Pàg. 278.

usuari conegués o no pogués fonamentadament ignorar dita falta de conformitat en el moment de la celebració del contracte, o si té el seu origen en materials subministrats pel propi consumidor i usuari (art. 116.3 TRLGDCU).

De l'article citat, es parteix, doncs, de l'actitud del comprador. En primer lloc es reconeix una falta de conformitat, però coneguda pel comprador. En aquest sentit trobem la SAP León 26.04.2007 (JUR 2007/280890) on es denega la sol·licitud per part del consumidor de resoldre el contracte de compra d'uns pneumàtics i d'unes llantes per a personalitzar el seu cotxe *tuning* per no haver-hi una falta de conformitat, doncs al consumidor se'l va informar que encarregava un material especial que implicava una modificació de les característiques del vehicle i que podria comportar problemes tècnics, com així va succeir.

En segon lloc, el comprador coneix la falta de conformitat perquè no pot fonamentadament ignorar-la. Això suposa la necessitat d'examinar el bé, no de forma profunda i exhaustiva, sinó amb la diligència pròpia de l'ocasió i circumstàncies que envolten la venda⁴¹.

I en tercer lloc, no hi haurà falta de conformitat si és deguda a una conducta del consumidor, és a dir, si és ell qui subministra els materials que s'utilitzaran per a elaborar un producte i les seves qualitats no són apropiades o no concorden amb el què s'ha pactat. En aquest últim cas, es tracta de contractes en els que el bé ha de fabricar-se i el comprador aporta els materials.

Cal esmentar que quan els materials subministrats pel consumidor presentin defectes que el venedor tingui la possibilitat de percebre en el moment de l'entrega o en el curs dels treballs d'elaboració del producte, s'imposarà al venedor la càrrega de comunicar al consumidor l'existència d'aquests defectes. Si no ho comunica al consumidor no podrà exonerar-se de responsabilitat⁴².

⁴¹ María Paz GARCÍA RUBIO. *La transposició de la Directiva 1999/44/CE al Derecho español. Análisis del proyecto de Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. La Ley. Madrid. Ed. Kluwer International, 2003. Pàg. 1532.

⁴² Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de*

Si el comprador és conscient de la falta de conformitat en el moment de la venda, no pot sostenir-se que hi hagi un verdader defecte de conformitat amb el contracte.

3. REMEIS PER A FER FRONT A LA FALTA DE CONFORMITAT

3.1 El sistema de remeis prestat

Els remeis per a fer front a la falta de conformitat (la reparació del bé, la seva substitució, la reducció del preu i la resolució contractual) són compatibles amb la responsabilitat contractual i extracontractual però incompatibles amb el sanejament per vicis ocults del Codi Civil (art. 117 TRLGDCU).

El Codi Civil, a l'art. 1484, disposa que *“el venedor estarà obligat a fer-se càrrec dels vicis ocults que tingui la cosa venuda, en cas que els mateixos la facin impròpia per a l'ús a què es destina, o si disminueix de tal manera aquest ús que, en cas d'haver-lo conegut el comprador, no l'hauria adquirit o hauria donat menys preu per ella”*.

Segons el TRLGDCU davant un mateix problema com és el de l'entrega d'un bé amb anomalies qualitatives, el règim de sanejament per vicis ocults ha estat desplaçat pel de la falta de conformitat dels arts. 114 i ss del TRLGDCU⁴³. Així ho mostra la jurisprudència, per exemple en la SAP Girona 15.02.2006 (AC 2005/565) on la demanda acumula dues accions que són incompatibles entre si, l'acció de sanejament per vicis ocults de la cosa venuda, de conformitat amb el que preveuen els articles 1.484 i ss del CC, així com les que faculta la Llei 23/2003. Ambdues accions són incompatibles segons exposa la disposició addicional primera de l'esmentada Llei doncs detalla que: *“L'exercici de les accions que contempla aquesta llei derivades de la falta de conformitat seran incompatibles amb l'exercici de les accions derivades del sanejament per vicis ocults de la compravenda”* i això perquè aquesta Llei, tal com s'esmenta en l'exposició de motius, crea un règim específic aplicable als contractes de compravenda civil de béns de consum celebrats entre els consumidors i els venedors professionals, en canvi, el règim de sanejament de vicis ocults del Codi Civil és aplicable a les compravendes civils no compreses en l'àmbit de la Llei 23/2003. En conclusió, les accions de reparació i substitució del bé venut, de rebaixa del preu i de resolució de la compravenda que preveu aquesta Llei, substitueixen, en l'àmbit de les compravendes de béns de consum, a les accions redhibitòria i

⁴³ Nieves FENOY PICÓN. *El sistema de protección del consumidor*. Madrid, Cuadernos de Derecho Registral, 2006.

quantum minoris derivades del sanejament per vicis ocults, i deixen fora de perill les accions indemnitzatòries que assisteixen als compradors.

Precisament l'apartat segon de l'art. 117 del TRLGDCU reconeix la possibilitat que el consumidor i usuari sigui satisfet pels danys i perjudicis que es derivin de la falta de conformitat. Per tant, la reparació de danys i perjudicis es pot acumular als remeis derivats de la falta de conformitat encara que no ens diu a quins danys i perjudicis es refereixen els derivats de la falta de conformitat, ni soluciona a quin règim de rescabament s'ha d'acudir dels diversos que existeixen en la legislació civil i mercantil. L'art. 8 c) del TRLGDCU reconeix com un dret bàsic del consumidor i usuari "*la indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts*", sent plenament complementaria amb els principis generals de la responsabilitat contractual i extracontractual.

Tot i l'absència d'una regulació expressa del tema, hi ha la possibilitat del rescabament de danys i perjudicis de naturalesa contractual. Ho veiem en la jurisprudència, doncs s'ha pronunciat en nombroses ocasions a favor del rescabament de danys contractuals. Així, s'han indemnitzat els imports de reparació de vehicles, els satisfets per la utilització d'un transport alternatiu, el lloguer d'un altre vehicle mentre el venut es trobava al taller; les despeses en trucades telefòniques i un carta certificada enviada al venedor (SAP Ourense 22.09.2008 (JUR 2009/81438)); una quantia pel quilometratge existent des del domicili del consumidor fins a l'establiment, donat que se l'avisava que tenia disponible el telèfon mòbil ja reparat, però no es tractava del seu (SAP Tarragona 16.07.2009 (AC 2008/380)). En tot cas, els danys i perjudicis derivats de la falta de conformitat no es presumeixen sinó que s'han de provar, doncs l'incompliment d'una obligació no implica necessàriament que s'hagin produït danys sinó que han d'acreditar-se, amb excepció d'aquells supòsits en què la generalització del dany és patent i notòria (SAP Coruña 25.03.2008 (JUR 2008/172027⁴⁴)).

Alhora, pot donar-se el cas que concorrin les accions previstes en l'àmbit de garanties amb la

⁴⁴ Els instal·ladors porten uns mobles a la vivenda de la compradora que els havia adquirit i quan procedeixen a muntar-los observen que els travessers del llit estaven colpejats. El tribunal considera que els danys que es presenten són reals i efectius i per tant no veu necessari acreditar-los.

indemnització per danys i perjudicis. Seria el cas on la falta de conformitat d'un producte ocasioni danys personals, inclosa la mort, i danys materials, sempre i quan aquests afectin a béns o serveis objectivament destinats a l'ús o consum privat, i en tal concepte hagin estat utilitzats pel perjudicat. El consumidor que alhora serà víctima haurà d'acumular una i altre acció⁴⁵.

3.2 Dret a la reparació i a la substitució del producte

Quan ens trobem davant una falta de conformitat, el consumidor pot optar per a quatre accions diferents: la reparació del bé, la seva substitució, la reducció del preu i la resolució contractual (art. 118 TRLGDCU). Aquestes accions, però, no tenen el mateix valor sinó que el TRLGDCU estableix una jerarquia entre elles, modificant així els mitjans de defensa que assisteixen al consumidor.

El consumidor disposa d'un dret d'opció, de manera que pot escollir entre la reparació del bé o la seva substitució. La SAP Cantàbria 17.01.2008 (JUR 2008/115557)⁴⁶ afegeix que entre ambdues accions no existeix una relació de subsidiarietat o prevalença d'una front l'altre. Ara bé, quan el consumidor i usuari comunicui la opció escollida al venedor, ambdues parts s'entendran a la mateixa. La idea de mantenir la opció escollida des de l'inici sense possibilitat de variar posteriorment de remei es reflexa en la SAP Tarragona 16.07.2009 (AC 2009/1881) en la qual la consumidora exigeix la reparació del seu telèfon mòbil i posteriorment pretén la substitució del producte. La Sala considera que no és possible variar el *petitum* i que, a més a més, exigir la substitució seria desproporcionat. Pel què fa a la comunicació que el consumidor té amb el venedor aquesta produeix els següents efectes: que l'elecció és vinculant per a les dues parts; que des d'aquest instant comença a córrer el termini raonable

⁴⁵ María Ángeles PARRA LUCÁN. «Comentario al art. 12 LOCM», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, i Jesús LEGUINA VILLA, (Coords.), *Comentarios a las leyes de ordenación del comercio minorista*. Madrid, Tecnos, 1997. Pàg. 199-228.

⁴⁶ La part actora demana directament la resolució amb indemnització de danys i perjudicis, sense respectar la prelación que, amb vista al sanejament per disconformitat amb el bé adquirit, estableixen els articles 4 i següents de la Llei 23/2003, de 10 de juliol.

per a dur a terme la reparació o substitució; i que amb ella es suspèn el termini de garantia de dos anys⁴⁷.

La reparació és el sistema que té com a resultat retornar el producte en l'estat que sigui conforme amb el contracte. Aquesta, ha de ser proporcional, gratuïta i satisfactòria, a més, a de fer-se en un termini raonable i sense majors inconvenients per al consumidor. Comporta una obligació de fer per part del venedor i un resultat satisfactori pel consumidor.

La substitució suposa un intercanvi de productes, l'entrega d'un *tantundem*. El producte que no és conforme amb el contracte es canvia per un altre que si que és conforme amb el que s'ha pactat. Encara que aquest remei és molt eficaç i satisfactori per al consumidor, en certes circumstàncies pot resultar massa onerosos per al venedor, donat que es troba en una posició similar a la que estaria si el comprador hagués resolt el contracte, és per això, que en la majoria de casos sol acudir-se a la reparació abans que a la substitució⁴⁸.

Un dubte que pot sorgir en aquests casos és determinar si davant la necessitat de substituir un producte o una part del mateix per una falta de conformitat, ha de tenir la mateixa condició que el producte entregat per a substituir. Es a dir, en el cas d'un bé de segona mà si s'ha de substituir també de segona mà o no. Jurisprudencialment, aquesta qüestió es respon amb la SAP León 24.01.2008 (JUR 2008/138712) on es trenca el motor d'un vehicle de segona mà. Com que no es podia dur a terme una reparació perquè havia afectat a parts vitals, doncs es procedeix a canviar-lo però no per un motor nou sinó per un de segona mà que estava en bon estat de conservació.

La distinció entre aquests dos remeis (reparació i substitució) no resulta fàcil en determinades

⁴⁷ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 116 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009.

⁴⁸ Esther TORRELLES TORREA. «Comentario al art. 119 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 20011. Pàg. 1091 i ss.

circumstàncies. Per una banda, trobem els supòsits en què la reparació comporta la substitució d'una peça del producte originari, en aquest cas, si el consumidor manté el bé inicialment rebut no estem davant d'una reparació, sinó davant d'una substitució. Per altra banda, trobem supòsits d'incorrectes instal·lacions. Ens trobaríem davant una prestació de fer mal executada i el què procedeix és la nova execució (nova instal·lació) i no la reparació o substitució si el bé està en perfectes condicions⁴⁹.

Cal esmentar, que aquest dret d'opció es troba limitat al excloure's la facultat d'optar quan la forma de sanejament escollida resulta objectivament impossible o desproporcionada. La impossibilitat d'acudir a una forma de responsabilitat del venedor n'implica l'ús d'una altra, és a dir, si resulta impossible reparar per ser antieconòmic, el comprador només podrà demanar la substitució. Si la forma de sanejament resulta desproporcionada, el consumidor també veu limitades les seves possibilitats d'acudir a aquella forma de sanejament, per exemple, davant un petit defecte fàcilment reparable, no ha d'acudir-se a la substitució⁵⁰.

El venedor és el que està més capacitat per al·legar la impossibilitat i la desproporció per a procedir a un o altre remei, doncs l'elecció entre un i altre queda a les seves mans. És ell qui podrà evitar la resolució i la reducció del preu si ofereix una reparació del bé o una substitució en un termini raonable i sense inconvenients greus per al consumidor.

3.2.1 Què s'entén per objectivament impossible?

El TRLGDCU afirma en l'art.119.1 que *“el consumidor i usuari pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada”*.

⁴⁹ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 119 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1091 i 1093.

⁵⁰ Antonio ORTÍ VALLEJO. *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil. El nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*. Granada, Comares, 2002. Pàg. 172.

La llei, doncs, estableix que la impossibilitat ha de ser objectiva, no permetent criteris de subjectivitat per part del venedor per no fer front a la opció escollida per el consumidor i usuari.

Que una de les opcions sigui impossible de dur a terme per part del venedor suposa: que la falta de conformitat és irreversible (ha desaparegut el producte); que la tècnica, la ciència o la llei no permeten aconseguir la subsanació; que les característiques del bé de consum fan que sigui insubstituïble; o que falten peces de recanvi o tallers de reparació.

Els casos més típics d'impossibilitat de substitució ja els contempla el TRLGDCU: no hi ha lloc per a la substitució dels productes fungibles o de segona mà (art. 120 g) TRLGDCU)⁵¹. A més, si el cost és desproporcionat no es passa per l'incompliment sinó que es va directament als remeis subsidiaris (rebaixa del preu o resolució contractual).

Pot donar-se el cas que ambdós remeis (reparació o substitució) siguin impossibles. És el cas de la SAP Pontevedra 15.02.2007 (AC 2007\1431) on es sol·licita la resolució del contracte de compra d'un paviment que no s'ajusta al que s'esperava d'ell al haver-hi taques, donada la seva porositat, que generava que s'absorbís la brutícia de forma ràpida. En aquest cas es procedeix a la resolució contractual, doncs amb la substitució no s'aconseguia posar el bé en conformitat amb el contracte, donat que el producte no reunia les condicions de qualitat esperada de manera que per més que es substituïssin per les mateixes rajoles el resultat hagués estat el mateix. Tampoc procedeix una reparació perquè no es garanteix que amb una neteja profunda no tornin a tacar-se. Només quedaria la reducció del preu que tampoc pot procedir donat que això no aporta la satisfacció al comprador o bé la resolució contractual que comporta la devolució de la cosa i del preu.

⁵¹ Jesús ESTRUCH ESTRUCH i Rafael Antonio VERDERA SERVER. *La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Derecho privado de consumo. María José REYES LÓPEZ (Coord.). Valencia, Tirant lo Blanch, 2004. Pàg. 473.

3.2.2 Què s'entén per objectivament desproporcionada?

La desproporció dels remeis es posa de manifest quan el consumidor opta per un dels remeis primaris i en qualsevol altre cas que hagi d'optar per altres remeis en un moment posterior (art.120.d) i f) del TRLGDCU).

Una forma de sanejament és desproporcionada quan imposi unes despeses que no són raonables en comparació amb altres formes de sanejament. Per determinar si les despeses són raonables, les despeses corresponents a una forma de sanejament han de ser considerablement més elevades que les despeses corresponents a l'altra forma de sanejament⁵². Aquesta desproporció del sanejament s'establirà considerant: el valor que tindria el bé si respongués adequadament a allò que ha demanat el consumidor; la rellevància de falta de conformitat; i la possibilitat de que hi hagi alguna forma de sanejament alternativa que es pugui dur a terme sense majors inconvenients per al consumidor.

Pel que fa al valor del producte exempt de defecte ha de referir-se al valor de mercat, no tant al preu de la compraventa. En el cas d'igualtat de despeses econòmiques el consumidor podrà escollir entre la reparació o la substitució del bé, en qualsevol altre cas, l'elecció entre un remei o altre es decidirà en funció dels criteris exposats. Aquests remeis venen a assenyalar que, de forma implícita, es prefereix la reparació davant la substitució, com a primer remei.

3.2.3 La substitució parcial: La validesa dels vals de compra

Freqüentment ens trobem davant la pràctica d'alguns establiments d'entregar vals de compra després de la devolució de productes adquirits en aquests establiments. Tot i haver-hi una substitució (doncs hi ha hagut una recíproca devolució de les coses), no es retornen els diners en efectiu. Per tant, aquesta substitució té certa peculiaritat, ja que s'admet la devolució del

⁵² Ángel CARRASCO PERERA, Encarna CORDERO LOBATO, Pascual MARTÍNEZ ESPÍN. *Transposición de la directiva comunitaria sobre venta y garantías de los bienes de consumo. Propuestas de regulación, textos articulados y bibliografía*. Estudios sobre consumo, 52, 2000. Pàg. 125.

producte i aquest no es canvia per un altre, sinó que s'entrega un val al consumidor amb l'import que ell va pagar per el producte entregat, de manera que l'utilitzi en un futur en el mateix establiment⁵³.

Aquesta qüestió ha estat tractada en diverses sentències una de les quals és la SAP Zamora 13.09.2005 (JUR 2005/ 219897), on s'adquireix una caçadora de pell en un establiment i presenta una falta de conformitat al cap d'un any de la seva adquisició. La consumidora acut a l'establiment i la venedora li recull la caçadora i li entrega un val amb un termini de caducitat de tres mesos. Aquesta sentència és declarada nul·la per abusiva ja que obliga a acceptar un val amb una limitació temporal. A més a més, s'està limitant la llibertat de compra del consumidor, ja que amb el val de compra només es poden adquirir productes amb el mateix import i en l'establiment del venedor que li ha entregat el val.

3.2.4 La gratuïtat

L'art. 120. a) TRLGDCU afirma que la reparació i la substitució han de ser gratuïtes per al consumidor, essent a càrrec del venedor les despeses necessàries realitzades per a la seva subsanació, comprenent les despeses relacionades amb la mà d'obra i els materials.

Pel que fa a la reparació, no es complirà amb l'obligació de la garantia si el venedor, al reparar el producte, obliga a pagar una quantitat al comprador, ja que la gratuïtat ha de ser absoluta.

Si és necessari revisar el producte per a determinar si hi ha una falta de conformitat i això genera unes despeses, s'haurà de determinar que si hi ha falta de conformitat les despeses aniran a càrrec del venedor, i si no hi ha falta de conformitat aniran a càrrec del consumidor.

Respecte a la substitució d'un producte no conforme, el venedor tampoc pot sol·licitar al

⁵³ Esther TORRELLES TORREA. «Comentario al art. 119 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 1095-1097.

consumidor una indemnització per la utilització del producte no conforme fins a la seva substitució per al nou bé. És el cas de la STJCE 17.04.2008 (Quelle AG c. Bundesverband (Cas C-404/06)). Quelle AG va vendre a la Sra. Brüning una cuina per al seu ús privat. Posteriorment, la Sra. Brüning constata que l'aparell no era conforme amb la seva comanda i atès que no era possible reparar l'aparell, el va tornar a Quelle AG, que li va substituir per un de nou. Però, aquesta societat va exigir a la Sra. Brüning el pagament de 69,97 euros en concepte d'indemnització pels beneficis que havia obtingut per l'ús de l'aparell lliurat.

El venedor no podia sol·licitar una indemnització a l'adquirent per la utilització del bé substituït doncs aquest fet hagués estat contrari a les disposicions pertinents del Bürgerliches Gesetzbuch (Codi Civil alemany), així com amb la voluntat clarament expressada pel legislador. No obstant això, en dubtar de la conformitat de les disposicions del Bürgerliches Gesetzbuch amb la normativa comunitària, el Bundesgerichtshof (el Tribunal Federal Suprem d'Alemanya) va decidir suspendre el procediment i plantejar al TJCE una qüestió prejudicial sobre si les disposicions de la Directiva s'oposen a una normativa nacional que estableix que, en cas de posada en conformitat del bé mitjançant la substitució d'aquest, el venedor pot exigir al comprador una indemnització per l'ús del bé lliurat que originàriament no era conforme. En resposta a aquesta qüestió, el TJCE va declarar que: *“L'article 3 de la Directiva 1999/44 /CE s'oposa a una normativa nacional que permet al venedor, en cas d'haver venut un bé de consum que no és conforme amb el contracte, exigir al consumidor una indemnització per la utilització del bé no conforme fins a la seva substitució per un nou bé”*.

En aquest apartat, també hem de fer menció a la STJCE 16.06.2011 (Cas Gebr. Weber GmbH c. Jürgen Wittmer (C-65/09)). Concretament, els Srs. Wittmer i Gebr. Weber van celebrar un contracte de compravenda d'unes rajoles polides. Després de col·locar dos terços d'aquestes rajoles a casa seva, el Sr. Wittmer, va detectar-hi unes ombres que es percebien a simple vista pel que va presentar la pertinent reclamació a l'empresa venedora. El pèrit designat en el litigi va dictaminar que els ombrejats eren restes de poliment que no podien desaparèixer, de manera que la reparació era impossible, i l'única forma de sanejament disponible semblava ser la substitució per unes altres rajoles lliures de defectes. El mateix pèrit va estimar que les despeses d'aixecar les rajoles instal·lades, i de lliurar i col·locar-ne unes de noves ascendien a

5.830,57 euros. De manera que després de dos sentències discrepants, l'assumpte va arribar al Bundesgerichtshof que va decidir plantejar una qüestió prejudicial al Tribunal de Justícia en relació amb l'article 3.3 de la Directiva 1999/44 que establia que:

- “1. El venedor respondrà davant el consumidor de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del bé.*
- 2. En cas de falta de conformitat, el consumidor podrà exigir que els béns siguin posats en conformitat mitjançant la reparació o la substitució del bé sense cap càrrec, de conformitat amb l'apartat 3, o un reducció adequada del preu o la resolució del contracte respecte de dit bé, de conformitat amb els apartats 5 i 6.*
- 3. En primer lloc, el consumidor podrà exigir al venedor que reperi el bé o que el substitueixi, en ambdós casos sense cap càrrec, llevat que això resulti impossible o desproporcionat. Es considerarà desproporcionada tota forma de sanejament que imposi al venedor costos que, en comparació amb l'altra forma de sanejament, no siguin raonables, tenint en compte: el valor que tindria el bé si no hi hagués falta de conformitat i si la forma de sanejament alternativa es pogués realitzar sense més inconvenients per al consumidor.”*

I en relació amb l'article 439.3 del Bürgerliches Gesetzbuch (Codi Civil alemany) que establia que:

- “1. El comprador podrà, a la seva elecció, en concepte de correcció del compliment, sol·licitar la reparació del defecte, o bé el lliurament d'un bé lliure de defectes.*
- 2. El venedor haurà de fer front a les despeses necessàries per a la correcció del compliment, en particular, al cost relatiu al transport, a les comunicacions, a la mà d'obra i als materials”.*

El Tribunal resol en la sentència que *“quan un bé de consum no conforme que, abans que es manifestés el defecte, hagués instal·lat, de bona fe, el consumidor, conforme a la seva naturalesa i la seva finalitat, és posat en conformitat mitjançant la seva substitució, el venedor està obligat: a retirar per si mateix aquest bé del lloc en què hagi estat instal·lat, a instal·lar en aquest lloc el bé de substitució, o bé a carregar amb les despeses necessàries per a la retirada i per a la instal·lació del bé de substitució”.*

El Tribunal estableix que la gratuïtat de la posada en conformitat del bé pel venedor és un element essencial de la protecció que la Directiva 1999/44/CE garanteix al consumidor. Aquesta obligació de gratuïtat, alhora de posar en conformitat un bé, ja sigui en la forma de reparació o en la de substitució, té per objecte protegir al consumidor del risc de càrregues econòmiques que podrien dissuadir-lo de fer valer els seus drets si manqués tal protecció.

3.2.5 Termini raonable

L'art. 120.b) del TRLGDCU obliga a que la reparació i la substitució es realitzin en un termini raonable, sense major inconvenient pel consumidor i usuari i tenint present la naturalesa del bé.

El problema es troba en determinar el termini màxim per a reparar o substituir, doncs l'article només exigeix que es dugui a terme en un «*termini raonable i sense majors inconvenients per al consumidor i usuari, tenint en compte la naturalesa dels productes i la finalitat que tinguessin per al consumidor i usuari*». Així doncs, els criteris per determinar que no s'ha produït "*en el termini raonable i sense majors inconvenients*" són genèrics i poden adaptar-se a qualsevol producte.

Com indica l'art. 120.b) per determinar la raonabilitat del termini i els inconvenients que poden generar al consumidor i usuari, es tenen en compte dos factors: per una banda, la naturalesa dels productes, doncs no és el mateix reparar o substituir un producte de certa sofisticació tecnològica, per exemple, un ordinador o telèfon d'última generació, que un producte més senzill, un vestit; i per altra banda, també es té en compte la finalitat que el producte té per al consumidor, és a dir que s'han de ponderar les conseqüències perjudicials que ocasionin al consumidor la impossibilitat d'utilitzar el producte, per exemple, l'averia d'una cadira de rodes és molt més urgent que la reparació o substitució de l'enquadernació d'un llibre. Ara bé, també s'ha de tenir en compte que la falta de peces de recanvi no ha de ser un motiu vàlid per a justificar que el comerciant no subsani la falta de conformitat en un

termini raonable o sense esforç desproporcionat⁵⁴.

Tenir en compte la naturalesa del producte per determinar si hi ha agut o no un termini raonable per a la reparació o per a la substitució, és el criteri més utilitzat per la jurisprudència. Ho veiem, per exemple, a la SAP La Coruña 25.03.2008 (JUR 2008/172437) on el venedor s'emporta uns travessers d'un moble de dormitori per a substituir-los per uns altres, i donat que tots els travessers que la fàbrica enviava resultaven defectuosos es va considerar que el termini de dos mesos no era raonable sinó que era excessiu, de manera que el consumidor va poder sol·licitar la resolució o la rebaixa del preu.

En tot cas, si la reparació o la substitució no es realitza en un termini raonable, el consumidor i usuari podrà exigir els remeis restants (art. 121 del TRLGDCU).

3.2.6 Càlcul dels terminis durant la reparació i la substitució

La reparació suspèn el càlcul dels terminis previstos a l'art. 123 del TRLGDCU, advertint que la suspensió començarà en el moment en què el consumidor i usuari posi el producte a disposició del venedor (no necessàriament suposa l'entrega del bé) i conclourà amb l'entrega del producte reparat al consumidor i usuari (art. 120.c) TRLGDCU)⁵⁵.

La suspensió del termini evita que el temps en què el bé estigui en poder del venedor per a la seva reparació es pugui computar dins el termini de dos anys. A més, el venedor respondrà de les faltes de conformitat que es manifestin durant els sis mesos posteriors a l'entrega del producte reparat, presumint-se que es tracta de la mateixa falta de conformitat quan es reproduïxin en el bé defectes del mateix origen que els inicialment manifestats (art. 120. c) i

⁵⁴ Esther TORRELLES TORREA. «Comentario al art. 119 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 20011. Pàg. 1099-1100.

⁵⁵ Silvia DÍAZ ALABART. *Dos cuestiones en torno a la protección del consumidor en la compraventa de productos de consumo: la garantía del producto sustituto y la del producto que se obsequia con la compra de otro*. Aranzadi civil, nº 2, 2008. Pàg. 6.

f) del TRLGDCU). Es tracta d'una espècia de garantia complementaria de la reparació, vinculada exclusivament a l'entrega del producte ja reparat.

Pel que fa a la substitució, també suspèn els terminis de l'art. 123 des de l'exercici de l'opció pel consumidor i usuari fins l'entrega del nou producte (art. 120. e) TRLGDCU). Això indica que el consumidor i usuari no disposa d'un nou termini de garantia de dos anys per el bé substituït, sinó que només disposarà del temps que quedi fins a complir els dos anys de garantia des de la suspensió. Tot i així, s'han realitzat dos interpretacions: a) Entendre que amb l'entrega d'un nou producte no s'inicia un nou termini de garantia, doncs el producte nou ocupa el lloc del defectuós que s'ha adquirit originàriament i li cobreix el termini de garantia corresponent al producte originari⁵⁶; b) Considerar que el termini de garantia del nou producte genera un nou termini de garantia de dos anys des de la seva entrega. El fet que el consumidor adquireixi un producte substituït, no pot significar que el què s'entrega en el seu lloc sigui un producte amb una garantia devaluada o residual. La substitució suposa el compliment correcte del què s'ha pactat a la compraventa, sense oblidar les molèsties i inconvenients que ha suposat la reclamació al consumidor. Per això ha d'interpretar-se que la substitució genera un nou termini de dos anys de garantia⁵⁷.

Tant l'apartat c) com e) de l'art. 120, adverteixen que es suspenen els terminis establerts en l'art. 123 del TRLGDCU. L'ús en forma plural del terme «terminis» ens indica que la suspensió no és només dels dos anys de garantia, sinó també dels sis mesos posteriors a l'entrega del producte i del termini de prescripció de tres anys.

L'apartat e) de l'art. 120 acaba fent una remissió a l'apartat segon de l'art. 123.1 del TRLGDCU pel que es presumirà que les faltes de conformitat del producte substituït que es manifestin en els sis mesos posteriors a la seva entrega ja existien quan la cosa es va entregar, excepte que aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del producte o amb el tipus de

⁵⁶ Margarita CASTILLA BAREA. *El nuevo régimen legal de saneamiento en la venta de bienes de consumo*. Madrid, Dykinson, 2005. Pàg. 286-288.

⁵⁷ Javier AVILÉS GARCÍA. *Los contratos de compraventa de bienes de consumo: Problemas, propuestas y perspectivas de la venta y garantías en la Directiva 1999/44/CE y la Ley 23/2003*. Granada, Comares, 2006. Pàg. 368-369.

falta de conformitat. Ara bé, com aquesta presumpció només té sentit si hi ha responsabilitat del venedor, la conclusió és la mateixa, que el consumidor i usuari disposa d'un termini mínim de garantia de sis mesos⁵⁸. Tot i així, també s'al·lega que el producte substituït no té una garantia addicional de sis mesos. S'entén que té com a termini de garantia el que li quedi fins a completar els dos anys, però si es posa de manifest una altra vegada una falta de conformitat del bé substituït i aquesta falta de conformitat es manifesta en els sis mesos posteriors a la substitució però dins dels 24 mesos, es presumirà que el defecte preexisteix a la venda⁵⁹.

El termini de temps en què es suspèn el període de garantia variarà en funció de si ens trobem davant una reparació o una substitució. En la reparació començarà quan el consumidor i usuari posi el producte a disposició del venedor i conclourà amb l'entrega del producte reparat al consumidor i usuari; i en la substitució, anirà des de l'exercici de l'opció pel consumidor i usuari fins a l'entrega del nou producte.

El dubte que pot generar-se és què succeeix en els casos en què abans de procedir a la reparació i a la substitució s'estableixen unes negociacions preliminars entre les parts. S'hauria d'entendre que entrarien en el període de suspensió de la garantia, bàsicament perquè ja s'ha comunicat al venedor la falta de conformitat i el producte pot resultar inservible pel consumidor i usuari.

3.2.7 La justificació documental de l'entrega del producte quan es repara o es substitueix

En els casos en què el consumidor esculli un dels remeis primaris, la norma obliga al venedor a entregar una justificació (art. 123.3 TRLGDCU). Concretament han d'entregar-se dos justificants: un en el moment en què s'entrega el bé per a reparar-lo o substituir-lo, i un altre

⁵⁸ Jesús ESTRUCH ESTRUCH i Rafael Antonio VERDERA SERVER. *La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Derecho privado de consumo. María José REYES LÓPEZ (Coord.). Valencia, Tirant lo Blanch, 2004. Pàg. 475-476.

⁵⁹ Margarita CASTILLA BAREA. *El nuevo régimen legal de saneamiento en la venta de bienes de consumo*. Madrid, Dykinson, 2005. Pàg. 286.

al restituir el producte ja reparat o al moment d'entregar el nou producte en cas de substitució.

La funció del justificant és acreditar i justificar el compliment de la prestació. El fet de limitar la justificació documental entregant només el justificant en els casos de reparació i de substitució no sembla molt adient però tampoc resulta útil entregar un justificant on consti la rebaixa del preu i la resolució contractual, com en la pràctica realitzen molts establiments comercials.

La justificació documental es tracta d'una exigència formal per a protegir contractualment als consumidors i usuaris. Com a justificant pot servir qualsevol forma de confirmació sempre que en quedi constància. Així doncs, s'utilitzen els termes següents: rebut, justificant, copia, document acreditatiu (art. 63 TRLGDCU); documents o comprovants (art. 61.2 TRLGDCU); texts o documents (art 80.1 TRLGDCU); factura, rebut o altre document anàleg (art. 11.2 de la Llei 7/1996, de 15 de gener, *d'Ordenació del Comerç Minorista*⁶⁰), resguards acreditatius (art. 6.3 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, *sobre Condicions Generals de la Contractació*⁶¹); tiquets de compra o albarans (art. 123.2 TRLGDCU).

Amb l'aparició de les noves tecnologies, tots aquells suports que no són en sentit estricte documents, com per exemple els documents electrònics els hem assimilats als justificants sobre paper. De manera que, a aquets nous formats de justificant els donem el mateix valor sempre i quan siguin equivalents funcionalment, és a dir, que serveixin per a satisfer les mateixes finalitats, siguin aquestes d'acreditació o d'informació (art. 63.2 TRLGDCU)⁶².

El contingut del justificant és: la data d'entrega del producte, la falta de conformitat que origina l'exercici del dret i la reparació efectuada. Seria bo, afegir també, una identificació del

⁶⁰ BOE núm. 15 de 17 de gener de 1996.

⁶¹ BOE núm. 89, de 14 d'abril de 1998.

⁶² José Ramón GARCÍA VICENTE. «Comentario al art. 60 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Dir.). *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 808-809.

producte que s'entrega i unes dades mínimes del consumidor (la seva identitat i el seu telèfon), especialment per no entregar-lo, un cop reparat o substituït, a un altre consumidor. Evidentment, si en el justificant hi consta un número de referència ja no serien necessàries les dades del consumidor.

La data d'entrega del producte reparat serà útil per a determinar si aquesta reparació s'ha efectuat en un termini raonable (art. 120 b) TRLGDCU). També suposa els dies *a quo* i els dies *ad quem* de la suspensió del termini de garantia previst en l'art. 120 c) del TRLGDCU, i del còmput del termini de prescripció dels tres anys de l'art 123.4 del mateix, donat que el termini de prescripció de l'acció no se suspèn per la reparació o per la substitució, sinó que s'interromp⁶³.

Les normes no resolen els supòsits en els que no s'entrega un justificant, de manera que s'haurà d'acudir a les regles de dret comú.

3.2.8 Conseqüències de la reparació i substitució insatisfactòria

Si la reparació i la substitució realitzades pel venedor no aconsegueixen subsanar la falta de conformitat, el consumidor i usuari tindrà dret a exigir un dels remeis restants (arts. 120 d) i f) TRLGDCU). Per tant, l'opció que s'escull no és inamovible, sinó que la llei contempla la possibilitat d'opcions posteriors si no s'obté la íntegra satisfacció del consumidor.

Els remeis restants als que té dret el consumidor són: l'altre remei primari que no es va escollir en un primer moment (substituir o reparar) sempre que no resulti desproporcionat i impossible; o qualsevol dels remeis subsidiaris (la rebaixa del preu o la resolució del contracte). El consumidor també podrà sol·licitar una altra vegada el mateix remei que en un primer moment ha fracassat.

⁶³ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 123 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1558.

En el supòsit que s'hagi optat per la reparació i aquesta no s'hagi dut a terme, únicament es podrà pretendre la resolució si s'entén que la reparació no ha estat realitzada conforme amb el que s'ha pactat en el contracte i en conseqüència no és satisfactòria pel comprador, però haurà de ser el comprador el que acrediti tal circumstància, és a dir, que acrediti que després de realitzada la reparació encara existeix una falta de conformitat. Del contrari, si la reparació ha estat satisfactòria, no procedirà la resolució encara que el consumidor no hagi quedat satisfet del comportament del venedor, i fins i tot pot ser que, consideri que el producte comprat no li satisfà, però si no hi ha dades objectives que mostrin que el producte no reuneix les condicions necessàries per a complir les prestacions per les que va ser adquirit, no pot exigir-se la resolució contractual.

El dubte que pot sorgir és determinar què succeeix davant un primer intent de reparació sense èxit, doncs sembla que no hi ha la possibilitat d'imposar al consumidor una segona reparació, donat que aquest doni el seu consentiment. Segons l'art. 120 d) del TRLGDCU, en aquests casos podrà optar per la substitució, la reducció del preu o la resolució.

La negativa per part del venedor de realitzar la reparació o la substitució o el fet de no fer cas a la sol·licitud de que es reperi el defecte sol·licitat pel consumidor o es substitueixi el producte, s'equipara, en algunes sentències, a la reparació o substitució sense èxit, pel que prospera la sol·licitud del consumidor de ser indemnitzat pel preu que li ha costat la reparació del defecte o substitució realitzada pel seu compte.

En cas contrari, si la reparació és satisfactòria no es pot reclamar cap altre remei ja que tanca la porta a posteriors reclamacions. No obstant, no prosperaran les accions de reparació, substitució, resolució o rebaixa del preu, si hi ha culpa exclusiva del consumidor.

Hem d'esmentar, que la Proposta de Directiva del Parlament i del Consell, de 8 d'octubre de 2008, *relativa als drets dels consumidors*⁶⁴, en el seu art. 26 afirma que el consumidor pot recórrer a la reparació, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució contractual si es

⁶⁴ COD núm. 0196, de 8 d'octubre de 2008.

donen aquestes circumstàncies: si el comerciant s'ha negat de forma implícita o explícita a subsanar la falta de conformitat; si el comerciant no ha subsanat la falta de conformitat en un termini raonable; si el comerciant ha intentat subsanar la falta de conformitat, causant inconvenients significatius al consumidor; i si ha reaparegut el mateix defecte més d'una vegada en poc temps.

3.2.9 Impossibilitat de substitució

Quan la falta de conformitat la pateix un producte no fungible o un producte de segona mà el consumidor i usuari no podrà exigir la substitució (art. 120 g) TRLGDCU). Per tant, davant d'aquest tipus de béns, el consumidor només podrà exigir la reparació, la rebaixa del preu o la resolució contractual. Tot i això, si les parts pactessin la possibilitat de substituir aquests tipus de productes potser podria admetre's.

Respecte als bens de segona mà, si pensem en el cas d'un consumidor que adquireix un vehicle de segona mà que pateix d'alguna anomalia, si el què li interessa és un utilitari que compleixi les funcions típiques dels automòbils, pot ser-li indiferent que se li entregui un vehicle que altre sempre que estigui en bon estat⁶⁵.

Pel què fa a les coses no fungibles, si el consumidor adquireix un moble de disseny exclusiu que té algun defecte, pot ser que no li importi que sigui substituït per un altre moble que compleixi amb la mateixa finalitat però de diferent disseny. No obstant, s'ha de reconèixer que en aquests supòsits hi ha elevades dosis de subjectivisme per part del consumidor i usuari per a la seva admissió. I no només això, sinó que admetent aquesta possibilitat atorguem el caràcter de fungible a aquests productes, és a dir, els veiem com productes que es poden canviar per altres de la mateixa espècie i qualitat, i que són igualment aptes per a

⁶⁵ Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentario al art. 120 TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007)*. Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1522.

dur a terme la mateixa funció⁶⁶.

3.3 Dret a la rebaixa del preu i dret a la resolució contractual.

La rebaixa del preu i la resolució contractual són els remeis subsidiaris dels que gaudeix el consumidor davant una falta de conformitat i que pot escollir lliurement amb l'única limitació que la resolució no procedirà quan la falta de conformitat sigui d'escassa importància (art. 121 TRLGDCU).

Aquests dos remeis es donen quan concorre qualsevol dels següents supòsits:

a) Quan no sigui possible exigir la reparació o substitució.

b) Quan la reparació i la substitució no es duguin a terme en un termini raonable o hagin generat inconvenients al consumidor. En el cas del "termini raonable" la culpa serà del venedor que no ha realitzat la obligació de fer en el temps esperat. En el cas de "generar inconvenients al consumidor" també pot haver-hi certa culpa del venedor donat que, per exemple, ha reparat sense èxit en diverses ocasions.

Si la data d'entrega es configura com un termini especial (podríem parlar dels vestits de núvia) i el producte pateix una falta de conformitat, s'ha afirmat que tot i que sigui possible la reparació o la substitució, el fet de complir fora del termini ocasiona una falta d'interès pel consumidor, doncs la núvia no haurà pogut dur el vestit el dia del casament, però tot i així ha de permetre's que el consumidor pugui exercitar l'acció resolutòria.

c) Quan fracassi la reparació, encara que en aquests casos concorre amb l'exercici de la forma de sanejament alternativa (art.120 d) i f) del TRLGDCU).

⁶⁶ Esther TORRELLES TORREA. «Comentario al art. 120 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 20011. Pàg. 1104-1105.

d) Si s'ha demanat un dels remeis primaris i el venedor es nega a reparar o a substituir ja sigui perquè no vol o per considerar que no hi ha falta de conformitat. En aquests casos es permet una rebaixa del preu o la resolució contractual.

3.3.1 Dret a la rebaixa del preu

A) Plantejament general

Amb la rebaixa del preu o també amb la denominada acció estimatòria o *quanti minoris*, es permet obtenir un reajustament en l'equivalència de les prestacions del contracte. La rebaixa del preu procedeix, segons l'art. 121 del TRLGDCU, quan el consumidor no pot exigir la reparació o substitució, i en els casos en què aquests remeis no s'haguessin dut a terme en un termini raonable i sense majors inconvenients per al consumidor.

El consumidor manté la propietat del bé no conforme però obté una compensació econòmica. En tot cas, no pot optar per una rebaixa del preu i pretendre el reintegrament total o en gran part del preu pagat, donat que això equivaldria a la resolució del contracte.

Per tant, optar per la rebaixa del preu, en certes ocasions podrà generar dificultats per determinar la diferència de preu. Estem pensant en els supòsits en què la falta de conformitat es donava a que l'objecte no serveixi per els usos especials manifestats pel comprador i admesos per el venedor (art. 118 c) del TRLGDCU). En aquests casos, el més idoni seria sol·licitar un altre remei per a subsanar la falta de conformitat, doncs l'important és que la cosa entregada es correspongui amb la pactada⁶⁷.

⁶⁷ Antonio ORTÍ VALLEJO. *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil. El nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*. Granada, Comares, 2002. Pàg. 106.

B) Criteris per a la reducció del preu

L'article 122 del TRLGDCU estableix que *“la reducció del preu serà proporcional a la diferència existent entre el valor que el producte hagués tingut en el moment de l'entrega, d'haver estat conforme amb el contracte, i el valor que el producte efectivament entregat tenia en el moment de l'esmentada entrega”*.

El precepte fixa un criteri per a procedir a la reducció del preu. Com que el moment rellevant per a detectar la falta de conformitat és el de l'incompliment del contracte, és a dir, el de l'entrega del bé, aquest s'ha de tenir en compte per a fixar el seu valor. El punt de referència és el preu de mercat dels béns d'igual classe en el moment de l'entrega. Per tant, la reducció del preu es fixa en proporció a la diferència del valor que hi ha entre el valor del producte, en el moment de l'entrega, i el valor que aquest tindria en el mateix moment, si hagués estat conforme al contracte.

La SAP Ourense 31.10.2008 (AC 2008/50) considera que el valor del bé és el preu abonat per a l'adquisició del producte, el preu de venda. Pel que fa a la sentència, l'objecte venut no concorda amb la descripció exposada pel venedor doncs a la documentació del vehicle que va ser lliurada al comprador, es va plasmar com a declaració comercial del venedor que el vehicle havia rodat durant 44.000 km. Posteriorment, es va acreditar que la dada anterior no era certa, doncs el turisme tenia més de 85.000 km. Per tant, al no ajustar-se l'objecte venut a la descripció exposada pel venedor es va atribuir al comprador la possibilitat d'obtenir la reparació del bé o la seva substitució. Com que la reparació era impossible perquè no es podia acomodar el bé venut a la seva descripció, es va oferir al comprador la possibilitat d'optar per la resolució del contracte o la reducció del preu.

D'altra banda, l'art.1486 del CC calcula la reducció del preu a través del judici dels pèrits, establint que *“el comprador pot optar entre desistir del contracte, abonant les despeses que va pagar, o reduir una quantitat proporcional del preu, segons el judici dels pèrits”*.

De fet, només es té en compte el valor que tenia realment el producte i el que hagués tingut

hipotèticament en aquell moment, no el preu pagat per aquell bé. Si bé, l'habitual és que hi hagi coincidència entre el valor del bé o preu de mercat i el preu pagat. No té importància l'ús que hagi pogut donar-li el consumidor fins al moment d'exercici de l'opció o el desgast que hagi sofert el producte⁶⁸.

Deponent de cada cas, els tribunals fan càlculs d'aquesta rebaixa.

En altres ocasions es procedeix a un tant per cent del total. Per exemple, en la SAP Barcelona 22.02.2008 (JUR 2008/660) davant la compraventa d'un automòbil al que se li amaga el verdader quilometratge, el jutge aplica un rebaixa del 20% del preu percebut pel venedor, ponderant les circumstàncies del cas i l'antiguitat del vehicle, a falta d'altres dades.

En algun cas s'ha recorregut a arguments una mica més dubtosos. És el cas de la SAP Màlaga 26.12.2008 (JUR 2009/114213) que pel què fa a la quantificació de la minoració del preu davant la compraventa d'un vehicle defectuós, el consumidor es limita a exposar que únicament hauria de satisfer-se en tal concepte l'import de la reparació no realitzada per la venedora. En conseqüència, davant l'absència de l'exposició per part de la consumidora de raons per a procedir a una valoració diferent de la minoració del preu, i tenint en consideració la repercussió de la importància de les averies i la seva persistència en el temps en la depreciació del valor del vehicle, es considera apropiat abonar el preu de la reparació. Aquest remei tanca la porta a la possibilitat de sol·licitar un altre remei. És un cas en què la falta de conformitat no es subsana però es compensa amb una rebaixa del preu. Si un cop rebaijat el preu hi ha una nova falta de conformitat (no la mateixa) el consumidor podrà exercitar qualsevol dels remeis previstos amb l'ordre de jerarquització establert.

3.3.2 Dret a la resolució del contracte

La possibilitat de resoldre el contracte (amb la consegüent entrega del bé i retorn del preu), és

⁶⁸ Jesús ESTRUCH ESTRUCH i Rafael Antonio VERDERA SERVER. *La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Derecho privado de consumo. María José REYES LÓPEZ (Coord.). Valencia, Tirant lo Blanch, 2004. Pàg. 477.

subsidiària a la reparació i a la substitució i procedeix en els mateixos casos en que pot sol·licitar-se la rebaixa del preu però no podrà sol·licitar-se la resolució quan la falta de conformitat sigui d'escassa gravetat.

La resolució pot sol·licitar-se en dos supòsits: quan no és possible exigir la reparació o la substitució i quan la reparació o la substitució no es duen a terme en un termini raonable o sense majors inconvenients per al consumidor⁶⁹.

A l'article 121 del TRLGDCU podríem dir que el legislador ha marcat el camí a seguir: el jutge ha de constatar si amb l'aplicació del remei primari (reparació o substitució) s'ha satisfet al consumidor. Si no s'ha satisfet al consumidor, hi ha lloc per a la resolució si la falta de conformitat no és d'escassa importància. Per tant, segons el text refós si el venedor no ha dut a terme el compliment del contracte, en els casos que és exigible, en un termini raonable o sense majors inconvenients pel consumidor, aquest ja pot resoldre el contracte, a no ser que la falta de conformitat sigui d'escassa importància. De manera que no s'entra a valorar la gravetat del defecte, o si el defecte podria subsanar-se, o si fa la cosa impròpia per al fi a que es destinava⁷⁰.

El precepte limita la facultat d'elecció del consumidor donat que no procedirà la resolució quan la falta de conformitat sigui d'escassa importància. Es tracta d'una falta de conformitat que amb prou feines té importància, un defecte relativament petit, per exemple; petites rascades, defectes estètics que no donaran lloc a la resolució.

El venedor manté el contracte en els casos en què el producte pateix defectes petits, sense importància o amb prou feina perceptibles, sempre que l'interès del consumidor sigui satisfet. La definició de "l'escassa importància" ha de fer-se a partir del contracte, de manera

⁶⁹ SAP Pontevedra 15.02.2007 (AC 2007/14231) on procedeix la resolució perquè amb la substitució d'unes rajoles no es posa el bé en conformitat amb el contracte i amb la reparació no es garanteix que el problema no torni a passar.

⁷⁰ Nieves FENOY PICÓN. *La entidad del incumplimiento en la resolución del contrato: análisis comparativo del artículo 1124 CC y del artículo 121 del Texto Refundido de Consumidores*. Anuario de Derecho Civil, 1, 2009. Pàg. 157.

que, alguna cosa que pot considerar-se en sí mateixa de poca entitat, pot no ser-ho des de la perspectiva del contracte celebrat amb un consumidor, justificant la resolució contractual.

Jurisprudencialment s'ha considerat "d'escassa importància", per exemple, el soroll d'un motor (SAP Murcia 29.04.2008 (JUR\2008/303815)); o la instal·lació d'un fusible de potència inferior a la necessària en el sistema elèctric d'una motocicleta que presentava deficiències al arrancar-la (SAP Granada 3.10.2007 (AC 2007/2021)). Altres sentències afirmen que la falta de conformitat ha de tenir certa entitat, de manera que afecti a l'ús o al destí del producte comprat causant uns danys o unes molèsties al comprador superiors a les que normalment està obligat a suportar. Per exemple, un soroll estrany que causa unes vibracions al deixar anar el pedal del embragatge, donat que incideix negativament en el nivell de confort que s'ha d'esperar d'un vehicle nou (SAP Saragossa 14.02.2007 (JUR 2007/254577)).

3.4 Afectació jurisprudencial de la jerarquitització dels drets en la llei

Un cop descrites les quatre accions a les que pot acudir un consumidor davant la falta de conformitat del producte procedirem a analitzar la seva jerarquia.

El TRLGDCU n'estableix l'ordre jeràrquic. En primer lloc, davant una falta de conformitat, el consumidor i usuari ha d'optar per la reparació o substitució i si la seva primera elecció no corregeix la falta de conformitat, podrà optar per l'altre remei primari que no hagi escollit o per els remeis subsidiaris (la rebaixa del preu o la resolució contractual).⁷¹

Hem d'esmentar, que únicament la reparació i la substitució aconseguen la conformitat del producte, doncs les dues accions adequen la prestació defectuosa o incorrecta a allò que s'ha pactat.

⁷¹ SAP Sevilla 5.12.2006 (JUR 2007/180986). Es sol·licita la resolució d'un contracte de compraventa pels defectes que presenta un producte mòbil i l'Audiència Provincial manifesta que la LGVBC estableix una ordenació jeràrquica dels remeis regulats donant preferència a la reparació i a la substitució del bé, en comptes de la rebaixa del preu o resolució. El comprador va haver d'optar entre la reparació i la substitució i al no fer-ho va trencar l'ordre jeràrquic de les garanties.

Els tribunals, però, no sempre segueixen aquesta jerarquització de manera que trobem sentències en les que s'acut directament als remeis secundaris o a altres remeis que no es troben en la norma (com per exemple, que el venedor aboni l'import de la reparació realitzada per un tercer). De manera que aquestes sentències serien contraries al TRLGDCU. En aquest sentit, trobem la SAP Avila 18.07.2007 (AC 2007/2087) on un consumidor sol·licita una indemnització (concretament el preu que li va costar la reparació del bé) per unes averies en el vehicle que havia adquirit. El consumidor va portar el vehicle de segona mà a reparar al venedor i davant la seva negativa decideix dur-lo a un altre taller. L'Audiència no considera que es vulneri la llei de garanties (sol·licitar al venedor la reparació o substitució) doncs primerament havia portat el cotxe a reparar al venedor i davant la negativa, va canviar de taller. Per tant, aquest argument es pot incloure en l'art. 1098.1 del Codi Civil on es detalla que si l'obligat a realitzar alguna cosa no ho fes, s'ordenarà executar a la seva costa. Com veiem, doncs, ens aquests casos no s'aplica el TRLGDCU, sinó que s'aplicarà el CC.

També s'han trobat casos en els que el consumidor sol·licita remeis que la norma no recull. Per exemple en la SAP Barcelona 28.04.2009 (JUR 2009/393259) on una compradora d'una planxa defectuosa reclama després d'una reparació, realitzada en un termini de 2 mesos, l'entrega d'un abonament per part de l'empresa venedora del preu del producte. La sentència considera que això és un sistema compensatori que no es troba recollit a la llei i per tant es procedeix a la resolució contractual.

També sol ser habitual que el consumidor exigeixi varies accions en ordre de preferència. Ho veiem en la SAP Madrid 8.07.2008 (JUR 2008/282965) en la que un consumidor davant un problema administratiu de donar de baixa un vehicle sol·licita, en primer lloc, la resolució, en segon lloc, la substitució i finalment la reparació. En el cas concret, el jutge considera que només pot procedir la resolució donat que es tracta d'un vehicle de segona mà.

En altres ocasions el que es discuteix és la causa que va ocasionar l'averia o el defecte del producte de manera que es genera l'obligació d'entrar en una fase de prova amb la que es determinarà si procedeixen els drets dels consumidors o no.

En tot cas, les accions de reparació, substitució, resolució o rebaixa del preu no prosperaran si hi ha culpa exclusiva del consumidor. Per exemple en la SAP Madrid 18.10.2006 (AC 2007/225) es considera que no és una causa de resolució contractual l'escalfament del motor per pèrdua del líquid refrigerant, donat que l'usuari es va limitar a posar aigua en el motor varies vegades en comptes de portar-lo a un taller, fet que va generar un deteriorament de la junta de culata. En aquests supòsits no s'aplicaran els remeis esmentats doncs aquests només podran aplicar-se a aquells consumidors i usuaris que rebien productes no conformes amb el contracte.

Una sentència clau que cal esmentar és la del Tribunal de Justícia de la Unió Europea 3.10.2013 (cas Soledad Duarte Hueros contra Autociba S.A. i Automòbils Citroën España S.A.)⁷² on el Tribunal es va pronunciar sobre el principi de congruència en el nostre ordenament i el principi d'efectivitat del dret de la Unió, en relació amb la Directiva 1999/44. El Jutjat de Primera Instància núm. 2 de Badajoz, va plantejar una qüestió prejudicial al TJUE per tal que determinés que si quan un consumidor acudeix al jutge i demana únicament la resolució del contracte de compravenda d'un bé defectuós (en aquest cas, un descapotable que per la capota es filtra aigua), i aquesta resolució no és procedent per ser el defecte d'escassa importància, el jutge no pot d'ofici adoptar un remei que el consumidor no ha demanat.

El Jutjat tenia dubtes sobre la compatibilitat del Dret espanyol amb els principis derivats de la Directiva 1999/44, ja que en virtut del principi de congruència (art. 218 de la Llei 1/2000 de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil⁷³, en endavant LEC) el jutge no podia reconèixer la reducció del preu perquè la consumidora no la va sol·licitar, ja que en la demanda es va limitar a sol·licitar la resolució del contracte de compravenda. I, a més a més, de conformitat amb la cosa jutjada, la compradora no podria exercir una nova pretensió sol·licitant la reducció del preu, perquè l'eficàcia de la cosa jutjada s'estén a totes les accions que haguessin pogut ser exercides en un primer procediment (art. 400 LEC).

⁷² STJCE 3.10.2013 (EDJ 2013/183455). Assumpte C-32/12. (Soledad Duarte Hueros c. Autociba S.A. i Automòbils Citroën España S.A.).

⁷³ BOE núm. 7 de 08 de gener del 2000.

En primer lloc, la STJUE afirma que l'art. 3 de la Directiva 199/44 *“no recull disposicions que obliguin al jutge nacional a reconèixer d'ofici al consumidor una reducció adequada del preu de compra del bé controvertit”* sinó que *“es limita a obligar als Estats membres a adoptar les mesures necessàries perquè el consumidor pugui exercir efectivament els seus drets a través de l'ús dels diferents mitjans que es preveuen en cas de manca de conformitat del bé”*.

Alhora, estableix que al no haver-hi normativa de la Unió Europea sobre aquesta matèria, correspon a cada Estat, en virtut de la seva autonomia processal, *“la regulació destinada a garantir la salvaguarda dels drets que la Directiva 1999/44 confereix als consumidors”*. No obstant això, afegeix la sentència que *“aquesta regulació no ha de ser menys favorable que l'aplicable a situacions similars de caràcter intern (principi d'equivalència) i no ha d'estar articulada de manera que faci impossible o excessivament difícil l'exercici dels drets conferits per l'ordenament jurídic de la Unió (principi d'efectivitat)”*.

Referent al principi d'equivalència s' afirma que *“de les actuacions que consten davant aquest Tribunal de Justícia no es deriva cap dada que susciti dubtes sobre la conformitat de la normativa processal espanyola amb aquest principi”*. I, en relació amb el principi d'efectivitat assenyala que *“en cada cas en el que es plantegi la qüestió de si una disposició processal nacional fa impossible o excessivament difícil l'aplicació del Dret de la Unió s'ha d'analitzar tenint en compte el lloc que ocupa aquesta disposició en el conjunt del procediment i el desenvolupament i les peculiaritats d'aquest davant les diverses instàncies nacionals”*. També s'estableix que en cas de violació del principi d'efectivitat, correspon *“al tribunal remitent interpretar, en la mesura del possible, les disposicions nacionals de manera que contribueixi a complir l'objectiu de garantir la tutela judicial efectiva dels drets que l'ordenament jurídic de la Unió confereix als justiciables. Si no és això possible, aquest tribunal estarà obligat a deixar inaplicada, per la seva pròpia iniciativa, la disposició nacional contrària, i a saber, les normes processals nacionals qüestionades en el procediment principal, que recullen la vinculació estricta a la pretensió deduïda”*.

El TJUE conclou que el nostre ordenament, no permetent que el jutge nacional reconegui d'ofici al consumidor el dret a obtenir una reducció adequada del preu de compra del bé, i no concedint al consumidor la possibilitat de modificar la seva pretensió ni de presentar a

l'efecte una nova demanda, pot menyscarbar l'eficàcia de la protecció dels consumidors que persegueix el legislador de la Unió i declara que *“la normativa espanyola controvertida en el litigi principal no s'até al principi d'efectivitat, en la mesura que fa excessivament difícil, l'aplicació efectiva de la protecció que la Directiva pretén conferir als consumidors”*.

Per tant, quan un tribunal hagi de resoldre una qüestió litigiosa en què s'hagi d'aplicar disposicions del Dret de la Unió, no estarà sotmès a la petició específica que hagi fet el demandant, sinó que d'ofici podrà atorgar una cosa diferent al què s'ha sol·licitat en el *petitum*, sempre que es respectin els fets al·legats jurídicament rellevants i es garanteixi el dret de defensa de les parts, per aconseguir d'aquesta manera l'eficàcia del Dret de la Unió.

4. TERMINIS

4.1 Termini de dos anys

Segons l'article 123.1 del TRLGDCU, el consumidor disposa d'un termini de dos anys des de l'entrega del bé, perquè el venedor respongui per les faltes de conformitat que es manifestin des del lliurament del producte.

La data de lliurament del producte s'indicarà a la factura, al tiquet de compra i, a vegades, a l'albarà de lliurament (art. 123.2 TRLGDCU). És important que el consumidor tingui en compte, que serà convenient que la factura tingui el segell de l'establiment per validar la garantia, especialment quan es tracti d'una garantia comercial.

D'altra banda, en els productes de segona mà, el consumidor i usuari pot pactar amb el venedor un termini menor, per les possibles faltes de conformitat, sense que aquest termini pugui ser inferior a un any des del lliurament. Però hem de tenir en compte, que una cosa és el termini perquè el venedor respongui davant les faltes de conformitat i una altra cosa és el termini que el consumidor i usuari té per informar al venedor sobre la falta de conformitat. A aquests efectes, el consumidor i usuari disposarà d'un termini de dos mesos, per informar al venedor, des que va tenir coneixement de la manca de conformitat (encara que també es recull en la normativa, que l'incompliment d'aquest termini no suposarà la pèrdua del dret a la garantia, tot i que el consumidor es fa responsable dels danys efectuats pel retard en la comunicació). Amb la qual cosa, el compliment d'aquest termini es deu al fet que el consumidor no ha d'esperar que el defecte s'agreugi amb el temps ja que com més aviat el venedor conegui de l'existència d'un defecte en un producte, abans podrà resoldre'l. Per aquest motiu, és important que el consumidor i usuari comuniqui, per escrit, que el producte no funciona correctament i o que té algun defecte, ja que el termini de la garantia se suspèn durant tot el temps en què el producte estigui en reparació o en què el venedor tardi en substituir-lo.

L'acció per a reclamar, la substitució o reparació d'un producte per part del consumidor,

prescriu als tres anys des que es va fer efectiu el lliurament del producte (art. 123.4 TRLGDCU). De manera que transcorreguts els tres anys ja no es podran reclamar els drets perquè hauran prescrit.

4.2 Termini de garantia de les reparacions

Quan la reparació d'un producte es duu a terme quan encara es troba cobert per la garantia de compra, la garantia de les reparacions és de sis mesos a partir de la data d'entrega del producte ja reparat (art. 120 c) TRLGDCU). Tanmateix, en cas que el producte ja no estigui cobert per la garantia legal, les reparacions que efectuïn els serveis tècnics, estaran garantides amb una durada mínima de tres mesos (art. 6.2 del Reial Decret 58/1988, de 29 de gener, *sobre protecció dels drets del consumidor en el servei de reparació d'aparells d'ús domèstic*⁷⁴, en endavant RD 58/1988).

És important esmentar, que la garantia de les reparacions té validesa sempre que el producte s'hagi reparat pel servei tècnic, és a dir, que si el producte s'ha manipulat per tercers aliens al servei tècnic, aquesta reparació no té garantia (art. 6.3 RD 58/1988). A més a més, cal tenir en compte que l'avaria no s'ha d'haver produït per un ús inadequat per part del consumidor.

4.3 Termini de 6 mesos

Durant els sis mesos posteriors a l'entrega del producte nou o de segona mà, inclús reparat o substituït, si es manifesta una falta de conformitat, es presumeix que ja existia quan la cosa es va entregar, excepte que sigui incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat (art. 123.1, segon apartat TRLGDCU). D'aquesta manera es suavitza la dificultat que suposaria per el consumidor demostrar la falta de conformitat.

Per tant, s'ha de distingir dos terminis: un, el dels primers sis mesos des de l'entrega en què

⁷⁴ BOE núm. 29 de 03 de febrer de 1988.

es presumeix que els defectes ja hi eren quan la cosa es va entregar i un altre des dels sis mesos fins als dos anys, en què no hi ha aquella presumpció *iuris tantum* i correspon al consumidor acreditar que el producte no és conforme i que la falta de conformitat ja existia quan es va entregar el bé o s'ha produït amb posterioritat però per defectes intrínsecs a la cosa.

De manera que s'estableix una presumpció de responsabilitat per la falta de conformitat en el termini de sis mesos des de l'entrega que afecta únicament a la càrrega de la prova. Es presumeix que les faltes de conformitat manifestades durant els sis primers mesos següents a l'entrega del bé ja existien quan es va entregar. Passats els sis mesos, és el consumidor qui haurà de provar que existia una falta de conformitat en el moment de l'entrega del producte.

A vegades ha d'acudir-se als fets per determinar si la falta de conformitat s'ha manifestat durant els sis mesos posteriors a l'entrega. Cal esmentar que no n'hi ha prou per desvirtuar la presumpció la simple afirmació de que la causa de l'averia és deguda a un mal ús del consumidor com es posa de manifest a la SAP Castelló 31.01.2007 (JUR 2007/265908)⁷⁵.

D'altra banda si el consumidor posa obstacles al venedor per a comprovar la falta de conformitat no procedirà la presumpció reconeguda a la norma a favor del consumidor. Així en la SAP Murcia 6.11.2007 (JUR 2008/94408) no procedeix la substitució d'un reproductor MP3 al no poder-se acreditar el seu mal funcionament, doncs tot i al·legar el consumidor que als quatre mesos ja va presentar problemes, no va entregar l'aparell al venedor per a que l'examinés.

La presumpció dels sis mesos pot desvirtuar-se si resulta incompatible amb la naturalesa del producte o l'índole de la falta de conformitat (si pot acreditar-se tècnicament que la falta de conformitat no podia existir en el moment de l'entrega), circumstància que haurà de provar el venedor. Per tant, aquest precepte no permet atribuir sense motiu al venedor qualsevol defecte de la cosa venuda, doncs això depèn de la naturalesa de l'objecte o de la índole de la

⁷⁵ La compradora d'un telèfon mòbil acut a l'empresa venedora als setze dies perquè l'aparell ha deixat de funcionar. L'establiment venedor ha de demostrar que l'aparell va ser lliurat en perfecte estat.

disconformitat. En tot cas, la presumpció no és incompatible amb la naturalesa del bé quan es tracta de productes de segona mà.

Passats els sis mesos no es presumeix la falta de conformitat i la prova d'aquest fet correspondrà al consumidor que pretengui l'exercici de la garantia; el comprador haurà d'acreditar que el producte no és conforme i que encara persisteix el termini de garantia de dos anys. De fet, davant les faltes de conformitat que es manifestin més enllà dels sis mesos posteriors al lliurament no s'aplica l'art. 123.1 del TRLGDCU i cal acudir a les regles generals de distribució de la càrrega de prova. De manera que l'art. 217.1 i 2 de la LEC⁷⁶ estableix que és el consumidor qui ha de provar tant l'existència de la manca de conformitat, com el fet que ja existia en el moment del lliurament.

⁷⁶ BOE núm. 7, de 08 de gener de 2000.

5. GARANTIA COMERCIAL

En la compraventa de béns de consum, no només la regulació de la garantia legal és objecte del TRLGDCU, sinó també la garantia comercial que addicionalment pugui oferir-se al consumidor.

5.1 Diferenciació entre garantia legal i comercial

La garantia legal i la comercial es diferencien a través de diversos aspectes que els consumidors i usuaris han de tenir en compte.

Primer de tot, s'ha de tenir en compte l'origen, donat que la garantia legal sorgeix del propi contracte de compravenda, mentre que la garantia comercial sorgeix per la voluntat del venedor.

Pel que fa a la seva naturalesa, a la garantia legal, el consumidor no pot renunciar-hi, mentre que a la garantia comercial sí que pot renunciar als seus drets.

També s'ha de tenir en compte qui és el subjecte obligat a prestar la garantia. A la garantia legal, és el venedor qui es responsabilitza davant el consumidor, mentre que a la garantia comercial pot ser el venedor, el fabricant o qualsevol altre subjecte implicat en la distribució del bé.

Pels efectes, la garantia legal està regulada per llei i la seva execució obeeix a procediments legalment establerts, mentre que en la garantia comercial, els efectes són marcats per qui l'ofereix, sent aquest qui imposa les condicions i procediments.

La garantia comercial suposa un augment quantitatiu i/o qualitatiu de la garantia legal. Quantitatiu pel fet que augmenta el termini de la garantia i qualitatiu perquè respon en supòsits diferents de la manca de conformitat pel que fa al moment de lliurament del bé.

La garantia comercial és un compromís addicional, pel fet que el venedor o qui es comprometí a respondre per la garantia, està obligat a efectuar la reparació, encara que es degui a un desgast d'algun dels components del producte. Aquesta característica és una diferència essencial amb la garantia legal.

Amb la garantia comercial es respon per qualsevol defecte sigui coetani o posterior al lliurament, sempre que es manifestin dins del període garantit. Fins i tot, si provenen del mateix desgast per l'ús del bé adquirit (sempre que al bé se li doni l'ús previst en funció del tipus de bé de què es tracti). El defecte provocat pel desgast, que impedeixi utilitzar el bé en òptimes condicions, manifestat durant el període de garantia, es presumeix que es genera perquè es tracta d'un defecte originari del propi bé.

Certament, podríem plantejar-nos el per què d'una garantia comercial si el consumidor ja gaudeix de la garantia legal. És per això, que cal detallar quina és la utilitat de la garantia comercial. Hi ha autors, com per exemple Fernando Gómez⁷⁷, que consideren que la funció de la garantia comercial és ampliar l'àmbit de les parts responsables enfront del consumidor; alhora que amplia el conjunt de drets que la garantia legal ofereix al consumidor, per exemple ampliant la durada de la cobertura més enllà del límit del temps legal. Altres, com Eva Jordá⁷⁸, consideren que la funció de la garantia comercial és informar per escrit al consumidor de les propietats del bé de consum, és a dir, informar de com utilitzar-lo o com conservar-lo, de l'existència dels serveis de reparació, amb la indicació de la seva adreça, entre altres aspectes.

⁷⁷ Fernando GÓMEZ POMAR. *Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de las ventas y las garantías de los bienes de consumo: una perspectiva económica*. Indret, 2001.

⁷⁸ Eva JORDÁ CAPITÁN. *La Directiva 1999/44/CE, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos en la venta y las garantías de los bienes de consumo: Consideraciones respecto de su repercusión en los regímenes de garantía legal y garantía comercial en el ordenamiento jurídico español*. Cuadernos de Derecho y Comercio, 2000.

5.2 Garantia comercial

La garantia comercial és aquella que pot oferir-se addicionalment amb caràcter voluntari i obligarà a qui figuri com a garant en les condicions establertes en el document de garantia i en la corresponent publicitat (art. 125 TRLGDCU).

5.2.1 Requisits formals

L'apartat segon de l'art. 125 TRLGDCU reconeix dos exigències de caràcter formal, una amb caràcter obligatori i una altra amb caràcter voluntari. En primer lloc, la seva formalització en castellà, sense que això depengui de la voluntat del consumidor; per tant, és obligatori que la garantia es redacti, com a mínim, en castellà. En segon lloc, a petició del consumidor i usuari, la seva formalització serà per escrit o en qualsevol altre suport durador i directament disponible pel consumidor i usuari, que sigui accessible i acord amb la tècnica de comunicació utilitzada (tenint en compte que és obligatori que sigui per escrit si els béns són de naturalesa duradora, art. 126 TRLGDCU).

Pel que fa al suport durador ha d'entendre's pel mateix *"tot instrument que permeti guardar la informació de manera que pugui recuperar-se fàcilment durant un període de temps adequat pels fins pels que tal informació està destinada i permeti la seva reproducció sense canvis"* (art. 60.5.b) Reial Decret Legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei d'Ordenació i Supervisió de les assegurances privades⁷⁹.

5.2.2 Contingut de la garantia comercial

L'art. 125.2 TRLGDCU exposa que la garantia comercial ha d'expressar necessàriament⁸⁰:

⁷⁹ BOE núm. 267, de 5 de novembre de 2004.

⁸⁰ Javier AVILÉS GARCÍA. *Contratos, información, garantías y prácticas comerciales desleales*. Revista de Derecho Privado, 2009. Pàg. 14.

- a) El bé o servei sobre el qual recaigui la garantia. Això suposa la identificació del bé o servei.
- b) El nom i l'adreça del garant. Garant pot ser-ho qualsevol dels integrants de la cadena de producció o venda. No necessàriament ha de ser el venedor i el fabricant, encara que és l'habitual. L'exigència del compliment de la garantia ha de realitzar-se davant de qui la ofereix.
- c) Ha d'especificar-se que la garantia no afecta als drets legals del consumidor davant la falta de conformitat dels productes amb el contracte. El consumidor i usuari podrà escollir quina és la via de reclamació que millor s'adapti als seus interessos. Amb aquesta apreciació s'intenta posar fi a les practiques comercials en les que s'exclou la responsabilitat legal i es substitueix per la de la garantia oferta convencionalment.
- d) Ha de contenir els drets, addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor i usuari.
- e) El termini de durada de la garantia i el seu abast territorial, depenent de la voluntat del garant. Es fa menció al territori perquè el contingut de la garantia oferta per un mateix fabricant sobre un mateix producte no té perquè ser necessàriament la mateixa en tot el territori de la comunitat⁸¹.
- f) Les vies de reclamació de què disposa el consumidor i usuari. Es tracta de les vies judicials o extrajudicials, com l'arbitratge o l'arbitratge de consum.

Cal esmentar que la infracció d'aquests requisits no ha de suposar la invalidesa de la garantia.

L'art. 29.2 c) de la *Proposta de Directiva sobre drets del consumidor* de 8 d'octubre de 2008⁸² inclou un requisit més de la garantia comercial: indicar que la garantia comercial no pot transferir-se a un comprador posterior. Es tracta d'un requisit que suposa vincular la garantia

⁸¹ Mercedes VERGEZ SÁNCHEZ. *La protección del consumidor en la Ley de Garantías en la venta de bienes de consumo*. Cizur Menor, Aranzadi, 2004. Pàg. 142.

⁸² COD núm. 0196, de 8 d'octubre de 2008.

amb la persona a qui beneficia, quan la garantia a qui persegueix és al bé. Aquesta previsió però és contrària a la prevista en el Llibre Verd de la Comissió, de 15 de novembre de 1993, *sobre garanties dels bens de consum i serveis de postvenda*⁸³ en el que s'establia que s'ha de considerar beneficiari de la garantia no només al primer comprador sinó també a tot propietari consecutiu del producte, sempre i quan aquest pugui provar la primera compra.

5.2.3 Prescripció de l'acció

L'acció per a reclamar el compliment de la garantia comercial prescriurà en el termini de 6 mesos des de la finalització del termini de garantia. Així es detalla en l'últim apartat de l'art 125 del TRLGDCU.

No s'exigeix al consumidor la necessitat de comunicar en el termini de dos mesos el defecte de garantia, al contrari del què passa amb la garantia legal (art. 123.4 TRLGDCU). Ni tampoc s'estableix la presumpció dels sis mesos de l'art. 123.1, segon apartat del TRLGDCU, de manera que dins la garantia comercial, si no s'estableix altra cosa, la càrrega de la prova recaurà en el consumidor⁸⁴.

⁸³ Diari Oficial C 338, de 15 de desembre de 1993.

⁸⁴ Javier AVILÉS GARCÍA. *Las garantías derivadas de la venta de bienes de consumo: garantía legal de conformidad, garantía comercial y garantía de consumo y mantenimiento de los bienes duraderos* a Alicia DE LEÓN ARCE (Dir.), Luz María GARCÍA GARCÍA (Coord.). *Derechos de los consumidores y usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios)*. Valencia, Tirant lo Blanch, 2007. Pàg. 1147.

6. CONCLUSIONS

Com s'esmenta a la introducció, s'ha realitzat el treball final de grau sobre consumidors i usuaris perquè els consumidors són la part més dèbil en el contracte de compraventa i per tant han de conèixer quins drets tenen a l'hora d'adquirir un producte, ja que en moltes ocasions els venedors i sobre tot els grans establiments comercials, duen a terme tot tipus d'accions que atempten contra els drets dels consumidors i usuaris.

Els drets bàsics dels consumidors i usuaris s'expressen a través del règim de garanties, regulat al TRLGDCU, concretament al Títol V, arts. 114 a 127. Aquest règim s'aplica als contractes celebrats amb els consumidors i usuaris, de manera que trobarem la figura del venedor, que serà un empresari o professional que es dedicarà de manera habitual a la venda de béns de consum, i la figura del comprador, que serà un consumidor o usuari.

El règim de garanties s'aplica als béns mobles corporals destinats al consum privat. S'exclouen d'aquest règim: la venda judicial de béns mobles corporals destinats al consum privat i els béns de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la que els consumidors puguin assistir personalment. De la mateixa manera, tampoc s'aplica el règim de garanties als béns no corporals, a les ventes d'immobles, a determinats béns com l'aigua i el gas quan no estiguin envasats per a la venda en volum delimitat o en quantitats determinades i l'electricitat. Alhora, hi ha uns supòsits especials com per exemple els béns consumibles o els béns peribles en els que s'aplica el règim de garanties, però matisadament, en funció de la naturalesa del propi bé.

El venedor ha d'entregar al consumidor i usuari un producte que sigui conforme amb el contracte de compraventa i ha de respondre de qualsevol falta de conformitat que pugui donar-se després de l'entrega del producte. En principi, hi ha una presumpció de conformitat dels béns amb el contracte. No obstant, si el producte no compleix uns requisits determinats, no serà conforme amb el contracte i el consumidor podrà utilitzar els mecanismes jurídics previstos per la llei.

Pel que fa als requisits per tal que el producte sigui conforme trobem: que els béns s'han d'ajustar a la descripció realitzada pel venedor i tinguin les qualitats del bé que el venedor hagi presentat al consumidor en forma de mostra o model; que el bé lliurat sigui apte per servir a l'ús ordinari a què es destinen els béns de la mateixa classe; que el bé sigui apte per a qualsevol ús especial requerit pel consumidor quan l'hagi posat en coneixement del venedor en el moment de la celebració del contracte, sempre que aquest hagi admès que el bé és apte per a aquest ús; i que el bé s'adeqüi a la qualitat i prestacions habituals que fonamentadament poguessin esperar i a les característiques declarades públicament.

Cal esmentar que hi ha dos supòsits en què no hi haurà falta de conformitat: quan en el moment de la celebració del contracte el consumidor tingui coneixement del defecte o no pugui fonamentadament ignorar-lo i quan la falta de conformitat tingui el seu origen en materials subministrats pel consumidor.

Així doncs, els productes de consum tenen una garantia legal, segons la qual el venedor respon front al consumidor de les anomalies dels productes venuts. Aquesta garantia té un termini de dos anys a comptar des de l'entrega del bé durant el qual han de manifestar-se les faltes de conformitat.

Dins el termini de garantia es presumirà que les faltes de conformitat que es manifestin en els sis mesos posteriors a l'entrega del bé ja existien quan el bé va ser entregat, excepte quan aquesta presumpció sigui incompatible amb la naturalesa del bé o l'índole de la falta de conformitat.

Un cop manifestada la falta de conformitat dins del termini de garantia de dos anys, sorgeixen les accions que reconeix la Llei al consumidor (reparació, substitució, rebaixa del preu o resolució del contracte) que tenen un termini específic de prescripció de tres anys, comptats des del lliurament del bé. Aquests mecanismes de protecció no es troben situats en pla d'igualtat. En primer lloc, el consumidor pot triar entre la reparació o la substitució del bé, i si la seva primera elecció no corregeix la falta de conformitat, el consumidor podrà optar

per l'altre remei preferent que no hagi triat o pels remeis subsidiaris (rebaixa del preu i resolució del contracte).

El consumidor, però, no podrà optar: quan una de les opcions resulti impossible o desproporcionada; quan es tracti de béns no fungibles, donat que en aquests casos només és possible la reparació; quan es tracti de béns de segona mà, respecte dels quals no és possible la substitució; i quan la falta de conformitat és irreversible o quan les característiques del bé fan que sigui insubstituïble, donat que en aquests casos és impossible la reparació o la substitució.

Aquests drets són compatibles amb l'exigència d'indemnització dels danys i perjudicis que la falta de conformitat hagués pogut produir, però, alhora, incompatibles amb l'exercici de les accions del sanejament per vicis ocults de la compravenda.

Juntament amb la garantia legal, el TRLGDCU regula una garantia comercial que es tracta d'una garantia addicional que s'ofereix de forma facultativa i voluntària. Aquesta garantia obligarà a qui figuri com a garant en les condicions establertes en el document de garantia i l'acció per exigir els drets que contingui prescriurà als sis mesos des de la finalització del termini de garantia.

7. BIBLIOGRAFIA

Mariano ALONSO PÉREZ. *El riesgo en el Contrato de Compraventa*. Madrid, 1972. Pàg. 134.

Natalia ALVAREZ LATA, Fernando PEÑA LOPEZ, José Manuel BUSTO LAGO (Coord.). *Reclamaciones de consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor*. Navarra, Aranzadi, 2005. Pàg. 65.

Javier AVILÉS GARCÍA. *Las garantías derivadas de la venta de bienes de consumo: garantía legal de conformidad, garantía comercial y garantía de consumo y mantenimiento de los bienes duraderos* a Alicia DE LEÓN ARCE (Dir.), Luz María GARCÍA GARCÍA (Coord.). *Derechos de los consumidores y usuarios (Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios)*. Valencia, Tirant lo Blanch, 2007. Pàg. 1147.

Javier AVILÉS GARCÍA. *Los contratos de compraventa de bienes de consumo: Problemas, propuestas y perspectivas de la venta y garantías en la Directiva 1999/44/CE y la Ley 23/2003*. Granada, Comares, 2006. Pàg. 368-369.

Javier AVILÉS GARCÍA. *Contratos, información, garantías y prácticas comerciales desleales*. Revista de Derecho Privado, 2009. Pàg. 14.

Josep Maria BECH SERRAT. *Reparar y Substituir Cosas en la Compraventa: Evolución y Últimas Tendencias*. InDret, Vol. 1, 2010. <http://ssrn.com/abstract=1565550>

Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Dir.). *Comentarios al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Cizur Menor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 103

Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Dir.). *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 102-105.

Sergio CÁMARA LAPUENTE. *El concepto legal de «consumidor» en el derecho privado europeo i en el derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos*. Cuadernos de Derecho Transnacional, 2011. Vol. 3, nº 1, pàg. 84-117.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3727344>

Ángel CARRASCO PERERA, Encarna CORDERO LOBATO, Pascual MARTÍNEZ ESPÍN. *Transposición de la directiva comunitaria sobre venta y garantías de los bienes de consumo. Propuestas de regulación, textos articulados y bibliografía*. Estudios sobre consumo, 52, 2000. Pàg.125.

Margarita CASTILLA BAREA. *El nuevo régimen legal de saneamiento en la venta de bienes de consumo*. Madrid, Dykinson, 2005. Pàg. 268-288.

Patricia CILLERO DE CABO. *Consideraciones en torno a la armonización europea en materia de venta y garantías de bienes de consumo y su futura incorporación al ordenamiento jurídico español*. EC, 57, 2001. Pàg. 153.

Lucía COSTAS RODAL *El régimen de la falta de conformidad con el contrato en la compraventa de bienes de consumo*. Aranzadi civil, nº 1, 2004. Pàg. 2045-2080.

Silvia DÍAZ ALABART. *Dos cuestiones en torno a la protección del consumidor en la compraventa de productos de consumo: la garantía del producto sustituto y la del producto que se obsequia con la compra de otro*. Aranzadi civil, nº 2, 2008. Pàg. 6, 9-10.

Jesús ESTRUCH ESTRUCH i Rafael Antonio VERDERA SERVER. *La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Derecho privado de consumo. María José REYES LÓPEZ (Coord.). Valencia, Tirant lo Blanch, 2004. Pàg. 464, 473, 475-477.

Nieves FENOY PICÓN. *El sistema de protección del consumidor*. Madrid, Cuadernos de Derecho Registral, 2006.

Nieves FENOY PICÓN. *La entidad del incumplimiento en la resolución del contrato: análisis comparativo del artículo 1124 CC y del artículo 121 del Texto Refundido de Consumidores*. Anuario de Derecho Civil, 1, 2009. Notes 83, 127, 217. Pàg. 157.

Miguel FERNÁNDEZ BENAVIDES. *¿Puede el comprador dirigirse directamente contra el fabricante (no vendedor) para reclamar por falta de conformidad de la cosa vendida? Estudio a propósito de la SAP Madrid de 10 de enero de 2012*.

https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/28/2012/Trabajo_a_prop%C3%B3sito_SAP_Madrid_10_enero_2012.pdf

María Paz GARCÍA RUBIO. *La transposición de la Directiva 1999/44/CE al Derecho español. Análisis del proyecto de Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. La Ley. Madrid, Ed. Kluwer International, 2003. Pàg. 1532.

María Paz GARCÍA RUBIO. *El derecho de regreso del responsable frente al consumidor en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Noticias de la Unión Europea, N° 263, 2006. Pàg. 30.

José Ramón GARCÍA VICENTE. «Comentario al art. 60 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Dir.). *Comentarios a las normas de protección de los consumidores. Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 808-809.

José Ramón GARCÍA VICENTE. *La acción contra el productor: el art. 10 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo*. Anuario de Derecho Civil, nº 1, 2007. Pàg.59.

Fernando GÓMEZ POMAR. *Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de las ventas y las garantías de los bienes de consumo: una perspectiva económica*. Indret, 2001. Pàg. 14.

Luis GONZÁLEZ VAQUÉ. *La Directiva 1999/44/CE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo y la polémica aplicación de la armonización mínima en el ámbito del derecho del consumo*. Revista CESCO de Derecho de Consumo, nº 7, 2013.

<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4468410.pdf>

Eva JORDÁ CAPITÁN. *La Directiva 1999/44/CE, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos en la venta y las garantías de los bienes de consumo: Consideraciones respecto de su repercusión en los regímenes de garantía legal y garantía comercial en el ordenamiento jurídico español*. Cuadernos de Derecho y Comercio, 2000.

Maria Rosa LLÁCER MATA CAS. *La responsabilidad del vendedor de cosa defectuosa: la transposición de la Directiva 44/1999/CE, del Parlamento y del Consejo, de 25 de mayo, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de bienes de consumo*. Carta Mercantil, 26, 2001. Pàg. 5.

Juana MARCO MOLINA. *La garantía legal sobre bienes de consumo en la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías sobre bienes de consumo*. Revista Crítica Derecho Inmobiliario, 674, 2002. Pàg. 44, 2217.

Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. *El nuevo concepto de consumidor y empresario tras la Ley 3/2014, de reforma del TR-LGDCU*. Revista CESCO de Derecho de Consumo, nº 9, 2014. <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/465/401>

Manuel Jesús MARÍN LÓPEZ. «Comentarios a los arts. 114 a 127 y DT 1ª TRLGDCU», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, (Coord.), *Comentario del Texto Redifundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*(Real Decreto Legislativo 1/2007). Cizur Mayor, Thomson-Aranzadi, 2009. Pàg. 1091, 1093, 1416, 1426, 1450, 1454, 1457, 1469-1470, 1522, 1556, 1558, 1570, 1571.

Luz María MARTÍNEZ VELENCOSO. *La falta de conformidad en la compraventa de bienes, Análisis comparado de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. Barcelona, Bosch, 2007. Pàg. 79.

Antonio Manuel MORALES MORENO. «Comentario al art. 35 CV», a Luis DíEZ-PIZACO i Luis PONCE DE LEÓN. (Dir.). *La compraventa internacional de mercaderías. Comentario de la Convención de Viena*. Madrid, 1998. Pàg. 303.

Antonio Manuel MORALES MORENO. *Declaraciones públicas y vinculación contractual (reflexiones sobre una Propuesta de Directiva)*. Anuario de derecho civil, Vol. 52, nº 1, 1999. Pàg. 272-280.

Antonio ORTÍ VALLEJO. *Los defectos de la cosa en la compraventa civil y mercantil. El nuevo régimen jurídico de las faltas de conformidad según la Directiva 1999/44/CE*. Granada, Comares, 2002. Pàg. 106, 172.

María Ángeles PARRA LUCÁN. «Com. art. 12 LOCM», a Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, i Jesús LEGUINA VILLA, (Coords.), *Comentarios a las leyes de ordenación del comercio minorista*. Madrid, Tecnos, 1997. Pàg. 199-228.

María Patricia REPRESA POLO. *Los derechos del consumidor ante el incumplimiento de la obligación de conformidad* a Silvia DÍAZ ALABART, (Coord), *Garantía en la venta de bienes de consumo (Ley 23/2003, de 10 de julio)*. Madrid, Edisofer, 2006. Pàg. 1542-1549.

Esther TORRELLES TORREA. «Comentarios a los arts. 114 a 127 TRLGDCU», a Sergio CÁMARA LAPUENTE, (Coord.), *Comentarios a las Normas de Protección de los Consumidores. Texto refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*. Madrid, Colex, 2011. Pàg. 1068, 1072-1073, 1091-1097, 1099-1100, 1104-105.

Mercedes VERGEZ SÁNCHEZ. *La protección del consumidor en la Ley de Garantías en la venta de bienes de consumo*. Cizur Menor, Aranzadi, 2004. Pàg. 36, 142.

7.1 Legislación

Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, *sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo*.

Libro Verde de la Comisión, de 15 de noviembre de 1993, *sobre las garantías de los bienes de consumo y los servicios postventa*. Diario Oficial C 338, de 15 de diciembre de 1993.

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de octubre de 2008, *relativa a los derechos de los consumidores*. COD núm. 0196, de 8 de octubre de 2008.

Ley 26/1984, de 19 de julio, *General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Boletín Oficial del Estado, núm. 176, de 24 de julio de 1984, pp. 21686-21691.

Ley 23/2003, de 10 de julio, de *Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*. Boletín Oficial del Estado, 11 de julio de 2003, 165, pp. 27160-27164.

Real Decreto 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*. Boletín Oficial del Estado, de 30 de noviembre de 2007, 287, pp. 49181-49215: TRLCU.

Real Decreto, de 24 de julio de 1889, *por el que se publica el Código Civil*. Boletín Oficial del Estado, núm. 206, de 25 de julio de 1889.

Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados*. Boletín Oficial del Estado, núm. 267, de 05 de noviembre de 2004.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de *Ordenación del Comercio Minorista*. Boletín Oficial del Estado, núm. 15, de 17 de enero de 1996.

Ley 7/1998, de 13 de abril, *sobre Condiciones Generales de la Contratación*. Boletín Oficial del Estado, núm. 89, de 14 de abril de 1998.

Ley 1/2000, de 7 de enero, *de Enjuiciamiento Civil*. Boletín Oficial del Estado núm. 7 de 08 de enero de 2000.

7.2 Pàgines o parts d'una web

Consumoteca. Información y consejo a los consumidores en España.

<http://www.consumoteca.com/> [data última consulta: 23.04.2015]

Centro Europeo del Consumidor en España.

http://www.cec.consumo-inc.es/secciones.php?id_sec=16&id_subsec= [data última consulta: 29.02.2015]

Confederación de Consumidores y Usuarios. Publicaciones. *Garantías de los Bienes de Consumo*. http://www.cecuc.es/publicaciones/INC09_inf_garantias.pdf [data última consulta: 26.03.2015]

Área de Gobierno de Hacienda y Economía. Servicio de Desarrollo y Programación Económica. Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Publicación.

<http://www.laspalmasgc.es/export/sites/laspalmasgc/.galleries/documentos-desarrollo-local-consumo/090421-GARANTIAS-Y-SERVICIOS-POST.pdf> [data última consulta: 9.04.2015]

Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (CICM). *La garantía de los productos des de la perspectiva del consumidor*. <http://www.fuci.es/wp-content/uploads/2012/11/Garantias-2010.pdf> [data última consulta: 9.02.2015]

Agència Catalana del Consum. http://www.consum.cat/qui_som/index.html [data última consulta: 8.04.2015]

7.3 Jurisprudència

7.3.1 Sentències del Tribunal de Justícia de la Comunitat Europea

Sentència del Tribunal de Justícia de la Comunitat Europea de 17 d'abril de 2008. Assumpte C-404/06. Quelle AG c. Bundesverband.

Sentència del Tribunal de Justícia de la Comunitat Europea de 16 de juny de 2011. Assumpte C-65/09 Gebr. Weber c. Wittmer.

Sentència del Tribunal de Justícia de la Comunitat Europea de 3 d'octubre de 2013. Assumpte C-32/12. Soledad Duarte Hueros c. Autociba, S.A.

7.3.2 Sentències de l'Audiència Provincial

Sentència de l'Audiència Provincial de Zamora de 13 de setembre de 2005 (JUR 2005/219897)

Sentència de l'Audiència Provincial de Múrcia de 30 de maig de 2006 (JUR 2006/187552)

Sentència de l'Audiència Provincial de Madrid de 18 de octubre de 2006 (AC 2007/225)

Sentència de l'Audiència Provincial de Sevilla de 5 de desembre de 2006 (JUR 2007/180986)

Sentència de l'Audiència Provincial de Castelló de 31 de gener de 2007 (JUR 2007/265908)

Sentència de l'Audiència Provincial de Saragossa de 14 febrer de 2007 (JUR 2007/254577)

Sentència de l'Audiència Provincial de Pontevedra de 15 de febrer de 2007 (AC 2007/14231)

Sentència de l'Audiència Provincial de León de 26 d'abril de 2007 (JUR 2007/280890)

Sentència de l'Audiència Provincial de Burgos de 13 de juny de 2007 (JUR 2007/293329)

Sentència de l'Audiència Provincial de Biscaia de 18 de juny de 2007 (JUR 2007/358168)

Sentència de l'Audiència Provincial d'Àvila de 18 de juliol de 2007 (AC 2007/2087)

Sentència de l'Audiència Provincial de Granada de 3 d'octubre de 2007 (AC 2007/2021)

Sentència de l'Audiència Provincial de Murcia de 6 de novembre de 2007 (JUR 2008/94408)

Sentència de l'Audiència Provincial de Barcelona de 18 de desembre de 2007 (AC 2008/334)

Sentència de l'Audiència Provincial de Cantàbria de 17 de gener de 2008 (JUR 2008/115557)

Sentència de l'Audiència Provincial de León de 24 de gener de 2008 (JUR 2008/138712)
Sentència de l'Audiència Provincial de Barcelona de 22 de febrer de 2008 (JUR 2008/660)
Sentència de l'Audiència Provincial de La Coruña de 25 de març de 2008 (JUR 2008/172437)
Sentència de l'Audiència Provincial de València de 23 d'abril de 2008 (JUR 2008/187567)
Sentència de l'Audiència Provincial d'Astúries de 25 d'abril de 2008 (JUR 2008/295702)
Sentència de l'Audiència Provincial de La Coruña de 25 d'abril de 2008 (JUR 2008/172027)
Sentència de l'Audiència Provincial de Murcia de 29 d'abril de 2008 (JUR 2008/303815)
Sentència de l'Audiència Provincial de València de 16 de juny de 2008 (AC 2008/1616)
Sentència de l'Audiència Provincial de Madrid de 8 de juliol de 2008 (JUR 2008/282965)
Sentència de l'Audiència Provincial d'Ourense de 22 de setembre de 2008 (JUR 2009/81438)
Sentència de l'Audiència Provincial d'Ourense de 31 d'octubre de 2008 (JUR 2009/120868)
Sentència de l'Audiència Provincial de Màlaga de 26 de desembre de 2008 (JUR 2009/114213)
Sentència de l'Audiència Provincial de Barcelona de 28 d'abril de 2009 (JUR 2009/393259)
Sentència de l'Audiència Provincial de Tarragona de 16 de juliol de 2009 (AC 2009/1881)
Sentència de l'Audiència Provincial de Tarragona de 16 de juliol de 2009 (AC 2008/380)