



---

**Universidad de Valladolid**  
**Facultad de Ciencias del Trabajo**



**Grado en Relaciones Laborales y  
Recursos Humanos**

**“La compra venta de consumo”**

Presentado por:

***M<sup>a</sup> Julia Barrantes Gil***

Tutelado por:

***Jesús Cebrián Arranz***

*Palencia, 4 de julio de 2016*



## **RESUMEN**

Con este Trabajo Fin de Grado se pretenden analizar los aspectos más relevantes del régimen jurídico del contrato de compraventa de consumo, en particular, su legislación específica, elementos estructurales y garantías, asimismo, se estudiarán las principales diferencias de esta forma de contratación, en relación con el régimen general de contratos regulado en el Código Civil.

## **ABSTRACT**

This Final Project is to analyze the most relevant aspects of the legal regime of the sales contract consumer, in particular specific legislation, structural elements and guarantees also the main differences of this form of contract will be studied in relation with the general system of regulated contracts in the Civil Code.

## **PALABRAS CLAVE**

Compraventa, consumo, consumidor, saneamiento, falta de conformidad, garantías.

## **KEYWORDS**

Purchase, consumption, consumer, sanitation, lack of conformity, guarantees.

## ABREVIATURAS

AA.VV.	Autores varios
art./arts.	artículo/s
CC	Código Civil
CE	Constitución Española
CEE	Comunidad Económica Europea
<i>cit.</i>	<i>citatum</i> (citado)
coord./coord. <sup>a</sup>	coordinador/coordinadora
DIR 99/44	Directiva 1999/44/CEE
<i>Ibíd.</i>	<i>Ibídem</i> ( <i>lat.</i> : 'en el mismo lugar')
LGBC	Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo
<i>op. cit.</i>	<i>opus citatum</i> (obra citada)
p. / pp.	página/s
STC	Sentencia del Tribunal Constitucional
SAP	Sentencia de la Audiencia Provincial
TFG	Trabajo Fin de Grado
TRLGDCU	Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
LGP	Ley General de Publicidad
LOCM	Ley de Ordenación del Comercio Minorista

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>II. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>9</b>
1. Origen y evolución.....	9
2. Influencia del Derecho comunitario y del texto constitucional.....	10
<b>III. EL CONTRATO DE COMPRAVENTA COMO INSTRUMENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES DE CONSUMO. ANÁLISIS.....</b>	<b>16</b>
1. Concepto y características.....	16
2. Formación del contrato. La importancia de la etapa precontractual.....	19
2.1. Deber de información previa al consumidor.....	19
2.2. Integración en el contrato de la oferta, promoción y publicidad.....	23
<b>IV. GARANTÍAS EN LA COMPRAVENTA DE CONSUMO.....</b>	<b>24</b>
1. El régimen de saneamiento en el Código Civil.....	24
1.1. Obligaciones del vendedor.....	24
1.1.1. La entrega de la cosa vendida.....	25
1.1.2. El régimen de vicios ocultos.....	25
2. Regulación actual. La Ley de Consumidores y Usuarios.....	27
3. Régimen especial de garantías.....	30
3.1. Principios generales básicos. Deberes del vendedor.....	30
3.2. Falta de conformidad como fuente de responsabilidad.....	31
3.3. Garantía legal y garantía comercial.....	34
3.4. Derechos derivados de la garantía legal.....	37
3.4.1. Reparación o sustitución. Limitaciones y reglas.....	37
3.4.2. Reducción del precio o resolución del contrato.....	41
3.5. Plazos para el ejercicio de los derechos.....	43
3.6. Supuestos especiales.....	47
3.6.1. La responsabilidad del productor.....	47
3.6.2. Reparación y servicio postventa.....	48
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA, LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y RECURSOS ON LINE.....</b>	<b>53</b>



## I. INTRODUCCIÓN

La relevancia del consumo en las sociedades modernas, en las que existen intereses contrapuestos entre empresarios y consumidores, impregna múltiples sectores de la realidad. Ciertamente es innegable su trascendencia como factor económico, y aun social, pero incide también de lleno en el ámbito del Derecho, que es llamado a regular este fenómeno.

Interesa destacar especialmente que como consumidora formo parte de esta sociedad en la que la gran mayoría de las transacciones comerciales que se realizan son contratos entre empresarios y consumidores y que no transcurre prácticamente tiempo alguno sin que hayamos efectuado un acto de consumo<sup>1</sup>.

Por ello, como usuaria del sistema necesito saber a qué atenerme, con qué garantías cuento, quién protege mis intereses, en definitiva, poder disponer de una herramienta que permita conocer los derechos y obligaciones derivados de esta relación contractual.

Ahora bien, la perspectiva jurídica, que es la que nos ocupa en el presente trabajo, es a su vez notablemente compleja. Situándonos en el ámbito del Derecho interno, del derecho nacional, se advierte que las disposiciones especiales relativas al consumo no son exclusivamente de Derecho privado como acaso con cierta premura pudiera presumir alguien interesado en este campo en una primera aproximación al mismo. En el Estado social, las Constituciones contemporáneas son favorables a la protección de los consumidores. En los Estados descentralizados territorialmente –como lo es el nuestro tras la Constitución de 1978– dicha materia participa de cierta transversalidad que puede llegar a generar controversias competenciales entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

En fin, sin pretender ni mucho menos agotar este tema en esta introducción, algunos de estos aspectos –singularmente la protección del consumidor– son objeto de regulación por parte de la Unión Europea, cuyas normas han de ser aplicadas directamente o transpuestas por los Estados miembros entrando de lleno en lo que sería la dimensión supranacional de la regulación del consumo.

---

<sup>1</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Manual sobre consumidores y usuarios*, Dykinson, Madrid, 2015, p. 54. Para el autor “el acto de consumo es ante todo el acto jurídico que permite al consumidor entrar en posesión de un bien o disfrutar de un servicio”.

Las anteriores líneas únicamente quieren llamar la atención acerca de la dificultad que tiene aproximarse a todo este entramado y nos obliga, pues, a indicar cómo se ha acotado la materia objeto de este Trabajo Fin de Grado (en adelante TFG).

Se trata, aquí, de analizar el contrato de compraventa de consumo, como una realidad jurídica distinta –y distinguible– del contrato de compraventa que, con carácter general regula el Código Civil. El análisis no se ciñe, exclusivamente, a una exposición meramente descriptiva de la legislación que regula la materia, sino que serán objeto de estudio los elementos estructurales que conforman esta peculiar figura sin menospreciar el sistema de garantías articulado en favor del consumidor.

Como muestra de que el planteamiento no es meramente descriptivo de la realidad vigente, se han tratado de encontrar las razones que justifican la existencia de este tipo de contrato y de determinar, con perspectiva crítica, si las distintas opciones legislativas (por ejemplo, al introducir mecanismos de garantías propios) son suficientes.

Es necesario precisar que el objeto de esta investigación no ha sido exclusivamente la norma escrita, sino que las disquisiciones que ahora se presentan se han apoyado en las opiniones de la doctrina científica y en la interpretación y aplicación que, del contrato de compraventa de consumo, han realizado los jueces a través de la jurisprudencia que se recoge a lo largo del trabajo.

Por último, como paso previo al estudio de esta materia, es conveniente indicar cómo el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, presenta una importante relación con el consumidor y su protección jurídica. Por ello, la elaboración y redacción del presente TFG, me ha permitido alcanzar, entre otras, las siguientes competencias de la titulación, enumeradas en el Libro Blanco y proyecto Tunning<sup>2</sup>: conocer el marco normativo de la compraventa de consumo, adentrarme en técnicas de investigación, capacidad de análisis y síntesis, comunicación oral y escrita, capacidad de gestión de la información, resolución de problemas, razonamiento crítico, aprendizaje autónomo, adaptación a nuevas situaciones, creatividad, etc.

---

<sup>2</sup> Competencias del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Valladolid: [http://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/documentos/relacioneslaborales\\_competencias.pdf](http://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/documentos/relacioneslaborales_competencias.pdf) [consulta 10/03/2016].



## II. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

### 1. Origen y evolución

Si tenemos en cuenta los principios económicos liberales vigentes a finales del siglo XIX podríamos entender el fundamento del sistema contractual que se da entre comprador y vendedor, y que presupone la existencia de libertad e igualdad de las partes para decidir si contratar o no y el contenido del contrato, es decir, responde a la idea del contrato entre iguales.

Uno de los pilares básicos del derecho es el principio de autonomía de la voluntad, reconocido en el art. 1255 del CC que dispone que “los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público”.

En este sentido, LASARTE ÁLVAREZ señala que “Nuestro Código, al igual que sus modelos (fundamentalmente el *Code Napoléon* de 1804), es fruto del liberalismo político y económico propio de la época de su preparación y, por tanto, entiende que nadie es mejor que uno mismo para atender a sus propios asuntos (*laissez faire, laissez passer*)”<sup>3</sup>.

Sin embargo, este principio ideológico de libertad y autonomía de la voluntad fue perdiendo fuerza a lo largo del siglo XX, debido a cambios importantes en la estructura del mercado y por consiguiente en la situación económica y social.

Aparece la llamada sociedad de consumo que surge como consecuencia de la producción en masa de bienes y servicios y por un consumo masivo de los mismos, con todos los efectos que como señala LLAMAS POMBO produce<sup>4</sup>: “unilateralización del mercado, sometido a la ley de la oferta; diversificación artificial de productos; utilización de condiciones generales de los contratos, único instrumento que hace posible la contratación masiva; etc.”

En muchas ocasiones, el consumidor se encuentra ante situaciones de desequilibrio contractual, en un mercado complejo en el que existen nichos donde es obvio que sigue habiendo monopolio y en el mejor de los casos oligopolios, *de facto*.

---

<sup>3</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *op. cit.*, p. 82.

<sup>4</sup> LLAMAS POMBO, Eugenio, *La compraventa*, La Ley, Madrid, 2014, p. 782.

Si bien es cierto que es libre a la hora de decidir qué productos o servicios elegir no lo es menos comprobar que está indefenso, puesto que en muchas ocasiones desconoce las características de los mismos y porque la publicidad ha arraigado de tal manera en su subconsciente que le es difícil discernir qué comprar.

Con todo, se pone de manifiesto que este tipo de contratos dista mucho de ser un acuerdo de voluntades.

Ante esta situación y como respuesta a la misma, surgen numerosas iniciativas destinadas a la protección de los consumidores que se encuentran en una posición de inferioridad y obligados en muchos casos a aceptar determinadas condiciones que perjudican sus intereses. Queda patente la insuficiencia del sistema de protección plasmado en el Código Civil para enfrentarse a toda la problemática que presenta la sociedad de consumo en la que estamos inmersos y que afecta a una gran parte de la población: los consumidores.

Sin embargo y aunque podemos pensar que este sistema tradicional en muchos supuestos se queda obsoleto, no podemos obviar como bien señala ACEDO PENCO que: “Baste recordar que, ya desde hace más de un siglo el Código Civil exige a los sujetos de derecho que intervengan en sus relaciones de acuerdo con el principio de buena fe, como determina el art. 7; así como que no puede dejarse al arbitrio de una sola de las partes el cumplimiento y validez del contrato, según el art. 1256 del mismo cuerpo legal”<sup>5</sup>.

No obstante lo anterior, se hace necesaria la existencia de normas imperativas que regulen este tipo de contratos, donde existan unos mecanismos de protección más eficaces que sean capaces de conseguir que las relaciones entre las partes sean más equilibradas. La justificación estaría en la protección de la parte contractual más vulnerable, el consumidor.

## **2. Influencia del derecho comunitario y del texto constitucional**

En nuestro país, la legislación en materia de consumo parte del Derecho comunitario y de la Constitución Española de 1978.

---

<sup>5</sup> ACEDO PENCO, Ángel, *Derecho de consumo. Análisis jurídico privado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores de 2007*, Dykinson, Madrid, 2012, p. 21.

En lo que se refiere a nuestra Constitución, según señala GARCÍA MARTÍNEZ<sup>6</sup>, no existe ningún precedente en relación a la protección de consumidores en ninguna Constitución europea, con la salvedad de la portuguesa de 1876 donde ya se encuentra una referencia expresa<sup>7</sup>; no obstante en el debate constitucional, sí que se tuvieron en cuenta “documentos de organismos supranacionales referidos a la protección de los consumidores; en este sentido, la Carta de Protección de los Consumidores, aprobada por la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa de 1973, el Informe publicado por la OCDE en 1972 sobre la política de protección a los consumidores en los Estados miembros de dicha organización, y la Resolución del Consejo de Ministros de la CEE de abril de 1976”.

El resultado es el artículo 51 de la CE que se presenta como el primer precepto que de forma expresa se pronuncia a favor de la defensa del consumidor y en este sentido establece:

“1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”

Como bien puede apreciarse, el constituyente ha abordado la cuestión anteponiendo la tutela de los consumidores al propio reconocimiento de su libertad<sup>8</sup>. No obstante, el término “protección de los consumidores”, según lo ha venido entendiendo el Tribunal Constitucional, tiene un perfil multidisciplinar pues bajo el

---

<sup>6</sup> “Sinopsis art. 51 CE”, a cargo de GARCÍA MARTÍNEZ, A. (actualizada por S. SIEIRA), publicada en <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=51&tipo=2>, [consulta 18/03/2016]

<sup>7</sup> El art. 81 letra m) de la Constitución portuguesa de 1876 dispone que “Corresponde prioritariamente al Estado: proteger al consumidor, especialmente, mediante el apoyo a la creación de cooperativas y asociaciones de consumidores”.

<sup>8</sup> CAZORLA PRIETO, Luis M<sup>a</sup>, “Artículo 51” en: *Comentarios a la Constitución* (F. GARRIDO FALLA y otros), Civitas, Madrid, 2001 (3<sup>a</sup> edición), p. 948.

mismo pueden englobarse normas civiles, mercantiles o procesales (STC 71/1982, de 30 de noviembre, FJ 2). En relación con ello, se han tratado de deslindar dos términos con distintos alcances, la defensa de la competencia y la protección de los consumidores, aunque ambos incidan de un modo general en la ordenación del mercado:

“[P]ueden diferenciarse desde una perspectiva general, partiendo del criterio consistente en considerar que el primero de ellos -la defensa de la competencia- se refiere a la regulación de la situación recíproca de las Empresas, productoras o distribuidoras, en el mercado, en el plano horizontal, en cuanto que los sujetos a considerar, es decir, las Empresas compiten en una situación que se quiere de igualdad en el mercado; mientras que el segundo aspecto -defensa de los consumidores- hace referencia a una situación distinta, en tanto que el consumidor aparece como destinatario de unos productos ofrecidos por las Empresas, productos cuyas condiciones de oferta se pretende regular protegiendo, como indica el art. 51.1 C. E., «la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos» de los consumidores. Pero esta diferencia general no obsta a la posibilidad de que, en la regulación relativa a la ordenación del mercado existan normas que se ocupen de cuestiones que pueden situarse en ambos campos” (STC 88/1986, de 1 de julio, FJ 4).

A mayor abundamiento, en el ámbito del derecho español tenemos la influencia de la Unión Europea, con una actuación muy activa a través de Directivas en materia de Derecho de consumo.

Aunque la política comunitaria de protección al consumidor se gesta en la Cumbre de París de 1972, se puede decir que el punto de partida lo constituye el Programa preliminar de la Comunidad Europea para una política de protección e información de los consumidores (1975), aprobado por la Resolución del Consejo de 14-IV-1975<sup>9</sup>, que como señala JUÁREZ TORREJÓN hace alusión a la desigualdad y desequilibrio

---

<sup>9</sup> IGLESIAS VÁZQUEZ, M<sup>a</sup> del Ángel; MATUD JURISTO, Marina; MUESMANN TORRES DE NAVARRA, Mónica, “La política común de consumidores en la Unión Europea” en: *Derecho de los consumidores y usuarios. Una perspectiva integral*, coordinados por Luis Felipe LÓPEZ ÁLVAREZ y Silvia MESEGUER VELASCO, Netbiblo, S.L., La Coruña, 2008, p. 32.

existentes entre empresario y consumidor como justificación para intervenir en esta materia<sup>10</sup>.

En esta primera fase se solicita a la CEE una mayor implicación y coordinación en materia de protección de los consumidores, lo que redundará en una mejora de sus condiciones de vida. Se establecen los objetivos, principios y acciones de la política comunitaria respecto de esta materia.

Los objetivos que se persiguen son asegurar<sup>11</sup>:

- A. una protección eficaz contra los riesgos capaces de afectar a la salud y seguridad de los consumidores;
- B. una protección eficaz contra los riesgos capaces de perjudicar los intereses económicos de los consumidores;
- C. mediante medios apropiados, asesoramiento, asistencia y reparación de daños;
- D. la información y la educación de los consumidores;
- E. la consulta y la representación de los consumidores cuando se preparen decisiones que les afecten.”

A este programa le siguieron otros hasta que en 1986 se aprobó el Acta Única Europea<sup>12</sup> que en palabras de ACEDO PENCO<sup>13</sup>, “supuso, por primera vez, la protección expresa de los consumidores en la Europa Comunitaria”.

Posteriormente el Tratado de Maastricht regula la protección de los consumidores en su Título XI, concretamente en el art. 129 B, que establece que “la Comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores”<sup>14</sup>.

Conviene destacar que los objetivos que persiguen todos estos Tratados se han materializado en una serie de directivas en materia de derecho de consumo, que

---

<sup>10</sup> JUÁREZ TORREJÓN, Ángel, *La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015, p. 10.

<sup>11</sup> RESOLUCIÓN DEL CONSEJO de 14 de abril de 1975 relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores.

<sup>12</sup> Firmada el 17 de febrero de 1986 en Luxemburgo y el 28 de febrero de 1986 en la Haya. Entró en vigor el 1 de julio de 1987 [http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index\\_es.htm](http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index_es.htm) [consulta: 25/03/2016]

<sup>13</sup> ACEDO PENCO, *op. cit.*, p. 50.

<sup>14</sup> Firmado el 7 de febrero de 1992. Entró en vigor el 1 de noviembre de 1993, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:xy0026> [consulta: 25/03/2016].

hemos transpuesto a nuestro ordenamiento dictando leyes que garanticen los niveles mínimos de protección previstos.

La consecuencia de estas directivas y de dar cumplimiento al precepto constitucional fue la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Tras varios años en vigor, con el fin de subsanar algunas carencias e incorporar normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, se instó al legislador a que realizase una refundición sobre la materia.

Como además ya había una casuística que ponía de relieve algunos fallos o carencias de estas leyes, el legislador promulgó el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGDCU)<sup>15</sup>.

Dicha normativa que regula actualmente el Derecho de consumo, proclama en su art. 8<sup>16</sup>, los derechos básicos que garantizarán al consumidor, entre otros, la protección de la salud, seguridad, legítimos intereses económicos y sociales, información correcta, participación, indemnización por daños, etc., siendo nula la renuncia a los mismos (art. 10).

Conviene hacer mención especial, por suponer un avance importantísimo en la protección del consumidor y en la armonización europea, a la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica la norma anterior, que obliga al legislador español a transponer la Directiva 2011/83/UE a la legislación española.

El TRLGDCU deroga las siguientes leyes:

---

<sup>15</sup> El art 1 del TRLGDCU contempla que: "En desarrollo del artículo 51.1 y 2 de la Constitución que, de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma, tiene el carácter de principio informador del ordenamiento jurídico, esta norma tiene por objeto establecer el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado".

<sup>16</sup> El art. 8 del TRLGDCU establece que: "Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad. b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute. e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión".

- La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- La Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
- La Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.
- La Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados.
- La Ley 23/2003 de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

No obstante, aunque están al margen del TRLGDCU, otras leyes que deben tenerse en cuenta son:

- La Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- La Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.
- La Ley 43/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- La Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- La Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

Todo ello, sin obviar que, de forma supletoria seguirá siendo de aplicación la regulación establecida en el CC, como consecuencia de que la legislación en materia de consumo resulta incompleta, como ha puesto de relieve LLAMAS POMBO en los siguientes términos<sup>17</sup>:

- “La propia Exposición de Motivos del TRLGDCU justifica su rango de Ley en que en ella se establecen preceptos que afectan y modulan el régimen de

---

<sup>17</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 855, señala que “El Código Civil será de aplicación, sin duda, en numerosas ocasiones, en todo aquello que no se regula en las disposiciones consumeristas”.

perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos, en materias reguladas por los Códigos Civil y de Comercio”.

En definitiva, se establece un marco jurídico con una clara vocación de búsqueda de un punto de equilibrio y con el propósito de dignificar las condiciones en las que se desarrollan las relaciones entre las partes contratantes.

### **III. EL CONTRATO DE COMPRAVENTA COMO INSTRUMENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES DE CONSUMO. ANÁLISIS**

#### **1. Concepto y características**

El contrato de compraventa es una figura muy habitual en nuestra sociedad y supone el eje central en una economía de mercado donde hay un continuo intercambio de bienes y servicios.

Como indica LASARTE ÁLVAREZ es “el contrato-tipo por antonomasia”<sup>18</sup>, ya que sus preceptos se aplican a todos los contratos donde se den contraprestaciones, evidentemente, con las adaptaciones pertinentes.

“En las sociedades primitivas el cambio se hacía de cosa por cosa, por lo que la oferta de determinados bienes debía coincidir con la demanda de estos mismos bienes por otros miembros de la colectividad y, a su vez, que bienes de estas otras personas satisficieran las necesidades del oferente. La aparición del dinero y su aceptación como instrumento de cambio y valoración de alcance general da lugar a la compraventa, al facilitar la equivalencia económica de las prestaciones de comprador y de vendedor”<sup>19</sup>.

El contrato de compra y venta es un negocio jurídico en el que una de las partes se compromete a entregar a la otra una cosa determinada a cambio de una contraprestación en dinero o signo que lo represente, es decir, un acuerdo que nace como consecuencia de una promesa (art. 1445 CC).

Si este precepto lo extrapolamos al ámbito de la compraventa de consumo, veremos como el consumidor y usuario es una de las partes contratantes que actúa en calidad de comprador y que precisa de esta relación contractual para poder acceder a

---

<sup>18</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Contratos. Principios de Derecho Civil III*, Marcial Pons, Madrid, 2014, p. 173.

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 172.



los bienes y servicios, pues como bien señala LLAMAS POMBO, “el contrato de compraventa constituye, casi siempre, el camino de acceso para la adquisición de bienes de consumo”<sup>20</sup>.

Además, el TRLGDCU establece en términos explícitos que “son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario” (art. 59.1).

Llegados a este punto se hace necesario plantearnos la siguiente pregunta: ¿Quién es el consumidor y el usuario?, ya que en opinión de LASARTE ÁLVAREZ el hecho de que exista una definición legal trae aparejada ventajas para las personas incluidas en dicho concepto, a saber, el ejercicio de derechos y el reconocimiento de los beneficios que la propia ley establece<sup>21</sup>.

En tal sentido el TRLGDCU establece en su art. 3<sup>22</sup>:

“A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”<sup>23</sup>.

Por tanto, para que una persona tenga dicha consideración, deberá destinar el bien adquirido o el servicio recibido a un fin ajeno a su actividad empresarial o laboral, es decir, para su consumo privado. Será el destinatario final de todo este proceso de

---

<sup>20</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 786.

<sup>21</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Manual sobre...*, *op. cit.*, p. 52.

<sup>22</sup> Conforme a redacción prevista por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se transpone a nuestro ordenamiento la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

<sup>23</sup> En este sentido, la Exposición de Motivos del TRLGDCU señala que “el concepto de consumidor y usuario se adapta a la terminología comunitaria, pero respeta las peculiaridades de nuestro ordenamiento jurídico en relación con las «personas jurídicas».”

contratación<sup>24</sup>, que siguiendo a LASARTE ÁLVAREZ<sup>25</sup>, deberá reunir las siguientes características:

- Contrato consensual, que es válido, con carácter general, con el consentimiento de las partes contratantes, creando obligaciones para ambas partes (entregar la cosa objeto del contrato y pagar el precio [art. 1254 CC]), ya que según se desprende del art. 1450 del CC, “la venta se perfeccionará entre comprador y vendedor, y será obligatoria para ambos, si hubieren convenido en la cosa objeto del contrato y en el precio, aunque ni la una ni el otro se hayan entregado”. Ahora bien, entiendo que podría ocurrir que la cosa objeto del contrato y el pago del precio se realizase en ese u otro momento; si esto se incumpliera y no se respetasen los plazos establecidos para llevarlo a cabo, estaríamos ante un incumplimiento del contrato que ya era válido desde su celebración por el mero consentimiento de las partes.
- Contrato bilateral por generar obligaciones para ambas partes, es decir, tanto para comprador como vendedor y que son entregar la cosa objeto del contrato y pagar el precio.
- Contrato oneroso, porque existe una equivalencia entre el valor de la cosa y lo que paga el comprador. “Al hablar de equivalencia debe tenerse presente que no es necesaria, como en otras épocas, la equivalencia objetiva, es decir; la real y efectiva adecuación del valor entre el precio y el bien correspondiente, bastando la llamada equivalencia subjetiva”.
- Contrato conmutativo, ya que desde el momento de la perfección del contrato trae aparejado un intercambio de prestaciones.
- Contrato traslativo de dominio, significa que el hecho de perfeccionar el contrato no supone que se sea propietario del bien, el comprador sólo tiene un título, ya que la propiedad no la adquiere por el contrato sino por

---

<sup>24</sup> La Exposición de Motivos del TRLGDCU establece que el consumidor o usuario es aquel que “interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.”

<sup>25</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Contratos... op. cit.*, pp. 172-173.

la tradición (entrega). En este sentido habrá de tenerse en cuenta el art. 609 del CC en el que se fundamenta la transmisión de la propiedad: “La propiedad y los demás derechos sobre los bienes se adquieren y transmiten..., y por consecuencia de ciertos contratos mediante la tradición”.

Por tanto, sería necesaria la entrega de la cosa vendida del vendedor al comprador (esta entrega jurídicamente se denomina modo, *traditio* o tradición).

Resumiendo, son necesarios los dos requisitos, por una parte el título (la compraventa) y por otro el modo (la entrega de la cosa vendida) para la adquisición de la propiedad.

## **2. Formación del contrato con consumidores. La importancia de la etapa precontractual**

La defensa de los intereses económicos de los consumidores se recoge en una serie de fases, que según GÓMEZ CALERO son:

“1ª) Se protege al consumidor en la fase previa al contrato, antes de haberse suscrito, al regular la oferta, la promoción y la publicidad.

2ª) En la fase intermedia, mediante normas imperativas sobre el contenido de los contratos, en especial regulando las condiciones generales.

3ª) En la fase posterior, se le protege al reglamentar el régimen de comprobación, reclamación y garantía en beneficio del consumidor”<sup>26</sup>.

### **2.1. El deber de información previa al consumidor**

Como venimos explicando estamos ante un mercado en el que hay un desequilibrio entre las partes contratantes, de un lado se encuentra el consumidor que necesita satisfacer sus propias necesidades, pero que en muchas ocasiones desconoce las características de los productos o servicios que adquiere, frente a un profesional experto con un alto grado de conocimiento.

---

<sup>26</sup> GÓMEZ CALERO, *cit. por ACEDO PENCO, op. cit.*, p. 100.

Conviene precisar que en la compraventa de consumo existe una aplicación concreta del principio de buena fe en la fase precontractual, que no es otro que el deber de información previa del empresario. El fundamento está en la protección del consumidor, ante su dificultad para conseguir por sí mismo esa información.

Nuestra Constitución, en el art. 51.2 establece que serán los poderes públicos los que tendrán que promover la información y educación de los consumidores y usuarios, mandato que encuentra respuesta en el TRLGDCU, que en su art. 17 dispone:

“1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.

2. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.”

Todo lo anterior, sin olvidar que el legislador consagra la información como un derecho básico del consumidor, conforme a lo establecido en el art. 8.d) del TRLGDCU, siendo nula la renuncia previa del mismo<sup>27</sup>.

No obstante, como ha manifestado LLAMAS POMBO el legislador no confía en que se aplique el principio de buena fe<sup>28</sup> en relación a este deber, por lo que se hace necesario regularlo en el art. 60 del TRLGDCU<sup>29</sup>.

Del análisis del precepto anterior se pueden extraer las siguientes conclusiones:

---

<sup>27</sup> El art. 10 del TRLGDCU indica que “La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil”.

<sup>28</sup> El art. 7.1 del CC dispone que “Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe”.

<sup>29</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 859.

- El empresario deberá facilitar con suficiente antelación y de forma transparente toda la información que se considere suficiente para que el consumidor pueda formarse un juicio de valor sobre las características del contrato y sus riesgos (art. 60.1).
- Además será gratuita y al menos en castellano (art. 60.4), por ser la lengua oficial del Estado, conforme al art. 3.1 de la CE, exigencia que también se ve reflejada en otros preceptos del TRLGDCU, tales como el art. 18.3 relativo al etiquetado y presentación de los bienes y servicios, el art. 98.1 referente a la información previa a la contratación en los contratos a distancia, el artículo 99.1 sobre la información precontractual en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil<sup>30</sup>.
- Existe, teniendo en cuenta el art. 60.2, obligación de suministrar información previa relativa, entre otras:
  - ✓ Características principales de los bienes y servicios.
  - ✓ Identidad del empresario.
  - ✓ Precio final, incluidos los impuestos y tasas y en el caso de que no se pueda calcular con exactitud se indicará un presupuesto orientativo. Deberán indicarse los gastos adicionales que recaigan en el consumidor, tales como transporte, entrega, etc., debiendo figurar desglosados todos los conceptos relativos al precio, como incrementos, descuentos, gastos adicionales...
  - ✓ Fecha de entrega y ejecución del contrato y forma de pago.
  - ✓ Garantías.
  - ✓ Duración del contrato, etc.

En el supuesto de que se incumpla este deber de información, la legislación no contempla sanción alguna, salvo la afirmación establecida en el art. 65 del TRLGDCU<sup>31</sup>,

---

<sup>30</sup> LÓPEZ MAZA, Sebastián y GARCÍA VICENTE, José Ramón, "Comentario al artículo 60" en: *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario y otras Leyes Complementarias* (coord. R.BERCOVITZ), Thomson-Aranzadi, Pamplona, 2015, p.838.

<sup>31</sup> "Los contratos con los consumidores y usuarios se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante."

y que en consecuencia se podría aplicar la teoría general de las obligaciones y contratos en materia de vicios del consentimiento<sup>32</sup>.

En efecto, el consentimiento se presenta como elemento indispensable para la existencia y validez del contrato y para que el mismo se preste válidamente es necesario que concurran dos requisitos:

1. Capacidad para contratar (art. 1263 CC).
2. Ausencia de vicios del consentimiento, es decir, que la manifestación de voluntad para contratar no esté viciada (que se realice de forma libre y consciente). “Será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo” (art. 1265 CC).

De este modo si se ha ocultado información y provoca un error en el consentimiento del consumidor, es decir, un falso conocimiento de la realidad que afecta a la formación de la voluntad del mismo, o bien se ha omitido de forma consciente (dolo) y lleva a engaño a la otra parte contratante, “el consumidor estará habilitado para solicitar la anulación del contrato por error o dolo, respectivamente, conforme a los artículos 1300 y siguientes CC”<sup>33</sup>.

En consecuencia, de una buena información va a depender que el consentimiento se haga de forma correcta y exenta de vicios. Así lo vienen reconociendo los tribunales, por ejemplo: “De acuerdo con las exigencias de la buena fe y con el artículo 60 de la Ley de consumidores era preciso que el vendedor informase al comprador de las características del vehículo. En particular de que posible o probablemente debería ser sometido a una reparación importante. En el recurso se admite que el vendedor sabía que el vehículo precisaría de reparaciones importantes” (SAP de Barcelona, sección 16, 36/2016, de 10 de febrero de 2016).

---

<sup>32</sup> Así, LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 866.

<sup>33</sup> OROZCO GONZÁLEZ, MARGARITA, “Derecho de información, contenidos digitales, copia privada y protección del consumidor” en: *Estudios sobre el contrato de compraventa. Análisis de la transposición de la Directiva 2011/83/UE en los ordenamientos español y alemán*, Thomson Aranzadi, Pamplona, 2016, p. 371.

## 2.2. Integración en el contrato de la oferta, promoción y publicidad

La fase previa que precede a la celebración del contrato y que no vincula a las partes contratantes se caracteriza por la utilización en muchos casos de técnicas de publicidad engañosa, por parte de los empresarios o profesionales, que influyen en la voluntad del comprador a la hora de contratar, pero que en ningún caso deberían llevar a error en ese consentimiento.

La precisión de lo que ha de entenderse por publicidad ha de hacerse teniendo en cuenta la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, que en su art. 2 la define como “toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicio, derechos y obligaciones”, siendo los destinatarios, todas las personas a las que va dirigida.

Ahora bien, de todas las modalidades de publicidad ilícita, reguladas en el art. 3 de la citada norma, la engañosa está considerada como la variedad que mayor perjuicio económico puede suponer para el consumidor<sup>34</sup>, aunque no será suficiente el hecho de que la misma contenga datos erróneos, sino que los mismos puedan llevar a engaño<sup>35</sup>, con el consiguiente riesgo que traería aparejado una toma de decisión incorrecta a la hora de la adquisición de los bienes.

Por este motivo, el TRLGDCU establece como mecanismo de defensa que “el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato” (art. 61.2).

La regla que el artículo transcrito establece es que la oferta, promoción y publicidad que se haga con relación a un producto será vinculante, por lo que se

---

<sup>34</sup> MONTÉS RODRÍGUEZ, M<sup>a</sup> del Pilar, “La publicidad engañosa en el art. 8º 3 L.G.D.C.U” en: *Homenaje a la profesora Teresa Puente*, Volumen II (coord. L. PRATS), Universidad de Valencia, 1996, p. 749.

<sup>35</sup> BARONA VILAR, Silvia, *Tutela civil y penal de la publicidad*, Tirant lo Blanch, Valencia, 1999, p. 83.

integrará en el contrato celebrado, de tal forma que su contenido será exigible por el consumidor aun cuando no conste específicamente en el mismo, por lo que se trataría de una “integración publicitaria por omisión”<sup>36</sup>, todo ello, salvo que en el propio contrato aparecieran cláusulas más ventajosas, que en tal caso prevalecerían (art. 61.3 TRLGDCU).

#### **IV. GARANTÍAS EN LA COMPRAVENTA DE CONSUMO**

##### **1. El régimen de saneamiento en el Código Civil**

###### **1.1. Obligaciones del vendedor**

Como sabemos bien, el contrato de compra y venta es un acuerdo que nace como consecuencia de una promesa que realizan ambas partes, a saber, la entrega de la cosa determinada a cambio de la contraprestación en dinero o signo que lo represente.

Si nos centramos en la figura del vendedor, la obligación no es solo la de entregar la cosa objeto del contrato sino también el saneamiento de la misma (art. 1461 CC).

Esta obligación de saneamiento por parte del vendedor supone, conforme al art. 1474 del CC, una responsabilidad frente al comprador:

- Por la posesión legal y pacífica de la cosa vendida: saneamiento por evicción.
- Por los vicios o defectos ocultos que tuviere: saneamiento por vicios ocultos.

En este sentido, como pone de relieve LACRUZ, “saneamiento es una responsabilidad que el Código pone a cargo del vendedor, quién ha de garantizar al comprador que no va a padecer perturbaciones por parte de terceros hacia la posesión y la titularidad transmitida en la venta, y que la cosa no va a presentar defectos con los que no se hubiera contado ni pudiera razonablemente contar: saneamiento, o sea, hacer la cosa sana, lo que viene a ser una prolongación del deber de entrega, la garantía de su efectividad jurídica y económica”<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> ACEDO PENCO, *op. cit.*, p. 120, alude a que si la publicidad, oferta y promoción han valido para atraer al consumidor, aunque no aparezcan en el contrato, se consideran como cláusulas que vinculan.

<sup>37</sup> LACRUZ *cit.* por LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 438.



### 1.1.1. La entrega de la cosa vendida

En cuanto a la obligación de la entrega, por parte del vendedor, el CC establece como reglas generales las siguientes:

- Entrega de la cosa vendida en el estado en que se encontraba al tiempo de perfeccionamiento del contrato, con los frutos que se hubieran producido en la misma desde ese momento (art. 1468).
- Los gastos de entrega serán por su cuenta, mientras que los del transporte correrán a cargo del comprador, salvo que se estipule lo contrario (art. 1465).
- No estará obligado a la entrega de la cosa que venda si el comprador no pagara el precio, salvo en el supuesto de que se hubiera pactado un aplazamiento del pago (art. 1466) y en esta circunstancia tampoco se vería obligado si descubriera la insolvencia del comprador, a excepción de que éste afianzara el pago (art. 1467).

Una especialidad con respecto a esta obligación la encontramos en la contratación con consumidores<sup>38</sup>, ya que según lo dispuesto en el art. 66 bis.1 del TRLGDCU, el plazo máximo de entrega será de 30 días naturales desde la celebración del contrato. En el caso de incumplimiento, el empresario tendrá derecho a un “plazo adicional adecuado a las circunstancias” y si aun así sigue sin realizar la entrega, esta circunstancia dará derecho al consumidor a resolver el contrato (art. 66 bis.2 TRLGDCU).

### 1.1.2. El régimen de vicios ocultos

Este sistema de saneamiento por vicios ocultos en la compraventa, regulado en los arts. 1484 a 1499 del CC, supone una “especial garantía” para el comprador<sup>39</sup>, en tanto en cuanto obliga al vendedor a responder si una vez realizada la entrega de la cosa

---

<sup>38</sup> Según la transposición del art. 18 de la Directiva 2011/83/UE al art. 66 bis del TRLGDCU.

<sup>39</sup> OSSORIO SERRANO, Juan Miguel, “El contrato de compraventa” en: *Curso de Derecho Civil II. Derecho de obligaciones, contratos y responsabilidad por hechos ilícitos* (coord. Francisco Javier SÁNCHEZ CALERO), Tirant lo Blanch, Valencia, 2008, p. 198: “Cuenta el comprador por tanto con una especial garantía, no ya solo ante el caso de que por evicción se vea privado de la cosa que compró, sino también cuando por adolecer de algún defecto o faltarle alguna de sus cualidades naturales, no le sirve para el fin al que la pensaba destinar (no consigue labrar sus tierras con el tractor recién adquirido, porque debido a una avería en su mecánica, no tiene la potencia necesaria para arrastrar el arado”.

objeto de la venta, se pusiera de manifiesto algún defecto en la misma que hasta entonces estuviera oculto.

Con todo, no cabe duda, como se desprende de la lectura del art. 1484 del CC que estos defectos ocultos en la cosa vendida deberían existir con anterioridad a la compra, es decir, se podría reclamar por los que ya tuviere no por uno nuevo, además de hacerla inservible para el fin por el que se había adquirido, de tal forma que ante esta circunstancia, resulta innegable pensar que si el comprador hubiera sido conocedor, no la habría comprado o habría pagado menos.

Es de destacar que no será responsable el vendedor, según el precepto anterior, “de estos vicios manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén” si el comprador pudiera haberse dado cuenta fácilmente por razón de su oficio o profesión y todo ello como señala OSSORIO SERRANO porque en este caso se presume que o ya conocía el estado de lo que había comprado o lo desconocía por su falta de diligencia, y ello no es motivo para que deba ser soportado por el vendedor.<sup>40</sup>

Nuestro ordenamiento establece asimismo que el vendedor será responsable aunque no conozca la existencia de defectos ocultos en la cosa vendida, salvo que se haya estipulado lo contrario (art. 1485 CC), por lo que se podría perder el derecho a reclamar por vicios ocultos.

Ante la existencia de vicios ocultos de la cosa vendida, el comprador puede optar por la resolución de la venta o la reducción proporcional del precio, “a juicio de peritos” (art. 1486, párrafo primero CC).

No obstante, si el vendedor actuara de mala fe, en el sentido de que conociera los defectos y no los hubiera puesto en conocimiento del comprador, éste podría reclamar una indemnización por daños y perjuicios si optara por la resolución del contrato (art. 1486, párrafo segundo CC).

El ejercicio de estas acciones prescribe a los seis meses, contados desde la entrega de la cosa vendida (art. 1490 CC) y una vez extinguido este plazo quedaría la opción de reclamar por cuestiones generales del contrato de compraventa en sí y no por vicios o defectos ocultos. En este sentido se podría, por ejemplo:

---

<sup>40</sup> *Ibíd.*, pp. 221 y 222.

- Reclamar ante los tribunales la resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones de una de las partes<sup>41</sup>.
- O bien recurrir a la acción de nulidad del contrato por tratarse de un consentimiento prestado por error, porque de haber sido así, supondría un falso conocimiento de la realidad que afecta a la formación de la voluntad de uno de los contratantes.

Estaríamos ante un error excusable, conforme a lo establecido en el art. 1266 del CC, que no ha podido ser evitado por el que lo padeció empleando una diligencia normal (manifestación del principio de buena fe), por lo tanto, sería “nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo” (art. 1265 CC), siendo la ausencia de vicios en el consentimiento imprescindible para la validez y eficacia del contrato.

## **2. Regulación actual. La Ley de Consumidores y Usuarios**

Huelga decir que como consumidores, cuando realizamos una compraventa de consumo, nuestras expectativas hacia el producto objeto de la compra no finalizan con la misma, sino que van más allá y se mantienen a lo largo del tiempo, mientras el producto siga siendo útil, de ahí que adquiera especial importancia la garantía y el servicio postventa, sobre todo, en aquellos supuestos en los que la cosa comprada sea defectuosa y no se ajuste a lo estipulado en el contrato.

Sobre el particular, LLAMAS POMBO argumenta que “una de las peculiaridades más significativas del contrato de compraventa de bienes de consumo viene dada por el sistema de garantía legal, que constituye todo un salto cualitativo tanto en el

---

<sup>41</sup> ALBIEZ DOHRMANN, Klaus Jochen, “Los modelos europeos en las proyectadas reformas de la compraventa en el Código Civil” en: *Estudios sobre el contrato de compraventa. Análisis de la Transposición de la Directiva 2011/83/UE en los ordenamientos español y alemán* (coordinadoras Inmaculada SÁNCHEZ RUIZ DE VALDIVIA y Abigail QUESADA PÁEZ), Thomson Reuters Aranzadi, Pamplona, 2016, p. 59: Señala que el sistema de saneamiento regulado en el Código Civil y en el de Comercio “ha resultado desde hace tiempo insatisfactorio, sobre todo en la praxis judicial, por la estrechez del mismo, lo que ha llevado a los tribunales, en atención a los intereses de los compradores, a tener que ampliar la protección acudiendo, a veces forzosamente, al Derecho del incumplimiento, cuya principal base normativa es el artículo 1124 del CC. De modo que lo que no tenía cabida en el saneamiento (porque el plazo ya había caducado –seis meses en la compraventa civil y treinta días en la compraventa mercantil- o porque el defecto no era oculto), pueden encontrar una respuesta acudiendo a las normas del incumplimiento”.

modelo de protección de los derechos del consumidor, como en si se compara con la configuración del contrato de compraventa en el Código Civil”<sup>42</sup>.

Por tanto, y porque tiene unos efectos prácticos importantísimos, nos preguntamos si disfrutarán del mismo régimen de garantías, un particular que le compra a otro una vivienda, la compraventa de un televisor celebrada entre una gran superficie y un consumidor o la compraventa de un electrodoméstico de segunda mano celebrada entre particulares. Obviamente, la respuesta será negativa.

Baste poner de manifiesto que la praxis del régimen de saneamiento por vicios ocultos, regulado en el CC, trae consigo desventajas y sobre todo en relación a los bienes de consumo, porque al consumidor no le resulta útil ni este breve plazo de seis meses para reclamar, ni que sea necesario acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos, además de la dificultad que le supone probar la existencia o no de los defectos ocultos y porque lo que realmente “desea no es la resolución del contrato ni la reducción del precio, sino que la cosa comprada satisfaga sus necesidades de manera efectiva, sea conforme con lo que realmente adquirió”<sup>43</sup>.

En la actualidad, afortunadamente, estas cuestiones quedan solventadas con el TRLGDCU que regula en el Título V del Libro II el régimen de las garantías aplicables a las compraventas de consumo, celebradas entre un consumidor y un empresario.

Por otro lado, especial relevancia en nuestro ordenamiento jurídico ha tenido 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 (en adelante DIR 99/44), primero mediante la LGBC y en la actualidad a través del TRLGDCU<sup>44</sup>.

---

<sup>42</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 889.

<sup>43</sup> *Ibid.*, p. 889.

<sup>44</sup> La LGBC en su Exposición de Motivos pone de relieve que “La modificación que se lleva a cabo implica crear un régimen específico aplicable a los contratos de compraventa civil de bienes de consumo celebrados entre los consumidores y los vendedores profesionales. El régimen de saneamiento de vicios ocultos del Código Civil permanece inalterado, siendo de aplicación a las compraventas civiles no comprendidas en el ámbito de la directiva. El régimen contenido en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista sigue siendo aplicable para regular los aspectos de la garantía comercial que no vienen recogidos en esta ley. En conclusión, las acciones de reparación y sustitución del bien vendido, de rebaja de su precio y de resolución de la compraventa previstas en esta ley sustituyen, en el ámbito de las compraventas de bienes de consumo, a las acciones redhibitoria y *quanti minoris* derivadas del

Esta Directiva persigue una armonización en territorio europeo en materia de venta y garantías de bienes de consumo, “con el fin de garantizar un nivel mínimo de protección de los consumidores” (art. 1.1), y como sostiene ÁLVAREZ MORENO<sup>45</sup>, desde su incorporación a nuestra legislación en materia de consumo, dicha protección gira en torno a dos pilares que se complementan, de un lado, la garantía legal que se basa en la falta de conformidad<sup>46</sup> y, de otro, la garantía comercial que la complementa.

Con todo, entendemos que no cabe duda que el fundamento de este régimen especial está en la insuficiencia del régimen de vicios ocultos del CC para satisfacer al consumidor.

En conclusión, gracias a esta regulación específica, el ámbito de aplicación del CC queda reducido en la actualidad a los contratos de compraventa que tengan por objeto bienes inmuebles y que no estén sometidos a otra disposición específica, y bienes muebles en los que las partes contratantes sean particulares y no reúnan los requisitos de empresario y consumidor, siendo su régimen de saneamiento por vicios ocultos incompatible con el establecido en el TRLGDCU.<sup>47</sup>

Sentado lo anterior, es necesario resaltar que el TRLGDCU establece unas garantías específicas para el consumidor que se aplican, conforme a lo previsto en el art. 115 a “los contratos de compraventa de productos y los contratos de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse”, excluyendo expresamente a los productos adquiridos judicialmente<sup>48</sup>, “al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas”<sup>49</sup>, la electricidad y los productos de segunda mano que en una subasta administrativa hayan adquirido los consumidores de forma personal.

---

saneamiento por vicios ocultos, y dejan a salvo las acciones indemnizatorias que asisten a los compradores”.

<sup>45</sup> ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, “La garantía comercial y la figura del productor en la venta de bienes de consumo” en: *Algunos aspectos de las garantías en la venta de bienes de consumo*, (coord.ª M<sup>a</sup> del Carmen GÓMEZ LAPLAZA), Reus, S.A., Madrid, 2010, p. 81.

<sup>46</sup> El art. 2 de la DIR 99/44 fija los requisitos que se exigen para que los bienes de consumo sean conformes al contrato.

<sup>47</sup> El art. 117 párrafo primero del TRLGDCU establece la incompatibilidad de ambos regímenes.

<sup>48</sup> Se le aplica la regulación sobre saneamiento de vicios ocultos.

<sup>49</sup> Sin embargo, se podrán reclamar en los supuestos en que el agua o el gas estén envasados, por ejemplo si se trata de una bombona de butano o agua mineral embotellada.

### 3. Régimen especial de garantías

#### 3.1. Principios generales básicos. Deberes del vendedor

Resulta de gran importancia señalar que en toda relación de compraventa de bienes de consumo, al vendedor, según se desprende del tenor literal del art. 114 del TRLGDCU, le competen dos obligaciones con respecto del consumidor: por una parte, la certeza de que existe una correspondencia entre lo estipulado en el contrato y lo realmente entregado y, por otra, la responsabilidad ante cualquier falta de conformidad que pueda presentar el producto en el momento de la entrega.

En realidad, estas responsabilidades del vendedor que vienen a reforzar los derechos del consumidor, ya las establecía la DIR 99/44 en artículos diferentes, concretamente en el 2.1<sup>50</sup> y 3.1<sup>51</sup>, con la diferencia de que se refería a bienes y no a productos como lo hace nuestra legislación.

Llegados a este punto, se hace preciso delimitar a quiénes se les pueden exigir esas responsabilidades. De acuerdo con el texto legal y como explica LASARTE ÁLVAREZ se deducen de las continuas alusiones a “fabricantes, productores, importadores y suministradores”. Además, la propia Ley define qué personas pueden haber intervenido en esta relación contractual con el consumidor, a saber, empresario, productor y proveedor<sup>52</sup>.

Así, tendrá la consideración de empresario, la persona física o jurídica, es decir, empresario individual, comunidad de bienes, sociedad mercantil, etc., ya sea pública o privada, que en el ámbito de su actividad profesional se dedique a la venta de bienes de consumo (art. 4 TRLGDCU).

De otro modo, cuando la Ley define al productor, se refiere tanto al fabricante del bien o al que presta el servicio como al importador del mismo en la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal y lo indique en el bien, con su nombre, marca o cualquier otro signo que la distinga (art. 5 TRLGDCU).

---

<sup>50</sup> “El vendedor estará obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme al contrato de compraventa”.

<sup>51</sup> “El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien”.

<sup>52</sup> LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Manual sobre...*, op. cit., pp. 66-67.

Con relación al proveedor, como suministrador o distribuidor de productos, con independencia del título o contrato utilizado (art. 7 TRLGDCU), considera BERCOVITZ que esta definición resulta poco útil ya que tiene poca aplicación<sup>53</sup>, salvo en el art. 146 del TRLGDCU<sup>54</sup>.

### **3.2. Falta de conformidad como fuente de responsabilidad.**

Llegados a este punto y una vez aclarada la cuestión referente de a quién se le puede exigir la responsabilidad por los defectos en la cosa entregada con aquélla que se estipuló en el contrato, se hace preciso indagar sobre la fuente de dicha responsabilidad, que no es otra que la falta de conformidad.

Conviene señalar que la DIR 99/44 ya hacía alusión a este término en su art. 2 y que como fruto de su transposición a nuestro ordenamiento y la posterior refundición de la LGBC, el art. 114 del TRLGDCU establece que “el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato<sup>55</sup>, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”<sup>56</sup>.

Nótese que el legislador establece que el vendedor responderá “de cualquier falta de conformidad”, con independencia de su gravedad, frente a lo establecido en el art. 1484 del CC al exigir que se trate de defectos que hagan la cosa inservible para el fin por el que se había adquirido o lo disminuyan hasta tal punto que, si el comprador hubiera sido conocedor, no la habría comprado o habría pagado menos. No obstante,

---

<sup>53</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO. R, “Comentario artículo 7” en: *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias* (coord. R. BERCOVITZ), Aranzadi, Pamplona, 2015, p. 81.

<sup>54</sup> El art. 146 TRLGDCU establece que “El proveedor del producto defectuoso responderá, como si fuera el productor, cuando haya suministrado el producto a sabiendas de la existencia del defecto. En este caso, el proveedor podrá ejercitar la acción de repetición contra el productor”.

<sup>55</sup> PIPAÓN PULIDO, Jorge Guillermo, *Derecho de los consumidores y usuarios*, Lex Nova, Valladolid, 2009, p. 201. Para el autor no es suficiente con que se entregue el bien en el estado en el que se encontraba en el momento de la celebración del contrato, sino que tiene que ser conforme a lo estipulado en el mismo, “desligándose el incumplimiento de todo matiz subjetivo, pues la falta objetiva de conformidad determina el incumplimiento de la obligación de entrega”.

<sup>56</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 890.

la mayor o menor gravedad sí tiene importancia a la hora de determinar los derechos que el consumidor pudiera ejercitar en este ámbito<sup>57</sup>.

Ahora bien, pese a que la falta de conformidad se presenta como el eje central de la obligación del vendedor en la compraventa de consumo<sup>58</sup>, no aparece en la Ley una definición expresa de la misma, por lo que habrá que extraerla de las reglas que se exigen en el artículo 116 del TRLGDCU.

De la interpretación del precepto anterior se presume, salvo prueba en contrario, que para que los productos sean conformes con el contrato, tienen que cumplirse todos y cada uno de los requisitos expresados, por lo que habrá que atender a los siguientes extremos:

- A que se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y que posean las cualidades que publicitó.
- A que sean aptos para el uso ordinario que les corresponde o para el uso especial ofertado.
- A que tengan la calidad y prestaciones habituales de los productos del mismo tipo y, en su caso, las específicas ofertadas por el vendedor.

Resulta importante destacar que la existencia de conformidad trae consigo una adecuada instalación del producto, por parte del vendedor, siempre que esté incluida en el contrato de compraventa, así como cuando deba realizarla el consumidor según las instrucciones, siempre correctas, proporcionadas por el empresario (art. 116.2 TRLGDCU).

En este sentido, la SAP de Madrid, sección 12, 284/2007, de 12 de julio, estima parcialmente la reclamación planteada por la compradora de un dormitorio juvenil con cama abatible, por considerar que no era conforme con lo estipulado en el contrato, ya que la madera con la que estaba construido no coincidía con la elegida y a que presentaba defectos debidos a una incorrecta instalación: “aunque no se admite que se haya producido alteración en cuanto a la identidad del objeto, sí se estima que

---

<sup>57</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 114” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1662.

<sup>58</sup> SAP de Cáceres, sección 1, 367/2012, de 16 de julio, señala: “Este concepto de conformidad engloba todos los supuestos de falta de cumplimiento por vicios, defectos, falta de calidad de los bienes, entrega de una cantidad menor de la debida o aliud pro alio, siendo el vendedor responsable de cualquier divergencia existente entre el bien entregado y el debido según el contrato”.



presenta serios desperfectos por deterioro e instalación defectuosa, lo que propicia la admisión de la demanda”.

Y es que, como se ha puesto de relieve, el concepto de falta de conformidad acoge todos aquellos supuestos en los que no se produzca un exacto cumplimiento de la obligación de entrega que compete al vendedor: vicios ocultos, mala calidad, instalación inadecuada, etc.

No obstante, el vendedor estará exento de asumir dicha responsabilidad, en el supuesto de que el consumidor fuera conocedor de dicha falta de conformidad, o bien si la misma tuviera su origen en materiales que hubiera suministrado el propio comprador, sin embargo como advierte SÁNCHEZ CALERO<sup>59</sup>, será responsable el vendedor, todo ello en virtud de la obligación que le corresponde derivada de su profesionalidad y del principio de buena fe, en el supuesto de que no avise al comprador de la inoperancia de esos materiales.

Como resulta obvio, el consumidor tendrá derecho a reclamar en el caso en el que la cosa vendida no sea conforme a lo pactado, pero ello, sin duda, nos lleva a plantearnos qué productos gozan de tal protección. Según el artículo 6 del TRLGDCU “es producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil”<sup>60</sup>. Entiende MARÍN LÓPEZ que se incluye cualquier bien mueble corporal, ya sea consumible o no consumible, perecedero, elaborado o materia prima, alimentos, medicamentos, bienes fungibles o no fungibles, los que se caractericen por pertenecer a un género, bienes específicos, incluso animales o bienes semovientes<sup>61</sup>.

De otro lado, el artículo 9 del texto legal establece que los poderes públicos deberán proteger de forma prioritaria los derechos de los consumidores cuando estén relacionados directamente con “bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado”. En este sentido, para conocer qué productos o bienes gozarán de la

---

<sup>59</sup> SÁNCHEZ CALERO, F.J., “Faltas de conformidad en los contratos de venta de bienes de consumo y derechos de los compradores” en: *Estudios de derecho de obligaciones: homenaje al profesor Mariano Alonso López*. Tomo II (coord., E. LLAMAS POMBO), La Ley, 2006, p. 708.

<sup>60</sup> Debe ser un bien mueble, conforme a lo previsto en el art. 335 del CC; esto es, un bien que se pueda transportar de un lado a otro sin que se menoscabe la cosa inmueble a la que estuviera unido, así como que sea susceptible de apropiación, en el sentido de que pueda ser propiedad de un particular para su disfrute privado y que no esté incluido en la lista que establece el art. 334 del mismo cuerpo legal, que se refiere a bienes inmuebles.

<sup>61</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 115” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1675.

protección ofrecida por la Ley, habrá de consultarse el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios establecido por el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los Catálogos de Productos y Servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, modificado mediante la Orden SCO/453/2008, de 14 de febrero<sup>62</sup>.

Finalmente, conviene recordar que el texto legal excluye de su ámbito de aplicación a los productos adquiridos judicialmente, al agua o gas cuando no estén envasados, la electricidad y los productos de segunda mano que en una subasta administrativa hayan adquirido los consumidores de forma personal.

### **3.3. Garantía legal y garantía comercial**

El TRLGDCU regula dos tipos de garantías, por un lado, la legal que se fundamenta en la falta de conformidad y que surge como consecuencia de la obligación que tiene el vendedor de entregar al comprador un producto que sea conforme con lo pactado en el contrato de compraventa<sup>63</sup>, y de otro la comercial que viene a complementar a la anterior, y que se ofrece de forma adicional<sup>64</sup>.

Aunque en epígrafes sucesivos analizaremos de forma más exhaustiva el modelo de garantía legal, se precisa hacer una primera aproximación a ambas y, en concreto, a la comercial, para entender todo el entramado que gira en torno a la regulación que de estas dos figuras acomete el texto legal.

Por ello, nos interesa destacar en primer lugar, como señala ÁLVAREZ MORENO<sup>65</sup>, las diferencias que en términos generales existen entre ambos modelos. *Grosso modo*:

---

<sup>62</sup> *Garantías de los bienes de consumo*. Confederación de consumidores y usuarios [http://cecu.es/publicaciones/INC09\\_inf\\_garantias.pdf](http://cecu.es/publicaciones/INC09_inf_garantias.pdf) [última consulta: 10/05/2016].

<sup>63</sup> Regulada en los arts. 114 a 124 del TRLGDCU.

<sup>64</sup> El art. 59.bis.j) del TRLGDCU define la garantía comercial como: “todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el “garante”) frente al consumidor y usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado, sustituir o reparar el bien o prestar un servicio relacionado con él, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro elemento no relacionado con la conformidad del bien con el contrato, enunciados en el documento de garantía o en la publicidad correspondiente, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato”.

<sup>65</sup> ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, “La garantía comercial y la figura del productor en la venta de bienes de consumo” en: *Algunos aspectos de las garantías en la venta de bienes de consumo* (coord.ª Mª del Carmen GÓMEZ LAPLAZA), Reus, S.A., Madrid, 2010, pp. 89-90.

- La garantía legal tiene su origen en el contrato de compraventa, mientras que la comercial nace de la voluntad del garante<sup>66</sup>, figura que no tiene por qué coincidir con el vendedor.
- La garantía legal tiene carácter imperativo<sup>67</sup>, por lo que el consumidor no podrá renunciar a ella, sin embargo, en la comercial, al ser el garante el que la ofrece y no la Ley, sí se podría.
- En la garantía legal, la parte contratante que está obligada a prestar la misma es el vendedor, en la comercial “puede ser éste, el fabricante o cualquier sujeto implicado en la distribución comercial del bien”.
- La garantía legal, en su ejecución, respeta los procedimientos establecidos por ley, mientras que la comercial sigue las condiciones y procedimientos de quien la ofrece, el garante.

Sentado lo anterior, ciñéndonos a la garantía comercial adicional<sup>68</sup>, conviene resaltar que estamos ante un tipo de responsabilidad que puede ofrecer el garante, es decir, tanto el empresario como el productor [art. 59 bis. 1.j) TRLGDCU] al consumidor, a fin de mejorar la garantía establecida legalmente. Téngase en cuenta a tales efectos que, si bien existe una voluntariedad en el compromiso, una vez asumido es vinculante, implicando las siguientes consecuencias:

- El garante quedará obligado a cumplir con lo estipulado, conforme al artículo anterior, en los términos establecidos en el “documento de garantía o en la publicidad correspondiente”, de tal forma que no podrá afectar, en ningún caso, a los derechos legales que asisten al comprador ante supuestos de falta de conformidad del producto con el contrato [art. 125.2.d) TRLGDCU].

---

<sup>66</sup> Según informa MARÍN LÓPEZ M.J., “Comentario artículo 114” en: *Comentario del Texto Refundido...*, *op. cit.*, p. 1656, “se trata de un compromiso adicional de un sujeto (el garante), de hacerse responsable de los posibles defectos del bien frente al consumidor; en los términos que él mismo establezca (artículos 125 y 126 LGDCU)”.

<sup>67</sup> *Ibíd.* p. 1656. También, LLAMAS POMBO, *op. cit.* pp. 910-911.

<sup>68</sup> La garantía comercial es adicional, tal y como se desprende del art. 125. 2. d) del TRLGDCU: “La garantía expresará necesariamente: Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía”.

- El garante deberá formalizar dicha garantía, al menos, en castellano, y solo se exigirá la forma escrita o en soporte duradero<sup>69</sup>, a petición del comprador, por lo que como advierte MARÍN LÓPEZ, es “tan válida la garantía ofrecida verbalmente como la que se documenta por escrito”<sup>70</sup>.
- El garante, según lo estipulado en el art. 125.2 del TRLGDCU, deberá incluir en la garantía comercial el siguiente contenido mínimo:
  - “a) El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía.
  - b) El nombre y dirección del garante.
  - c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato.
  - d) Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía.
  - e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
  - f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario”.

De otro lado, la acción del consumidor para reclamar su cumplimiento prescribirá a los seis meses, contados desde la finalización del plazo de dicha garantía (art. 125 TRLGDCU).

Adviértase, sin embargo, que el legislador ha establecido una excepción a la voluntariedad de la garantía comercial, con relación a los productos de naturaleza duradera, ya que según el art. 126 del TRLGDCU, el otorgamiento de la misma es obligatorio<sup>71</sup>.

El citado precepto señala que en el caso de que el contrato tuviera por objeto bienes de naturaleza duradera, el consumidor deberá recibir por escrito o en cualquier otro soporte duradero, un documento de garantía comercial en el que constarán todos

---

<sup>69</sup> El art. 59 bis.1.f) del TRLGDCU define el "soporte duradero" como “todo instrumento que permita al consumidor y usuario y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS”.

<sup>70</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 125” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1816.

<sup>71</sup> ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, op. cit., p. 83.

los derechos reconocidos en el TRLGDCU, ante supuestos de falta de conformidad y su independencia y compatibilidad con respecto a la garantía comercial adicional.

### **3.4. Derechos derivados de la garantía legal**

#### **3.4.1. Reparación o sustitución. Limitaciones y reglas**

Del propio art. 118 del TRLGDCU se desprende que el consumidor, cuando adquiere un producto defectuoso o no conforme con lo pactado en el contrato, tiene derecho a su reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato.

Nótese que las soluciones ofrecidas al adquirente en las ventas de bienes de consumo suponen una novedad importante frente al régimen de vicios ocultos del CC, que no contempla la posibilidad de una reparación o sustitución del bien defectuoso.

Ahora bien, la lectura del referido precepto nos puede llevar a error, si consideramos que todas las acciones que se ponen a disposición del comprador están en una escala de igualdad, por lo que habrá de tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos subsiguientes, con el fin de disipar cualquier duda de interpretación.

El art. 119.1 del TRLGDCU establece que, ante cualquier falta de conformidad del producto, el consumidor tiene derecho a exigir la reparación o sustitución del mismo<sup>72</sup>, opción que deberá ser respetada por el vendedor, salvo que resulte imposible de cumplir o desproporcionada.

El precepto anterior no deja dudas de que existen limitaciones para que el comprador-consumidor pueda hacer efectiva alguna de las dos alternativas señaladas<sup>73</sup>, en la medida en que la imposibilidad que dicho precepto exige “con carácter objetivo, o sea, no inherente a las cualidades o posibilidades técnicas o económicas del propio vendedor, sino derivada de la propia naturaleza de las cosas,

---

<sup>72</sup> No procederá la sustitución en el supuesto de productos no fungibles ni en los de segunda mano, conforme a lo previsto en el art. 120. g) del TRLGDCU.

<sup>73</sup> Opina MARÍN LÓPEZ, “Comentario artículo 118” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1727, que el consumidor no tiene libertad total para elegir cualquiera de los remedios previstos legalmente, y todo ello, porque es la propia Ley la que limita el ejercicio de algunos, tal y como se desprende del tenor literal del art. 119.1 del TRLGDCU, al señalar que se podrá optar entre la reparación o sustitución del bien, a elección del consumidor, salvo que resulten “imposibles o desproporcionadas”; y lo mismo cabe decir de la resolución del contrato que no procede cuando la falta de conformidad sea de poca importancia, de acuerdo con lo establecido en el art. 121 del TRLGDCU.

debe ser alegada y probada por el vendedor que la invoca”<sup>74</sup>. Resulta indudable que, la solución elegida, sería desproporcionada si supusiera para el vendedor unos costes no razonables, todo ello en función del valor del producto sin falta de conformidad y la relevancia de la misma y existiera, además, una diferencia importante de gastos con respecto a la otra solución elegida, siempre que ésta se pudiera realizar de forma satisfactoria (art. 119.2 TRLGDCU).

Lo anterior podría ponerse en relación con una transgresión del principio de buena fe del art. 7 del CC, por parte del consumidor, en el supuesto de que optase por una opción onerosa para el vendedor<sup>75</sup>.

En este sentido, pensemos en la posibilidad de una avería en un microondas, que se pudiera solucionar con el cambio de una pieza, por lo que la opción de sustitución por uno nuevo sería totalmente desproporcionada, al igual que sería imposible repararlo si no hubiera piezas de recambio.

Sea como fuere y con independencia de la opción elegida, tanto la reparación como la sustitución deberán realizarse de forma gratuita para el consumidor [art. 120.a) TRLGDCU], a fin de evitar costes adicionales. Además y como señala CASTILLA BAREA el legislador deja claro que los gastos más frecuentes son los de envío, mano de obra y materiales, ahora bien, la gratuidad no solo se limita a éstos, sino que abarca a cualesquiera otros que pudieran ser necesarios para solucionar la falta de conformidad<sup>76</sup>.

No obstante lo anterior, cabría plantearse qué gastos tendría que asumir el consumidor si, por ejemplo, surgiera una avería en un vehículo de su propiedad y necesitara, mientras se lo reparan, alquilar otro. Estaríamos ante unos costes que no surgen como consecuencia de las acciones necesarias para solucionar la falta de conformidad del producto, por lo que el art. 117, párrafo segundo del TRLGDCU

---

<sup>74</sup> LLAMAS POMBO, *op. cit.*, p. 928.

<sup>75</sup> NAVARRO MENDIZÁBAL, IÑIGO A., “La teoría general del contrato clásica y la nueva legislación de consumidores: una reflexión crítica con dos ejemplos” en: *Derecho de Consumo. Actas del Congreso Internacional sobre Derecho de Consumo*. (coord.ª Mª Pilar CANEDO ARRILLAGA), Tirant lo Blanch, Valencia, 2009, p. 169.

<sup>76</sup> CASTILLA BAREA, Margarita, *El nuevo régimen legal de saneamiento en la venta de bienes de consumo*, Dykinson, Madrid, 2005, p. 238.

contempla la posibilidad de reclamar una indemnización por los daños y perjuicios que le hubiere ocasionado la falta de conformidad, según las reglas generales del CC<sup>77</sup>.

Estrechamente relacionado con lo anterior, la SAP de Córdoba, sección 1, 287/2014, de 23 de junio, estima que los compradores de un vehículo que se incendió y que como consecuencia quedó inutilizado, tendrán derecho a una indemnización por los gastos que les supuso el alquiler de un coche de segunda mano. Lo explica así: “Sí merece suerte estimatoria la segunda pretensión deducida en la demanda (gastos por alquiler de un vehículo de sustitución por importe de 6.667'95 euros). Téngase en cuenta, en este sentido, que, en convergencia con lo expresado en el art. 8-c, el párrafo segundo del art. 117 del T.R. expresa «En todo caso, el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad», y que dicha norma es plenamente convergente con el principio de protección efectiva del consumidor que consagra la S.T.J.C.E. de 17 de abril de 2008 al interpretar el art. 3 de la Directiva 1999/44 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de mayo de 1999”.

Junto al supuesto de la gratuidad, la ley exige que la reparación y la sustitución se deberán llevar a cabo en un “plazo razonable”, a fin de evitar que se dilaten en el tiempo y sin que cause “mayores inconvenientes para el consumidor” ([art. 120.b) TRLGDCU]. Resulta interesante la SAP de Madrid, sección 14, 757/2007, de 5 de diciembre de 2007 que declara resuelto el contrato de compraventa de un ordenador personal, modelo PBEL P.43, tras sufrir continuas averías relacionadas con la batería del portátil y condena a la parte demandada PC City Spain a que pague el importe del mismo, incluidos todos los intereses legales desde que se interpuso la demanda. La Audiencia emplea el argumento siguiente: “Asimismo no vemos inconveniente para tomar esta decisión en el tenor literal del artículo 7 de la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo pues, aunque se indica que solo procederá «la rebaja del precio y la resolución del contrato a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución» posteriormente añade que podrá pedirlos en los casos en que la reparación o sustitución «no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin

---

<sup>77</sup> Coincido con lo que señala al respecto MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 120” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1748.

mayores inconvenientes para el consumidor», que es lo que apreciamos que ocurre en este caso, pues, sin justificación alguna, la demandada no dio respuesta a las peticiones del actor en un plazo razonable ni le dio la adecuada atención que exigen las normas protectoras de los consumidores, pues resultaba evidente que, ante un fallo de conformidad tan evidente, no podían oponerse al consumidor los breves periodos de garantía que, al parecer, ofrece el fabricante de la batería y que han servido para rechazar su petición”.

En otro orden de ideas, conviene hacer referencia a las situaciones que contempla el TRLGDCU y a las que tendrá que enfrentarse el consumidor, dependiendo de la alternativa que haya elegido, una vez haya sido reparado o sustituido el producto por otro nuevo y que son las siguientes:

- a) Si se opta por la reparación y dentro de los seis meses siguientes a la misma, se presume que el producto sigue presentando la misma falta de conformidad y no otra nueva, el vendedor responderá por ello [art. 120.c)]. En este caso el consumidor tiene derecho a:
  - Exigir la sustitución del producto que no procederá cuando sea desproporcionada [art. 120.d)], ni tampoco en el supuesto de productos no fungibles, por ejemplo regalos personalizados y de segunda mano [art. 120.g)], dado que por razones obvias, la propia naturaleza de los mismos impide que puedan ser sustituidos por otros exactamente iguales.
  - Exigir la rebaja del precio [art. 120.d)].
  - Solicitar la resolución del contrato [art. 120.d)], dado que el consumidor, no está obligado a soportar más reparaciones en el producto<sup>78</sup>.
- b) Si se elige la sustitución y el producto sustituido resulta no conforme, el consumidor, de acuerdo con el art. 120.f), podrá exigir:
  - La reparación, salvo que sea desproporcionada, la rebaja del precio o la rescisión del contrato.

---

<sup>78</sup> Recoge LLAMAS POMBO, “la SAP Tarragona 17 de mayo 2005 declara que el comprador tras una primera reparación infructuosa no está obligado a soportar una nueva reparación de la misma avería” (*op. cit.*, p. 932).



### 3.4.2 Reducción del precio o resolución del contrato

De acuerdo con el art. 121 del TRLGDCU, si la reparación o sustitución del bien no fueran posibles o no se realizaran en un plazo razonable y sin mayores problemas para el consumidor, éste podría exigir, a su elección, una rebaja del precio o la resolución del contrato<sup>79</sup>.

Lo llamativo del precepto es que el legislador, en un afán de no romper el contrato<sup>80</sup>, permite que el comprador pueda elegir “los remedios subsidiarios”<sup>81</sup>, en los siguientes supuestos:

- Cuando no pueda exigir ni la reparación ni la sustitución, es decir, cuando tales alternativas resulten imposibles o desproporcionadas, tal y como estipula el art. 119 del TRLGDCU.
- Cuando la reparación o sustitución no se haya podido llevar a cabo en un plazo razonable y evidentemente, “sin mayores inconvenientes para el consumidor”<sup>82</sup>.

---

<sup>79</sup> La SAP de Castellón de la Plana, sección 3, 7/2014, de 10 de enero, desestima la demanda en la que se solicitaba la resolución del contrato de compraventa de un vehículo, que sufrió diversas averías desde su compra, basándose en que el comprador ya había ejercitado la opción de la reparación, con el argumento siguiente: “Por lo tanto, si la reparación o la sustitución son posibles en términos razonables, no cabe pretender la resolución de la venta, y tampoco cabe cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. Es decir, la resolución del contrato es una opción subsidiaria o en defecto de la reparación o sustitución del bien de consumo que constituya el objeto de la venta, que solamente procede cuando la falta de conformidad ostente una entidad importante. En el presente caso, aun admitiendo que fuera discutible que la resolución del contrato fuera una opción razonable en su día, a la vista de la entidad de las deficiencias y aun reconociendo la incomodidad que las mismas podían generar, el caso es que el comprador optó por la reparación y mantuvo esta opción hasta la interposición de la demanda el día 23 de diciembre de 2010, pues incluso en el escrito presentado ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (folios 17 y ss) pedía la sustitución del vehículo y la devolución del dinero en el orden que acaba de exponerse, por lo que no era la resolutoria la opción preferente. Optó el comprador por la reparación de los defectos y la misma se ha llevado a cabo, por lo que no puede posteriormente pretender la resolución del contrato”.

<sup>80</sup> CASTILLA BAREA, M., *op. cit.*, p. 214.

<sup>81</sup> LLAMAS POMBO habla de la relación de jerarquía existente entre los remedios primarios, refiriéndose a la reparación y sustitución del bien, y remedios subsidiarios que son la reducción del precio y la resolución del contrato (*op. cit.*, p. 927).

<sup>82</sup> En este sentido, la SAP de Guipúzcoa, sección 3, 49/2015, de 11 de marzo, declara procedente la resolución del contrato de compraventa de un coche de segunda mano que tuvo continuas averías, desde el día siguiente de su entrega, sin que las reparaciones no realizadas en un plazo razonable consiguieran resolver la falta de conformidad.

También se refiere a la cuestión, la SAP de Barcelona, sección 13, 42/2012, de 25 de enero, a propósito de la compra de una cama de automasaje térmico, que resulta diferente al modelo y marca escogida, por lo que hay una clara falta de conformidad con lo pactado en el contrato y en consecuencia se entiende razonable la resolución del mismo. La Sala entiende que “En el supuesto de autos, probada la

Por ello, es necesario resaltar que el consumidor deberá tener en cuenta que si optara por la rebaja del precio, sería proporcional a la disminución del valor que ocasionaría en el producto la falta de conformidad (art. 122 del TRLGDCU) y si lo hiciera por la resolución del contrato, no procedería cuando la misma fuera de poca importancia<sup>83</sup>.

En este sentido se ha pronunciado la SAP de Madrid, sección 14, 29/2016, de 2 de febrero que desestima la opción de la resolución del contrato de compraventa de un coche, por considerar que la falta de conformidad probada en relación con el precio del mismo no es significativa para llevar a cabo dicha resolución y, de igual modo, establece una rebaja del precio<sup>84</sup>.

Sin embargo, la SAP de las Palmas de Gran Canarias, sección 4, 245/2009, de 23 de junio, desestima el recurso de apelación interpuesto por el vendedor que no estaba de acuerdo con la resolución del contrato de compraventa de un vehículo nuevo, pues consideraba que era apto y que había habido “error en la apreciación de la prueba”. La Sala argumenta en el fallo lo siguiente: “Y en efecto, las reparaciones no se llevaron a cabo en un plazo razonable pero, lo que es más importante, es de aplicación el apartado e) del artículo 6 de la Ley 23/2003 según el cual «si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la resolución del contrato en los términos de los artículos 7 y 8 de la Ley». La

---

falta de conformidad del producto, estimamos que cabe, en aplicación del transcrito artículo 121, que la consumidora opte por la resolución del contrato. Efectivamente, teniendo en cuenta el cierre del establecimiento en que adquirió la camilla y la baja de la línea telefónica ha de considerarse que no pudo solicitar la sustitución, y en cualquier caso la sustitución no se ha llevado a cabo en un plazo razonable (desde la entrega hasta la demanda ha transcurrido un año)”.

<sup>83</sup> Como bien observa SÁNCHEZ CALERO, al no establecer la ley ningún criterio para determinar qué se entiende por escasa importancia, en el caso en el que las partes no lleguen a ningún acuerdo, será el juez el que resuelva el tema en aras del interés del consumidor (*op. cit.*, p. 714).

<sup>84</sup> “En la demanda se pretende la resolución del contrato, con restitución íntegra del precio satisfecho. Sin embargo, esa pretensión no se ha acompañado de la prueba imprescindible referente a la pretendida gravedad de los defectos del vehículo, por lo que no puede aceptarse, pues el art. 121 previene que «La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia». Siendo así que el defecto probado asciende a la suma de 1876'58 €, IVA incluido, sobre el precio del vehículo de 9.500 €, se concluye que no alcanza relevancia tal que justifique la resolución del contrato. Procede, por tanto, la alternativa legal de rebaja del precio, que se estima homogénea a la pretensión de resolución contractual a la vista de la redacción del art. 121 citado, y por ende puede otorgarse a la parte actora dentro de los límites de la congruencia impuestos en el art. 218 L.E.C., por la vía de la estimación parcial de su pretensión, sin olvidar que dicha solución alternativa fue también expuesta en la fundamentación jurídica de la demanda”.

parte demandada pretende que la falta de conformidad es de escasa importancia, pero esa conclusión no es compartida por la Sala cuando lo cierto es que el vehículo presentó defectos desde el principio y un defecto que le hacía inhábil para su uso (ya que no arrancaba) en al menos 4 ocasiones”. Por tanto, procede la resolución del contrato.

### **3.5. Plazos para el ejercicio de los derechos**

El tenor literal del artículo 123 del TRLGDCU, no deja dudas, acerca de los plazos de reclamación que el consumidor deberá respetar para tener derecho a las soluciones que la ley permite, si adquiriese un producto defectuoso o no conforme con el contrato, por lo que huelga decir que el incumplimiento de los mismos supondría la pérdida del ejercicio de este derecho<sup>85</sup>.

Así, el citado precepto impone al vendedor un plazo de dos años, contado desde la entrega, para que responda frente al comprador de las faltas de conformidad que se pudieran manifestar durante dicho periodo, salvo en los productos de segunda mano, donde se podría reducir, sin que en ningún caso fuera inferior a un año y siempre y cuando las partes contratantes así lo hubieran estipulado<sup>86</sup>, es decir, si no se ha negociado con el consumidor y ha sido impuesto, podría calificarse como una cláusula abusiva<sup>87</sup> y si no se pacta nada, el plazo para este tipo de productos sería también de dos años.

---

<sup>85</sup> La SAP de Vigo, sección 6, 398/2012, de 15 de mayo, rechaza el recurso de apelación interpuesto por la compradora de una televisión, al considerar que la falta de conformidad del mismo se manifiesta transcurrido el plazo de garantía legal: “La existencia de dicho defecto de origen debe de ser acreditada por quien la alega, de acuerdo con las normas generales sobre la carga de la prueba. En este sentido, el art. 9.1.2 Ley 23/2003 señala que «Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó». A sensu contrario, las manifestadas más de dos años después de la entrega, no se ven amparadas por ninguna presunción legal. A este respecto, hay que partir del hecho reconocido de que el aparato funcionó correctamente durante más de dos años, lo que es poco compatible con la existencia del defecto pretendido”.

<sup>86</sup> Obsérvese, que el plazo ofrecido al consumidor en las ventas de bienes de consumo supone una diferencia importante frente al establecido en el régimen de vicios ocultos del CC, que es de seis meses, conforme a lo dispuesto en el art. 1490.

<sup>87</sup> SÁNCHEZ CALERO, F.J., CARRASCO PERERA, A. /MARÍN LÓPEZ, M.J./AGÜERO ORTIZ, A./CARCÍA MONTORO, L., citados por MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 123” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1781.

Como defiende MARÍN LÓPEZ<sup>88</sup>, establecer un único plazo para todos los productos de consumo puede resultar poco razonable, dado que presentan características diferentes, y en este sentido afirma que el mismo “debería guardar una relación directa con el período de vida del bien, que evidentemente varía en función del tipo de bien”.

Conviene tener presente que aunque la regla general es el periodo mencionado anteriormente, se permitirá la interrupción del mismo, en los casos en los que el consumidor optara por la reparación o sustitución del producto no conforme. En este sentido, se suspenderá el plazo de garantía establecido. Veamos por separado cada uno de ellos:

- En la reparación, la suspensión comenzará en el momento en el que el comprador pone a disposición del vendedor el producto defectuoso y concluirá con la entrega del mismo ya reparado [(art. 120.c TRLGDCU)].
- En la sustitución, quedará interrumpido dicho plazo, conforme a lo señalado en el art. 120.e) del TRLGDCU “desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario” hasta la entrega del producto sustituto, de tal forma que a la finalización de dicha suspensión, no se iniciará un plazo distinto para el producto nuevo sino que a éste le quedaría el que tuviera pendiente el bien sustituido.

Ahora bien, llegados a este término cabría preguntarse cuándo comenzará a contar el plazo de garantía. Como bien establece la Ley, será desde la fecha de entrega, que salvo prueba en contrario, deberá figurar en alguno de los siguientes documentos: factura, ticket de compra o albarán de entrega (art. 123.2 TRLGDCU). La conclusión que de todo ello se extrae es la importancia de la conservación de los mismos por ambas partes, ante eventuales reclamaciones.

Pese a todo lo que acabamos de señalar y siguiendo lo prescrito en el art. 123.4 del TRLGDCU, las acciones del consumidor para reclamar prescriben a los tres años desde la entrega del bien<sup>89</sup>. Hay que tener en cuenta que durante dicho periodo, solo

---

<sup>88</sup> *Ibíd.* p. 1779.

<sup>89</sup> Se adopta un plazo de prescripción más breve que el establecido para las acciones personales que es de cinco años, conforme a lo previsto en el art. 1964 del CC.

se podrá reclamar por las faltas de conformidad que se manifiesten durante los dos años siguientes a la entrega. En esta línea, resultan clarificadoras las consideraciones que al respecto ofrece la SAP de Segovia, sección única, 238/2010, de nueve de noviembre que contempla el supuesto de una piscina que sufrió desperfectos en la cubierta retráctil. El vendedor alega que el plazo de garantía es de dos años y que como el comprador ha reclamado fuera del mismo, ha prescrito dicha acción “por falta de aplicación de los arts. 2 y 9 de la ley 23/03 de garantías en la venta de bienes de consumo”, argumento no tenido en cuenta por estimar que sí se cumplió “La Sala entiende que la finalidad del sistema de garantía obligatoria es la protección del consumidor, tal y como describe la exposición de motivos de la ley y la propia Directiva 1994/44 /CE, que traspone; por lo que se entiende que no puede interpretarse de forma restrictiva contra los derechos del consumidor, ni puede limitar las restantes acciones que se puedan ejercitar en base al Código Civil. Como decimos, no se reclama porque los materiales suministrados sean defectuosos, que es lo que cubre la garantía de la vendedora, sino por la deficiente instalación, al no tener los cerrojos cierres de seguridad, por lo que se considera que será aplicable lo dispuesto en el art. 3.2 de la ley (La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equiparará a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad), en relación con lo dispuesto en el art. 9.3, que en cuanto a los plazos dispone que «la acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en los arts. 1 a 8 de esta Ley prescribirá a los tres años desde la entrega del bien». No nos encontramos ante una reclamación al vendedor, sino ante el ejercicio de una acción legal, y por lo tanto habrá que concluir que el plazo de reclamación es de tres años desde la entrega del bien, que según el propio demandado fue el 30 de noviembre de 2004, por lo que interpuesta la demanda el 15 de noviembre de 2007, está en plazo para el ejercicio de tales acciones”.

Cabe destacar que recaerá sobre el consumidor la obligación de informar al vendedor de la falta de conformidad en un plazo de dos meses, desde que tuviera conocimiento de la misma; en el supuesto de que no lo hiciera, no perdería el derecho al saneamiento, pero sí la posibilidad de poder reclamar los daños y perjuicios que se

ocasionaran como consecuencia del retraso en la comunicación (art. 123.5 TRLGDCU). Por tanto, deberá notificar el defecto lo antes posible, para así evitar que como consecuencia del mismo se produjeran otros y, si bien la ley no señala la forma de comunicación que se debería utilizar, entiendo que tendría que haber notificación fehaciente, para así facilitar el proceso en el caso de que existiera reclamación.

Otra de las cuestiones claves en la protección del consumidor está en la presunción *iuris tantum*, que se establece en el art. 123.1, párrafo 2º del TRLGDCU, de que toda falta de conformidad que presente el bien nuevo o de segunda mano, durante los seis meses siguientes a la entrega, ya existía cuando el producto se entregó. Ahora bien, el propio precepto señala que esta presunción no se aplicará en los siguientes supuestos:

- 1) Cuando de la propia naturaleza del bien se derive que el defecto manifestado en el mismo durante los primeros seis meses, no existía en el momento de la entrega como sucede “con los bienes perecederos, con los bienes que tienen una vida útil muy corta y con los sometidos a un rápido deterioro”<sup>90</sup> y, de forma más dudosa, con los bienes consumibles<sup>91</sup>.
- 2) Cuando sea incompatible con “la índole de la falta de conformidad”, es decir, debido por ejemplo a un mal uso por parte del consumidor.

Estas circunstancias determinarían que la presunción resultase inoperante.

Cuestión distinta sería si la falta de conformidad del producto surgiera con posterioridad a los seis meses desde la fecha de entrega, y evidentemente siempre dentro del plazo legal de los dos años, ya que en este caso correspondería al consumidor probar la preexistencia de la misma, es decir, que ya existiera en su origen y que no fuera consecuencia del propio uso del bien, ni de un mal uso por parte del comprador ni porque hubiera recibido algún impacto externo<sup>92</sup>.

---

<sup>90</sup> VÁZQUEZ ALOY, A. y GRUNDMANN, S. citados por MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario art. 123” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1784.

<sup>91</sup> LLAMAS POMBO, op. cit., p. 921.

<sup>92</sup> VÉRGEZ, M., citado por MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario art. 123” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1785.

### **3.6. Supuestos especiales**

#### **3.6.1. La responsabilidad del productor**

Se ha señalado en epígrafes anteriores que no solo el vendedor responderá ante los productos defectuosos o no conformes, sino que esa responsabilidad será exigible a fabricantes, productores, etc., tal y como se deduce de las alusiones que el texto legal hace a los mismos.

A tal fin, la asignación de responsabilidad que el TRLGDCU en su art. 124 atribuye al productor frente a las faltas de conformidad del producto con el contrato, supone una mejora sustancial en la protección del consumidor, que podrá reclamar directamente a otro sujeto diferente al vendedor.

Es evidente que cuando el citado precepto alude al productor se está refiriendo tanto al fabricante del bien o al que presta el servicio como al importador del mismo en la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal y lo indique, con su nombre, marca o cualquier otro signo que la distinga (art. 5 TRLGDCU).

Ahora bien, la redacción del art. 124 plantea cuestiones de interés, a saber:

- En el supuesto de que al consumidor le resultara imposible o especialmente gravoso reclamar al vendedor, podría dirigirse directamente al productor/fabricante del bien, frente al que ejercerá la opción de la reparación o sustitución. Sin embargo, y como es lógico, las otras dos opciones quedarían excluidas, puesto que nunca podría optar por la resolución, dado que no ha celebrado ningún contrato con él, ni por la rebaja del precio al no poder exigir al productor una cantidad que nunca recibió.
- De forma general, el productor responderá de la falta de conformidad del producto que tuviera su origen en el proceso de fabricación e, igualmente, sucedería con el resto de intervinientes en la cadena de distribución comercial.
- El párrafo tercero del citado precepto establece un plazo de un año desde que se completó el saneamiento para que quién hubiera respondido frente al consumidor pueda dirigirse al responsable de la falta de conformidad.

La conclusión que de todo ello se extrae es que con estas medidas el legislador ha pretendido solucionar aquellas situaciones derivadas, por ejemplo, del cierre del

establecimiento o lejanía del mismo con respecto a la vivienda habitual, permitiendo al comprador reclamar directamente al productor (fabricante), es decir, un tercero ajeno al contrato.

A tal efecto resulta significativa la SAP de Murcia, sección 4, 153/2006, de 30 de mayo al considerar, basándose en la LGBC, que “tanto el vendedor como el productor son responsables directos frente al consumidor. Su responsabilidad es objetiva y por tanto quedan asimismo obligados al saneamiento de defectos que puedan ser imputables a otros intervinientes en la correspondiente cadena o proceso de producción, distribución y comercialización”.

### **3.6.2. Reparación y servicio postventa**

El TRLGDCU, particularmente su art. 127, regula la reparación y servicio postventa únicamente para los productos de naturaleza duradera que, de acuerdo con la Disposición transitoria segunda del mismo cuerpo legal, son “los enumerados en el anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera”.

Con arreglo al mencionado artículo, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Los derechos que asisten a la persona consumidora en relación a estos productos son, de un parte, “un adecuado servicio técnico” que garantice tanto el mantenimiento como la reparación de los mismos<sup>93</sup> y, de otra, “la existencia de repuestos”, durante al menos cinco años desde que los productos dejen de fabricarse.

---

<sup>93</sup> Sirva de ejemplo, al respecto, la SAP de Madrid, sección 14, 246/2007, de 27 de abril que contempla el supuesto de la tardanza en la reparación de un vehículo, debido a un retraso injustificado en el suministro de una pieza. Por ello, el consumidor reclama tanto a la empresa suministradora de la pieza de repuesto como al taller encargado de la reparación, una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados. La Sala estima parcialmente la demanda, condenando a la primera y descartando la responsabilidad de la segunda: “En el presente supuesto, el suministro de la pieza de repuesto se efectuó por Automóviles Citroën España S.A., pero con demora injustificada, siendo esa demora la que impidió la reparación por el servicio técnico postventa ofrecido por aquélla (Talleres Divino Redentor S.L., taller de marca en los términos del artículo 3.1.b) del Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, esto es, vinculado a la empresa fabricante de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos establecidos por convenio escrito) dentro del plazo razonable, que era de tres o cuatro semanas, de modo que Automóviles Citroën España S.A., debe indemnizar al actor por los daños y perjuicios derivados del retraso injustificado en el cumplimiento de la garantía legal que le viene impuesta”.



Resulta, cuanto menos llamativo, que no se especifique quiénes están obligados a responder de tales derechos. En este sentido, como señala MARÍN LÓPEZ<sup>94</sup>, son el “productor o, en su defecto, el importador”, tal y como se desprende del art. 12.3 de la LOCM, entendiendo por productor al fabricante del bien.

- La manifiesta prohibición, referida tanto al incremento de precios con relación a los repuestos como al aumento de costes de mano de obra, traslado o visita. Todo ello, se traduce en una clara preocupación del legislador por evitar perjuicios al consumidor, derivados del cobro excesivo que pudiera hacer el empresario, que queda obligado a especificar en la factura, de forma diferenciada, cada uno de los conceptos anteriores, así como poner a “disposición del público”, la lista que contenga los precios de dichos repuestos.
- La recuperación de los productos, por parte del comprador, prescribirá a los tres años desde la entrega de los mismos al vendedor para su reparación.

Con estas medidas, el consumidor podrá disfrutar durante un periodo de tiempo más amplio de los productos adquiridos, toda vez que una reparación y un servicio postventa adecuado hará que la vida útil de los mismos sea más duradera, permitiendo así satisfacer las expectativas creadas.

---

<sup>94</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J., “Comentario artículo 127” en: *Comentario del Texto Refundido...*, op. cit., p. 1829.

## V. CONCLUSIONES

A la hora de valorar el alcance de este trabajo, considero que es positiva la adaptación que ha realizado nuestro Derecho al ordenamiento jurídico comunitario, dando lugar a una legislación complementaria, que podríamos calificar como protectora del consumidor y que se ha llevado a cabo tanto en las normas estatales como autonómicas que tienen competencia para ello.

Además, resulta preciso matizar que pese a lo expuesto anteriormente, no existe una regulación completa u acabada de la compraventa de consumo, sino que se encuentra dispersa en el ordenamiento jurídico, puesto que no solo son de aplicación los preceptos establecidos en el TRLGDCU, ya que en ocasiones se precisa acudir al CC y a otras leyes especiales.

Interesa destacar especialmente que el CC promulgado en 1889, estableció responsabilidades en los supuestos de venta, que supusieron una garantía para el comprador. No obstante, de ninguna manera podía prever transformaciones que iban a ocurrir en nuestra sociedad, ni siquiera a nivel global con el auge de las comunicaciones y todo lo que ello supone, donde el intercambio de bienes y servicios en la actualidad nada tienen que ver con la visión liberal que recogía el propio Código, basada en el acuerdo personal e individual de las partes. Por ello y aunque regule la compraventa de un modo general con una serie de derechos y obligaciones que requiere cualquier contrato, no es menos cierto que no solo se puede tener como referencia este sistema tradicional, pues es insuficiente para garantizar los derechos de los consumidores, ante las situaciones generadas en esta sociedad consumista, como es evidente por otra parte.

Los códigos y normativas siempre van un paso por detrás. Por ello, acertadamente creo, es muy importante la labor de los poderes públicos, del legislador, en intentar regular y proteger situaciones que ya han arraigado de una manera firme y se han convertido en una realidad insoslayable en la sociedad actual, como es la venta de bienes de consumo.

Como consecuencia de las lagunas que presenta el CC se hace necesaria una legislación especial. En este sentido, el régimen de garantías establecido en el TRLGDCU va más allá y supone un avance en la protección del consumidor frente a

aquellos supuestos en los que adquiere productos no conformes a lo estipulado en el contrato, toda vez que el régimen de saneamiento de vicios ocultos establecido en el CC es manifiestamente mejorable, entre otros, por los siguientes motivos:

- Breve plazo de seis meses ofrecido para exigir la responsabilidad al vendedor frente a los dos años que establece el texto refundido.
- Carácter dispositivo de la norma, dado que por voluntad de los contratantes podría no aplicarse, cosa que no sucede en la ley del consumidor, puesto que dicha garantía es imperativa, en tanto en cuanto no se puede renunciar a ella.
- Remedios ofrecidos en el modelo clásico son la rebaja del precio o la resolución del contrato, ampliados en dos más por la normativa de consumo, a saber, la reparación o la sustitución.

Ahora bien, a mi entender, aun cuando los remedios que otorga la legislación especial frente a la adquisición de productos no conformes con lo establecido en el contrato pudieran ser suficientes, dado que suponen una mejora sustancial para la defensa eficaz de los consumidores, en la práctica no son totalmente aplicables. Ello se debe a las excesivas limitaciones que se establecen en su ejercicio y que pudieran dejar sin efecto la protección que se pretende tutelar.

Cabe resaltar, no obstante, cómo la falta de libertad del consumidor a la hora de elegir cualquiera de los cuatro derechos que se le conceden, primando la reparación y la sustitución frente a la rebaja del precio o la resolución, parece ser que responde más bien a una medida de protección de los intereses del vendedor. Esto es así, porque de una parte, la rebaja del precio supondría una pérdida de ingresos y de otra, la resolución llevaría a la rescisión del contrato, viéndose el empresario obligado a devolver el precio que obtuvo con la venta y a quedarse con un producto defectuoso.

Así, sin obviar que podría existir un peligro de una excesiva reglamentación, quizá sería oportuno que se fijaran unas reglas que delimitaran con precisión, por ejemplo, términos como: “La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia”, “plazo razonable” o “mayores problemas para el consumidor”, a fin de que tales expresiones no limitaran la libertad contractual a la hora de alterar el

orden establecido en los remedios especificados anteriormente. Con ello se evitarían consecuencias notoriamente injustas.

No deja de ser significativo, dada la ambigüedad de la norma, la labor de interpretación que los Tribunales hacen de la Ley y que el adquirente acude a los mismos, especialmente en aquellos supuestos en los que ve conculcados sus derechos y la reclamación es de una cierta relevancia económica. En este sentido, los jueces se limitan a aplicar e interpretar la legislación, sin que en ningún caso sea restrictiva y teniendo en cuenta que la finalidad de la misma es la protección del consumidor.

Finalmente, conviene hacer una llamada de atención sobre la preocupación de las últimas reformas legislativas que disminuyen notablemente los plazos de prescripción de acciones para reclamar derechos derivados de la protección del contratante (el CC, conforme a lo establecido en el art. 1964, ha reducido el plazo de las acciones personales que no tuvieran previsto uno especial, de quince a cinco años). Por ello, entiendo que el ejercicio de la acción legal de tres años desde la entrega del bien, con la que cuenta el consumidor para reclamar en la compraventa de consumo, no debería verse afectado en un futuro y de forma negativa por las modificaciones que, en esta materia, se produjeran en las leyes generales.

## VI. BIBLIOGRAFÍA, LEGISLACIÓN, JURISPRUDENCIA Y RECURSOS *ON LINE*

### Bibliografía

- ACEDO PENCO, Ángel, *Derecho de consumo. Análisis jurídico, privado de la Ley General para la Defensa de los Consumidores de 2007*, Dykinson, Madrid, 2012.
- BARONA VILAR, Silvia, "Tutela civil y penal de la publicidad", Tirant lo Blanch, Valencia, 1999.
- CASTILLA BAREA, Margarita, *El nuevo régimen legal de saneamiento en la venta de bienes de consumo*, Dykinson, S.L, Madrid, 2005.
- CAZORLA PRIETO, Luis M<sup>a</sup>, "Artículo 51" en: *Comentarios a la Constitución* (F. GARRIDO FALLA y otros), Civitas, Madrid, 2001.
- DÍEZ-PICAZO, Luis y GULLÓN, Antonio, *Sistema de derecho civil*, Volumen 2, tomo 1: *El contrato en general, la relación obligatoria*, Tecnos, Madrid, 2012.
- JUÁREZ TORREJÓN, Ángel, *Garantías y servicios postventa a favor de los consumidores*, Marcial Pons, Madrid, 2016.
- JUÁREZ TORREJÓN, Ángel, *La Protección Contractual del Consumidor por las Faltas de Conformidad de los Productos*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015
- LASARTE ÁLVAREZ, Carlos, *Contratos. Principios de Derecho Civil III*, Marcial Pons, Madrid, 2014.
- LASARTE, ÁLVAREZ, Carlos; MORETÓN SANZ, M<sup>a</sup> Fernanda y JUÁREZ TORREJÓN, Ángel, *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Dykinson, D. L., Madrid, 2015.
- LEMOULAND, Jean-Jacques; DÍEZ GARCÍA, Helena; FURGIUELE, Giovanni; NICOLAU, Noemí Lidia y ÁLVAREZ MORENO, María Teresa, *Algunos aspectos de las garantías en la venta de bienes de consumo*, Reus, Madrid, 2010.
- LLAMAS POMBO, Eugenio, *La compraventa*, Madrid, 2014.
- VV.AA., *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias* (coord. Rodrigo Bercovitz), Aranzadi-Thomson Reuters, Pamplona, 2015.

- MONTES VILAR, Silvia, “La publicidad engañosa en el art. 8º 3 L.G.D.C.U.” en: Homenaje a la profesora Teresa Puente, Volumen II (coord. L. Prats), Universidad de Valencia, 1999.
- MORILLAS CUEVA, Lorenzo (Director), *Derecho y consumo. Aspectos penales, civiles y administrativos*, Dikynson, S.L., Madrid, 2013.
- NAVARRO MENDIZÁBAL, Íñigo A., “La teoría general del contrato clásica y la nueva legislación de consumidores: una reflexión crítica con dos ejemplos” en: *Actas del Congreso Internacional sobre Derecho de Consumo* (coord.ª Mª Pilar Canedo Arrillaga), Tirant lo Blanch, Valencia, 2009.
- OROZCO GONZÁLEZ, Margarita, “Derecho de información, contenidos digitales, copia privada y protección del consumidor” en: *Estudios sobre el contrato de compraventa: análisis de la transposición de la Directiva 2011/83/UE en los ordenamientos español y alemán* (directores Antonio Ortí Vallejo y Margarita Jiménez Horwitz), Thomson Reuters-Aranzadi, Pamplona, 2016.
- OSSORIO SERRANO, Juan Miguel, “El contrato de compraventa” en: *Curso de Derecho Civil II. Derecho de obligaciones, contratos y responsabilidad por hechos ilícitos* (coord. Francisco Javier Sánchez Calero), Tirant lo Blanch, Valencia, 2014.
- PIPAÓN PULIDO, Jorge Guillermo, *Derecho de los consumidores y usuarios*, Lex Nova, Valladolid, 2009.
- SÁNCHEZ CALERO, Francisco Javier, “Faltas de conformidad en los contratos de venta de bienes de consumo y derechos de los compradores” en: *Estudios de derecho de obligaciones: homenaje al profesor Mariano Alonso López* (coord. Eugenio Llamas Pombo). *Tomo II*, La Ley, Madrid, 2006.
- VV.AA., *Derecho de los consumidores y usuarios: una perspectiva integral*, Publicaciones Oleiros, La Coruña, 2008.

### **Legislación**

- Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.  
Texto consolidado. Última modificación: 6 de octubre de 2015.

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.  
Texto consolidado. Última modificación: 3 de julio de 2015.
- Constitución Española. Publicado en: «BOE» núm. 311, de 29/12/1978.  
Texto consolidado. Última modificación: 27 de Septiembre de 2011.
- Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.  
Texto consolidado. Última modificación: 26 de febrero de 2008.
- Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.
- 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.
- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Constitución Portuguesa de 1876.

### **Jurisprudencia**

- SAP de Barcelona, sección 16, 36/2016, de 10 de febrero.
- SAP de Madrid, sección 14, 29/2016, 2 de febrero.
- SAP de Guipúzcoa, sección 3, 49/2015, de 11 de marzo.
- SAP de Córdoba, sección 1, 287/2014, de 23 de junio.
- SAP de Castellón de la Plana, Sección 3, 7/2014, de 10 de enero.
- SAP de Cáceres, sección 1, 367/2012, de 16 de julio.
- SAP de Vigo, Sección 6, 398/2012, de 15 de mayo.

- SAP de Barcelona, sección 13, 42/2012, de 25 de enero.
- SAP de Segovia, sección única, 238/2010, de 9 de noviembre.
- SAP de las Palmas de Gran Canarias, sección 4, 245/2009, de 23 de junio.
- SAP de Madrid, sección 14, 757/2007, de 5 de diciembre.
- SAP de Madrid, sección 12, 284/2007, de 12 de julio.
- SAP de Madrid, Sección 14, 246/2007, de 27 de abril.
- SAP de Murcia, sección 4, 153/2006, de 30 de mayo.
- STC 88/1986, de 1 de julio, FJ 4.
- STC 71/1982, de 30 de noviembre, FJ 2.

#### **Recursos *on line***

- Acta Única Europea, publicación disponible en [http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index\\_es.htm](http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index_es.htm)
- Competencias del GRLRH por la Universidad de Valladolid, disponible en [http://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/documentos/relacioneslaborales\\_competencias.pdf](http://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/documentos/relacioneslaborales_competencias.pdf)
- Confederación de consumidores y usuarios, publicación disponible en [http://cecu.es/publicaciones/INC09\\_inf\\_garantias.pdf](http://cecu.es/publicaciones/INC09_inf_garantias.pdf)
- Consejo General del Poder Judicial. Buscador de sentencias, disponible en <http://www.poderjudicial.es/search/indexg.jsp>
- GARCÍA MARTÍNEZ, Asunción: "Sinopsis art. 51 CE" (actualizada por S. SIEIRA: 2011), Congreso de los Diputados, Madrid, 2003, publicación disponible en <http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/sinopsis/sinopsis.jsp?art=51&tipo=2>
- Tratado de Maastricht, publicación disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:xy0026>
- Unión Europea, publicación disponible en [http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index\\_es.htm](http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index_es.htm)



