

PRESUPUESTO PARA COMPRA DE UNA COCINA Y DISCONFORMIDAD DEL CONTRATO CON LO INICIALMENTE PACTADO¹

*Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Consulta

Se formula ante el CESCO una consulta que tiene por objetivo dilucidar una posible vulneración de los derechos del consumidor que acude a un establecimiento de venta de muebles con la intención de adquirir muebles de cocina para el piso que tiene en su lugar de vacaciones a 100 km de su domicilio habitual.

Le hacen un plano de cómo quedarían los muebles y un presupuesto. En el plano se pueden ver muebles altos y bajos. Acude el verificador a la vivienda que se quiere amueblar a comprobar las medidas dadas por los clientes. Pagan por esa verificación 55 euros. Tras ello, vuelven a presupuestar la cocina teniendo en cuenta las medidas que aporta el verificador. Aceptan y pagan.

Tres días más tarde les llaman del establecimiento vendedor diciéndoles que hubo un error por su parte, que se equivocaron y que los muebles superiores de la cocina no estaban incluidos en el presupuesto ni les fueron cobrados.

El cliente también alega que en el presupuesto que le dieron y que detalla los elementos (puertas, bisagras, etc.) de la cocina, le es imposible saber a qué corresponde cada uno pues viene en sueco, país de origen del establecimiento vendedor.

Informe

1. Normativa aplicable

El caso se presenta como una infracción de los deberes precontractuales de información al consumidor en los contratos de adquisición de bienes de consumo. Serán de aplicación al mismo las normas generales sobre contratación contenidas en

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER 2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

el Código Civil, además de la normativa específica en materia de consumo recogida en el Texto Refundido de la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU).

2. El deber de información precontractual (art. 60 TRLGDCU)

Según el tenor literal del primer epígrafe del artículo 60 TRLGDCU *“Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario, de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los bienes o servicios objeto del mismo.”*

El precepto exige que la información sea relevante, veraz y suficiente, es decir, que no puede inducir a error al consumidor, puesto que la voluntad contractual de éste se formará teniendo en cuenta la información precontractual suministrada por el empresario.

La utilidad del deber de información precontractual reside en proporcionar al consumidor información suficiente del bien objeto de adquisición a través de la cual pueda llegar fundadamente a adoptar la decisión de contratar, conociendo las características del bien, su precio y sus condiciones jurídicas. El consumidor debe conocer el alcance de su compromiso antes de adoptarlo, se trata de proteger la libertad en la decisión de contratar o no hacerlo.

En ocasiones, este deber de información previa se plasma en la redacción de un presupuesto, tal y como ocurre en el caso, que detalla las características concretas de los bienes objeto de adquisición, y que en la mayoría de las ocasiones termina configurándose legalmente como una oferta vinculante para la parte que lo emite.² La elaboración del presupuesto tiene un propósito comercial, tendente a promover la celebración del contrato, y aunque no puede declararse vinculante entre las partes hasta su aceptación explícita, el empresario se ve obligado a limitar la contratación a lo recogido en el presupuesto, que haría las veces de oferta.

Con respecto al contenido mínimo de la información precontractual enumerado en el párrafo segundo del artículo 60.2 TRLGDCU, nos centraremos en los dos extremos que afectarían al caso:

1. Artículo 60.2 b) TRLGDCU: *“Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda la información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los*

² En este sentido, arts. 3 y 5.3 RD 58/1988, de 29 de enero, *protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos domésticos*.

incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorias, financiación u otras condiciones de pago similares.”

La determinación del precio es parte de la información relevante sobre el bien que el empresario está obligado a proporcionar. Ya en este punto cometió el empresario un error, al no prever en el presupuesto los costes que habrían de abonarse al verificador por acudir al domicilio de instalación de los muebles a comprobar las medidas del espacio donde se irían a colocar. Se trata de un incremento en lo presupuestado repercutido al consumidor, que debería haberse recogido en el desglose del presupuesto que propició la firma del contrato.

2. Artículo 60.2 f) TRLGDCU: *“Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésa no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.”*

Este requisito deriva directamente de la necesidad de proporcionar información “comprensible” (art. 60.1 TRLGDCU), lo cual es imposible en un lenguaje que el destinatario no pueda comprender. El consumidor debe tener la posibilidad efectiva de conocer el contenido de la propuesta, sin perjuicio de que resulte de difícil entendimiento sin conocimientos técnicos previos en el área objeto de contratación. Si las características del producto se plasman en un idioma como el sueco, previsiblemente difícil de comprender por su destinatario, existiría falta de información contractual, que limitaría la libertad en la voluntad de contratación del consumidor.

En el mismo sentido se pronuncia el artículo 98.1 TRLGDCU, cuando requiere que la información precontractual se facilite al consumidor en *“la lengua utilizada en la propuesta de contratación o, en su caso, en la lengua elegida para la contratación”*, precepto que, una vez más, viene a negar que pueda considerarse “clara y comprensible” aquella información suministrada en un idioma distinto a aquel en que se realizó la oferta.

La falta de transparencia en la información proporcionada puede inducir a error al consumidor, pero las consecuencias de la oscuridad no pueden beneficiar a quien le es imputable³, ya que el deber de transparencia está en la raíz de la regla de la interpretación contra proferentem.⁴ Se manifiesta entonces un desequilibrio entre las partes que violaría el principio de buena fe, al que nos referimos seguidamente.

³ En este sentido, art. 1288 CC.

⁴ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., Coord.; *“Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”*; Aranzadi, 2009.

3. El principio de la buena fe (arts. 65 TRLGDCU y 1258 CC)

El concepto del contrato debe entenderse no sólo en el sentido de lo pactado expresamente, sino que la relación contractual va más allá y comprende también los elementos acordados con anterioridad; por ello debe el empresario hacerse responsable por la confianza creada en el consumidor. La oferta crea en el consumidor una expectativa sobre el bien que pretende adquirir que no puede verse frustrada por una modificación unilateral de los elementos del contrato.

Según el artículo 65 TRLGDCU *“Los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.”* El principio de buena fe se configura como fuente de integración del contrato, al igual que se recoge en el artículo 1258 CC.

La legislación tiende a proteger al consumidor para que pueda formar libremente su consentimiento contractual, valorando las características de los productos que se le ofertan y comparando entre distintos proveedores, por tanto, se vería desprotegido en el caso de que lo ofertado en el presupuesto (cocina completa, con muebles altos y bajos) se modificase en el contrato finalmente adoptado. La finalidad del principio de buena fe objetiva es conseguir una valoración equilibrada de los intereses de las partes.

4. El principio de conformidad (art. 61.2 TRLGDCU)

Otro de los aspectos relevantes para el caso es el principio de conformidad con el contrato, recogido expresamente en el artículo 61.2 TRLGDCU , que literalmente reza como sigue *“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, aún 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.”*

La mayoría de autores interpretan este precepto atendiendo a la oferta relacionada con la publicidad a un público indeterminado o *“ad incertam personam”*, considerada como el extremo más controvertido, pero no menos podría considerarse el caso que se nos presenta.

En este sentido se pronuncia Rodrigo Bercovitz, cuando aduce que la integración de las declaraciones publicitarias en el contenido contractual, significa que son exigibles

por el consumidor aunque no se mencionen específicamente en el contrato celebrado, y que tiene principal propósito defender las expectativas del consumidor.⁵

5. Jurisprudencia

Como se ha dicho anteriormente, la jurisprudencia existente en la materia interpreta el artículo 61 TRLGDCU como consecuencia de la inexactitud o falsedad de la publicidad hecha en contrataciones con consumidores, y no cumplida posteriormente en el contrato; pero en el caso análogo de la oferta o presupuesto, se podría acudir a las interpretaciones dadas en estos casos.

Así, la Sentencia 231/2011, de 27 de septiembre, de la Audiencia Provincial de Albacete, en un caso de posible publicidad engañosa, desestimó el recurso interpuesto por la inmobiliaria demandada fundamentándolo, entre otros, en la interpretación del artículo 61 TRLGDCU como “mecanismo contractual específico para afrontar la decepción o insatisfacción del consumidor en caso de publicidad inexacta”. Así mismo, prevé que la “integración de las disposiciones publicitarias, con independencia del modo en que se manifiesten (oferta, promoción y publicidad), significa que son exigibles por el consumidor aunque no se mencionen específicamente en el contrato celebrado; y su principal finalidad es defender las expectativas del consumidor, consagrando contractualmente la representación que se hizo de la prestación prometida.”

Otro claro ejemplo de la exigibilidad de conformidad del contrato con lo ofertado previamente se encuentra en la Sentencia 114/2010, de 15 de marzo, del Tribunal Supremo, relativa a un caso de compraventa de vivienda con incumplimiento de lo ofertado para la memoria de calidades. Dicha Sentencia vuelve a plasmar la exigibilidad de conformidad entre lo contratado y lo ofertado, asumiendo que con la oferta el consumidor se hace una representación de lo que va a adquirir y el vendedor asume el compromiso de entregar al comprador la cosa ofertada.

Los precedentes jurisprudenciales en este ámbito están, en su mayoría, referidos a compraventa de viviendas⁶ por el simple hecho de que los casos son más frecuentes, lo cual no significa que no puedan aplicarse estos precedentes de forma análoga o acudiendo expresamente a la jurisprudencia en materia de adquisición de bienes muebles⁷.

⁵ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., Coord.; *“Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”*; Aranzadi, 2009.

⁶ STS 381/2011, de 30 de mayo; SAP Madrid 127/2012, de 10 de mayo; SAP Alicante 327/2011, de 22 de julio.

⁷ En relación con presupuestos y conformidad en la adquisición de bienes muebles, SAP Oviedo 1649/2011, de 20 de julio.

6. Conclusiones

El consumidor acude a un establecimiento dedicado a la venta de muebles para el hogar con la intención de adquirir una cocina para la vivienda donde pasa sus vacaciones. El coste de los bienes que pretende adquirir es elevado, por tanto, es habitual que el establecimiento elabore un presupuesto previo en el que detalle los bienes objeto de adquisición, las características de los mismos y su precio. El consumidor no se ve obligado a contratar, sino que simplemente pide al empresario que realice una oferta para poder examinar los costes y decidir si firmar un contrato posteriormente. De ahí que deba considerarse el presupuesto como oferta, aunque el contrato se formalice finalmente en documento distinto, pero el consumidor forma su voluntad de contratar en base a la oferta (presupuesto) del empresario y, tal y como se desprende de la interpretación del principio de conformidad del artículo 61.2 TRLGDCU, el contenido de la oferta será exigible por el consumidor, aunque no se recoja expresamente en el contrato celebrado con posterioridad, a no ser que consumidor y empresario hayan llegado a un acuerdo distinto y hayan negociado nuevas cláusulas.

No menos grave es el incumplimiento de los deberes precontractuales de información previstos en el artículo 60.2 epígrafes b) y f) TRLGDCU, en tanto en cuanto el vendedor no incluyó en el presupuesto los costes derivados de la verificación de las dimensiones de la cocina en el domicilio del adquirente, ni tampoco atendió al deber de facilitar la información en un lenguaje comprensible, puesto que no puede presuponerse que el comprador pudiera hablar sueco y entender así el contenido del contrato.

Finalmente, la vulneración del principio de buena fe recogido en los artículos 1258 CC y 65 TRLGDCU, conlleva la exigencia de responsabilidad al empresario por incumplimiento de sus deberes contractuales, pudiendo el consumidor rescindir el contrato y solicitar la devolución del importe entregado o pedir que se le instalaran también los muebles altos de la cocina en base a lo presupuestado con anterioridad al contrato y manteniendo el precio en dicho documento acordado, reconociendo en cualquier caso la empresa su error.