

ANTE LA REPARACIÓN INFRUCTUOSA DE UN BIEN EN PERÍODO DE GARANTÍA, ¿ESTÁ OBLIGADO EL CONSUMIDOR A SOPORTAR ULTERIORES REPARACIONES DEL BIEN?¹

M^a del Sagrario Bermúdez Ballesteros
Prof. Ayudante (Doctora) Área de Derecho civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 8 de septiembre 2015

1. Objeto de la consulta

El Centro de Estudio de Consumo (CESCO) recibe una consulta sobre garantías en la venta de bienes de consumo. Concretamente, el consumidor había adquirido a determinada empresa un electrodoméstico (Thermomix) que a los pocos días presentaba faltas de conformidad. Tras varias reparaciones (tres, concretamente), todas ellas dentro del período de garantía de dos años, la persistencia de la falta de conformidad del bien, hizo que la consumidora acudiera a la OMIC del Ayuntamiento de Daimiel presentando la correspondiente reclamación de consumo.

A juicio del reclamante, tras las sucesivas reparaciones infructuosas realizadas en el aparato, ésta tendría derecho a la sustitución del mismo al amparo de lo dispuesto en el art. 120 d) TRLGDCU, que dispone: "*si concluida la reparación y entregado el producto éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo*".

A lo que la empresa reclamada se niega acudiendo al art. 119.2 TRLGDCU, que indica: "*se considerará desproporcionada la forma de saneamiento que en comparación con la otra, imponga al vendedor costes que no sean razonables teniendo en cuenta el valor que tenía el producto si no hubiese falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario*".

¹ Trabajo realizado con la ayuda de financiación a Grupo de Investigación del Prof. Ángel Carrasco Perera de la UCLM, Ref.: GI20142888.

A la vista de los hechos expuestos, las cuestiones que se plantean son: en caso de existir falta de conformidad en un bien y habiéndose procedido a la reparación como forma de saneamiento originaria, si ésta resultase infructuosa ¿cuántas reparaciones ha de soportar el consumidor para poder exigir la sustitución del producto? o ¿se puede reparar ilimitadamente para evitar “costes irrazonables” al vendedor hasta el final de período de garantía de dos años? y ¿qué ocurre si reparación tras reparación transcurren los dos años de garantía y no puede el consumidor acreditar el tiempo que ha estado sin utilizar el bien porque no se le han entregado los correspondientes justificantes?

2. Respuesta

2.1. Consideraciones generales

Los supuestos de falta de conformidad en los bienes de consumo se regulan en los arts. 114 y siguientes del TRLGDCU. En dichos preceptos se instaura un régimen de responsabilidad contractual del vendedor por la falta de conformidad que se manifieste en el bien vendido dentro del plazo de 2 años de garantía, contados desde la fecha de entrega. En general, manifestada la falta de conformidad, son cuatro los mecanismos de defensa que la ley pone a disposición del consumidor para exigir responsabilidad al vendedor: reparación, sustitución, reducción del precio y resolución (art. 118 TRLGDCU).

El art. 119 TRLGDCU alude a la *reparación* y *sustitución* como los dos remedios primarios entre los que el consumidor puede optar en caso de existir falta de conformidad del producto con el contrato². En términos generales, la elección corresponde al consumidor, quien deberá comunicar la opción elegida al vendedor, y tendrá carácter vinculante para ambos.

El régimen aplicable a estas dos formas de saneamiento se contiene en los arts. 119 y 120 TRLGDCU. Se trata de un régimen que, aunque configurado principalmente a la medida de los intereses del comprador (sujeto perjudicado), no descuida los del vendedor (obligado principal), que no podrá ser gravado de forma irracional por la medida de saneamiento escogida.

El régimen previsto legalmente trata de buscar un equilibrio entre los intereses de los contratantes. Muestra de la búsqueda de ese equilibrio es que, aunque en principio la elección por reparar o sustituir el bien corresponde al consumidor, la

² A ellos debe acudir el consumidor en primer lugar, y sólo de forma subsidiaria, a la rebaja del precio o a la resolución contractual (en los supuestos previstos en el art. 121 TRJGDCU).

opción no es totalmente libre o ilimitada. El *carácter desproporcionado o no* de la forma de saneamiento elegida actúa como límite a la facultad de elección del consumidor. Son dos las ocasiones en las que el TRLGDCU alude a la “desproporción” utilizándola (i) como parámetro para juzgar la oportunidad o no de la forma de saneamiento elegida inicialmente por el consumidor (art. 119) y (ii) como criterio con virtualidad suficiente para excluir la sustitución del bien como medida alternativa en los supuestos de reparación infructuosa del mismo [art. 120 d)]. La defensa de los respectivos intereses por cada una de las partes intervinientes en la relación de consumo es constante fuente de conflictos, como ocurre en el supuesto aquí planteado. De cualquier modo, el juicio sobre la “proporcionalidad” de la medida escogida sólo podrá llevarse a cabo caso por caso, conjugando los parámetros que la ley establece para realizar este juicio (art. 119.2 TRLGDCU).

2.2. Reparación y sustitución: límites y obligación de entregar justificación documental

La opción del consumidor por la reparación o sustitución no es totalmente libre o ilimitada. El art. 119.1 marca el límite de esta elección con dos criterios: (i) la imposibilidad objetiva de ejecución y (ii) la desproporción en la forma de saneamiento elegida, en función de los perjuicios (costes elevados) que ésta pueda provocar en el vendedor.

Centrándonos en la “proporcionalidad” de la reparación o sustitución, para juzgarla habrán de compararse ambas formas de saneamiento, pudiendo el vendedor negarse a llevar a cabo aquélla que le comporte unos costes irrazonablemente superiores a la otra. Para determinar la “razonabilidad” de los costes deberán tenerse en cuenta los criterios recogidos en el art. 119.2.I TRLGDCU:

- *El valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad³*: cuanto menor valor económico tenga el bien, más posibilidades habrá de considerar irrazonable su reparación y, a la inversa, cuanto mayor sea el valor del bien, la sustitución se considerará más razonable⁴.

³ La alusión al “valor” del producto ha de entenderse dirigida al valor de mercado del bien, no al precio de adquisición del mismo.

⁴ MARÍN LÓPEZ. M.J., “Comentario al art. 120”, en *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (COORD.), Aranzadi-Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009, pág. 1504.*

- *La relevancia de la falta de conformidad*⁵: cuanto más importante o grave sea la falta de conformidad, menos razonable se considerará la reparación y, al contrario, si el defecto es de escasa trascendencia, no se considerará procedente la sustitución.
- *Si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin mayores inconvenientes para el consumidor*: para valorar este criterio habrán de ponderarse las circunstancias concurrentes en cada caso, como la brevedad de los plazos para cumplir un remedio u otro, los inconvenientes, perjuicios o molestias que se pueden causar en el consumidor a la vista, por ejemplo, de la finalidad que tenga el bien para él, lo esencial que para éste sea para satisfacer sus necesidades vitales o primordiales, etc.

Corresponde al vendedor la carga de probar que la forma de saneamiento elegida (reparación o sustitución) resulta desproporcionada.

Por otro lado, en los supuestos de reparación y sustitución el TRLGDCU impone al vendedor la obligación de entregar al comprador dos justificantes: (i) uno en el momento inicial en que el bien no conforme se entrega para ser reparado o sustituido y (ii) otro en el momento de entrega del producto reparado o del nuevo.

Dispone al respecto el art. 123.3 TRLGDCU: *“El vendedor está obligado a entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a la reparación o sustitución, justificación documental de la entrega del producto, en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho. Del mismo modo, junto con el producto reparado o sustituido, el vendedor entregará al consumidor o usuario justificación documental de la entrega en la que conste la fecha de ésta y, en su caso, la reparación efectuada”*.

La finalidad de la norma no es otra que la de asegurar los derechos del consumidor. La exigencia de entrega de justificación documental no es otra que la de servir de medio de prueba o acreditación de la prestación. La constancia de la fecha de entrega del bien y devolución del mismo reparado u otro nuevo resulta útil para demostrar:

- Si la reparación se ha llevado a cabo en un *“plazo razonable”* [art. 120.b) TRLGDCU]. La razonabilidad del plazo deberá ser juzgada en cada caso

⁵ La *“relevancia de la falta de conformidad”* hace referencia al carácter esencial o no de la misma.

según las circunstancias concurrentes, entre las que habrá que ponderar (i) la naturaleza del bien y (ii) la finalidad que éste tenga para el consumidor. La ley no fija un plazo concreto, pero como regla general viene considerándose “razonable” el plazo de una o dos semanas. En el caso que se consulta cada una de las tres reparaciones se llevaron a cabo en plazos que oscilan entre siete y quince días.

- La fijación del *dies a quo* y *dies ad quem* de la suspensión del plazo de garantía prevista en el art. 120. c) TRLGDCU. Habrá de tenerse en cuenta que cada una de las reparaciones que se realicen en el bien, supondrá una prolongación del plazo de garantía de dos años.

El TRLGDCU no resuelve las consecuencias del incumplimiento por parte del vendedor de la obligación de entrega del justificante, por lo que se hace preciso acudir a las reglas generales del Código Civil en materia de incumplimiento contractual. Tratándose de un supuesto de incumplimiento contractual, por aplicación del art. 1124 CC, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento o la resolución del contrato, con la indemnización de daños y perjuicios en ambos casos.

2.3. Efectos de la reparación infructuosa

Para calificar la reparación de infructuosa lo decisivo es que el bien, ya reparado y devuelto al consumidor, presente una falta de conformidad (la misma u otra distinta a la que motivó la reparación). Ante una reparación infructuosa, el consumidor tendrá derecho a exigir uno de los restantes remedios. En particular, las consecuencias de la reparación infructuosa recogidas en el art. 120 d) TRLGDCU son:

- En primer lugar, podrá pedir la sustitución (el otro remedio primario), *salvo que esta opción resulte desproporcionada*. Para enjuiciar la proporcionalidad de la medida se tendrán en cuenta los parámetros o criterios fijados en el art. 119. 2. De nuevo, corresponderá al vendedor la carga de acreditar el carácter desproporcionado de la sustitución.
- En segundo lugar, podrá exigir los otros remedios secundarios: rebaja del precio o resolución del contrato, en los términos previstos legalmente.

Respecto a la posibilidad de sucesivas reparaciones en el bien, después de una primera infructuosa, es mayoritaria la doctrina⁶ que señala que tras una primera reparación infructuosa, el consumidor no ha de soportar una segunda o posteriores reparaciones, salvo que las consienta.

Por tanto, si con una primera medida, el bien sigue siendo no conforme, la opción elegida inicialmente por el consumidor, no es inamovible. El consumidor tendrá derecho a elegir uno de los restantes remedios, siempre que el elegido no sea desproporcionado.

En este sentido, se admite la sustitución del bien como forma de saneamiento ante varias reparaciones infructuosas en la SAP Barcelona 16.07.2007 y la SAP Sevilla 04.02.2008. En ambos casos el supuesto enjuiciado coincide: se admite la sustitución de un vehículo por otro de la misma marca y modelo que, tras varias reparaciones, continúa con la falta de conformidad.

Se insiste en la idea de que el consumidor no debe soportar nuevas reparaciones en las siguientes resoluciones judiciales: SAP Tarragona 17.05.2005, SAP Guipúzcoa 10.04.2006, SAP León 27.06.2007 y SAP Pontevedra 09.07.2009.

3. Conclusiones

Trasladando las consideraciones expuestas al caso sometido a consulta, cabe concluir:

- Tras una primera reparación infructuosa, el consumidor no tiene que soportar sucesivas reparaciones del bien. Y más en este caso, que se han efectuado tres reparaciones.
- Al amparo del art. 120 d) TRLGDCU podrá el consumidor pedir la sustitución del producto, siempre que esta medida no sea desproporcionada.
- Correspondería al vendedor la carga de probar el carácter desproporcionado de la sustitución, que se traduciría en que ésta suponga mayores e irrazonables costes al para el vendedor, en comparación con la reparación del bien. Para realizar ese

⁶ MARÍN LÓPEZ, M.J., ob. cit., pág. 1513.; DÍAZ ALABART, S., “La aplicación de la Ley de garantías en las ventas de bienes de consumo: primeros pronunciamientos”, *Revista de Derecho Privado*, julio-agosto 2006, págs. 12 y ss.; CASTILLA BAREA, M., *El nuevo régimen legal del saneamiento en la venta de bienes de consumo*, Dykinson, Madrid, 2005, pág. 241.

juicio se tendrán en cuenta los parámetros fijados en el art. 119. 2 TRLGDCU, atendiendo a las valoraciones que se han expuesto en cada caso:

1. El valor que tendría el producto si no hubiera falta de conformidad.
 2. La relevancia de la falta de conformidad.
 3. Si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin mayores inconvenientes para el consumidor. En este caso se ponderarán, entre otras, las siguientes circunstancias:
 - Extensión de los plazos para cumplir uno u otro remedio.
 - Naturaleza y finalidad del bien (carácter esencial del bien para el consumidor).
- En cada una de las reparaciones efectuadas, el vendedor resultaba obligado a entregar dos justificantes: (i) uno en el momento inicial en que el bien no conforme se entrega para ser reparado o sustituido y (ii) otro en el momento de entrega del producto reparado o del nuevo.
 - Al silenciar la ley los efectos del incumplimiento de la anterior obligación, se aplicarán las reglas del Código Civil: al amparo del art. 1124 CC, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento o la resolución del contrato, con la indemnización de daños y perjuicios en ambos casos. En este supuesto, si se optase por el cumplimiento, éste se traduciría en la sustitución del bien no conforme por otro nuevo.