

**¿TIENE EL CONSUMIDOR QUE ABONAR EL COSTE DEL EXAMEN QUE
DETERMINA SI LA REPARACIÓN DE LA AVERÍA DE UN PRODUCTO QUEDA
CUBIERTA POR LA GARANTÍA LEGAL?***

José María Martín Faba**
*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 26 de febrero de 2018

Desde el Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Siero exponen al CESCO un supuesto de hecho y plantean unas preguntas sobre el mismo. En esencia, el tema versa sobre garantías de bienes de consumo. Con todo, a nuestro juicio, el Servicio de Consumo expone los hechos de forma algo confusa y, además, las preguntas que formula no son las más adecuadas para resolver la controversia fundamental que creemos aquí se suscita. En consecuencia, hemos reformulado el supuesto de hecho y las cuestiones planteadas para dar sentido al asunto. Así pues:

1. Un consumidor compró una bomba de agua. Después de 8 meses la bomba se avería por lo que el consumidor la traslada al establecimiento del vendedor, donde queda depositada para su envío al servicio técnico, con la finalidad de que verifique el motivo del desperfecto a efectos de determinar si el vendedor responde de la falta de conformidad manifestada en el plazo de garantía legal. El servicio técnico manifestó que la avería fue por un uso inadecuado de la bomba por lo que el vendedor no debía responder.
2. Así, el vendedor pasó al cobro al consumidor una factura de 24 euros por el transporte

* Trabajo realizado en el marco del contrato predoctoral para la formación de personal investigador en el marco del Plan Propio de I+D+i de la UCLM [2016/14100]; y de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

** ORCID ID: 0000-0002-4826-8140.

de la bomba al servicio técnico y su retorno al establecimiento del vendedor. Este alega que, en el momento de recoger la bomba para su envío al servicio técnico, informó al cliente que en caso de que la reparación de la avería no entrara en garantía debería asumir los costes del transporte y del examen del producto. No obstante, según el Servicio de Consumo no existe un documento que establezca el precio del transporte o de otros servicios.

3. Asimismo, el servicio técnico emitió un presupuesto para arreglar la bomba que el cliente rechazó. En este documento se dice que “en caso de no aceptar la reparación, se pasará un cargo de media hora de mano de obra” (correspondiente al examen de la bomba).
4. Según el Servicio de Consumo el cliente fue a recoger la bomba de agua y abonó los 24 euros de gastos de transporte, pero finalmente no le cobran nada de mano de obra. Ahora bien, la bomba viene desmontada en partes. Consecuentemente, el cliente aduce que se la tienen que devolver montada, como la entregó él. No obstante, la empresa vendedora dice que si la quería montada tenía que pagar la mano de obra por 30 minutos. Nótese que lo más probable es que el consumidor también se negase a abonar el coste correspondiente al examen de la bomba por eso el vendedor se la entregó desmontada.

En virtud de los hechos expuestos el Servicio de Consumo nos pregunta:

- (i) ¿En qué circunstancias tiene el consumidor que pagar el coste del examen para verificar el motivo de la avería de la bomba (incluyendo el transporte al servicio técnico) a efectos de determinar si el vendedor responde de la falta de conformidad manifestada en el plazo de garantía legal?
- (ii) ¿Debe el empresario informar al consumidor, previamente verificar el motivo de la avería de la bomba, del coste económico del examen?
- (iii) ¿Puede el vendedor entregar desmontada la bomba de agua?

Pues bien, en primer lugar obsérvese que el artículo 123.1 TRLGDCU establece que “el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega”. Pero, como ha explicado la doctrina más cualificada

reiteradamente en artículos publicados en este Centro de Investigación,¹ solo cuando la falta de conformidad “exista en el momento de la entrega del producto” (art. 114 TRLGDCU). En efecto, la falta de conformidad debe existir ya en el momento de la entrega del bien, lo que significa que ha de ser anterior a la entrega, es decir, que la falta de conformidad preexiste a la entrega del bien. Con todo, ni la Directiva ni el TRLGDCU exigen que la falta de conformidad se haya manifestado antes de la entrega del bien, bastando con que en ese momento existan los hechos, las causas, que son el origen de la falta de conformidad, aunque esta se manifieste después, en concreto, dentro del plazo de dos años (art. 123.1.I TRLGDCU). Repárese que la finalidad del artículo 114 TRLGDCU es hacer responsable al vendedor de los defectos originarios, que son los que existen ya en el momento de la entrega del bien. El fundamento de esta previsión es evidente: el vendedor sólo va a responder de los defectos que se conecten con su actividad, de las faltas de conformidad que tengan su origen en un momento en el que el bien estaba bajo su control, pues todavía no lo ha entregado al consumidor. De los defectos que surgen después de este momento ya no responde el vendedor, precisamente porque traen causa de circunstancias que el vendedor no puede dominar, al no estar el bien en su ámbito de control. En definitiva, el vendedor responde de las faltas de conformidad originarias, pero queda exonerado de aquellas otras que se produzcan en el bien de manera sobrevenida, y que tienen su causa en circunstancias que acontecen después de la entrega del bien y que escapan al control del vendedor, como el caso fortuito, la conducta de un tercero, la del propio comprador que, por ejemplo, usa la cosa de manera inadecuada o el simple deterioro del producto. En particular, el consumidor no podrá reclamar por los defectos que derivan del normal uso del bien objeto del contrato, y por el simple hecho de que esos defectos se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega. Únicamente podrá hacerlo cuando el defecto sea de origen, y no consecuencia del normal deterioro derivado de su uso.

Por otra parte, al consumidor, en cuanto que reclama, incumbe la prueba de acreditar que concurren todos los requisitos para que su reclamación prospere; entre otras, que la falta de conformidad preexiste a la entrega. Pero la práctica diaria revela que para el consumidor es muy difícil acreditar esa circunstancia. Así, con el fin de proteger al consumidor, el artículo 123.1.II TRLGDCU establece una presunción de preexistencia de la falta de conformidad. Según este precepto, “salvo prueba en contrario, se presumirá

¹ MARÍN LÓPEZ M.J., “¿Responde el vendedor de la avería del ordenador portátil que se manifiesta a los siete meses de la compra?”, Centro de Estudios de Consumo, octubre 2017 y BERMÚDEZ BALLESTEROS, S., “Denuncia de falta de conformidad de alianzas de boda manifestada dentro de los seis meses posteriores a su entrega: pautas para desvirtuar la presunción semestral de falta de conformidad de origen (art. 123.1.II TRLGDCU)”, Centro de Estudios de Consumo, Diciembre 2017.

que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad”. En efecto, como ha manifestado el Prof. MANUEL JESÚS MARÍN², para beneficiarse de la presunción, corresponde al consumidor probar que existe una falta de conformidad en el bien, y que ésta se manifestó dentro de ese plazo de seis meses. Acreditadas ambas circunstancias, se produce una inversión de la carga de la prueba, pues es el vendedor quien, si quiere destruir el juego de la presunción, deberá probar que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega.

Sin embargo, **en el supuesto planteado por el Servicio de Consumo de Siero la avería en la bomba surgió a los ocho meses de la compra por lo que no se puede presumir que es una falta de conformidad de origen.** Entonces ¿Qué sucede con las faltas de conformidad que se manifiesten más allá de los seis meses posteriores a la entrega? Pues que no se aplica el artículo 123.1.II LGDCU, y hay que acudir a las reglas generales de distribución de la carga de la prueba. Por consiguiente, conforme al artículo 217.1 y 2 LEC, es el consumidor quien tiene la carga de probar la preexistencia del defecto. Con ese fin puede recurrir a dictámenes periciales que confirmen el carácter originario del defecto. Pero a veces, como dijimos, la prueba plena del carácter originario de la falta de conformidad será prácticamente imposible, y el consumidor tendrá que recurrir a indicios que lleven al juez a la convicción de que el defecto era originario. Así, cabe sostener que la falta de conformidad existía ya en el momento de la entrega cuando quede suficientemente claro que el defecto no es consecuencia del uso normal del bien, que no hay indicios claros de que el consumidor haya hecho un uso anormal del mismo y sea claro también que el bien no ha recibido ningún impacto externo por virtud del cual deba estimarse que el defecto se produjo con posterioridad al momento en que fue entregado al consumidor. Obsérvese que conduciría a resultados semejantes la aplicación del principio de disponibilidad y facilidad probatoria (art. 217.7 LEC).

Teniendo en cuenta lo expuesto, en el caso que se analiza es al consumidor a quien incumbe la carga de acreditar que la bomba se ha averiado debido a una preexistente falta de conformidad, y descartar así que ello se debe a uso inadecuado de la misma.

Por tanto, el servicio técnico debía examinar si la falta de conformidad era de origen o si en cambio fue provocada por un uso anormal o inadecuado del producto por parte del

² MARÍN LÓPEZ M.J., “Comentario al art. 123 TRLGDCU”, *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*, BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO R. (coord.), Thomson Reuters-Aranzadi, 2ª ed., Cizur Menor (Navarra), 2015, p. 1738

consumidor, para saber si el vendedor debía responder por el desperfecto manifestado en el plazo de garantía legal. En este caso el servicio técnico consideró que la avería fue por un uso inadecuado del producto por lo que el vendedor no responde de esta. Al no responder el vendedor de la falta de conformidad el consumidor no tiene derecho a que sean gratuitos los gastos de envío del producto para su reparación (art. 120 a TRLGDCU), ni tampoco el examen que determina la causa de la avería. Únicamente si se probara que la falta de conformidad era de origen el vendedor tendría que pagar el coste del transporte y examen del producto, pues la reparación de la avería estaría cubierta por la garantía legal. Ahora bien, si el consumidor considera que el defecto existía en el momento de la entrega del producto deberá demandar al vendedor y probarlo.

Con todo, el vendedor debió informar al consumidor, previamente a analizar el motivo de la avería, de forma clara y comprensible (art. 60 TRLGDCU), de que en caso de que la falta de conformidad no hubiera existido en el momento de la entrega del producto, por ejemplo por deberse un uso inadecuado del mismo, le cobraría un precio determinado por el transporte del producto al servicio técnico y por el análisis del mismo. En caso de que quedara acreditado que el empresario no informó al consumidor de las condiciones jurídicas y económicas de la transacción esta podría considerarse nula por un defecto de transparencia o por error vicio en el consentimiento del consumidor debido a la carencia informativa.

En síntesis, y contestando a las preguntas realizadas por el Servicio de Consumo:

- (i) Si se prueba que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega del producto, por ejemplo por proceder de un uso inadecuado del mismo, el vendedor no debe responder de aquella, y por tanto el consumidor tendrá que sufragar los gastos ocasionados por el examen de la bomba (desmontarla, examinarla, montarla de nuevo), incluyendo el transporte de la misma al servicio técnico. Solo cuando se acreditara que la falta de conformidad era de origen el vendedor tendría que pagar el coste del transporte y del examen del producto.**
- (ii) Ahora bien, el vendedor debió informar al consumidor, previamente a verificar el motivo de la avería de la bomba, de forma clara y comprensible (art. 60 TRLGDCU), de que en caso de que la falta de conformidad no hubiera existido en el momento de la entrega del producto, por deberse por ejemplo a un uso inadecuado del mismo, le cobraría un precio determinado por el transporte del producto al servicio técnico y por su posterior análisis.**



- (iii) Finalmente, el servicio técnico emitió un presupuesto para arreglar la bomba que entre otros aspectos establecía que “en caso de no aceptar la reparación el cliente, se pasará un cargo de media hora de mano de obra” (por desmontar, analizar y volver a montar la bomba). El cliente no aceptó el presupuesto, por lo que la bomba no tenía que ser arreglada. **Sin embargo, aunque el producto no tenía que ser reparado, el vendedor debía entregar la bomba montada, en el estado que se la entregó el consumidor, y este sufragar el coste del examen para esclarecer la causa de la avería, que incluiría, entre otros aspectos, el coste de volver a montar la bomba.**