



CONSULTA SOBRE LA CONDICIONALIDAD DE LA GARANTÍA. GARANTÍA LEGAL Y GARANTÍA COMERCIAL*

Elena Trujillo Villamor
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 1 de septiembre de 2020

1. Planteamiento

El Centro de Estudio de Consumo (CESCO) recibe una consulta sobre garantías en la venta de bienes de consumo. Concretamente, se plantea la cuestión jurídica sobre la legalidad de supeditar la garantía de dos años de una caldera nueva a la contratación con la misma empresa que vende el producto del servicio técnico para las revisiones anuales.

La persona que va a adquirir esta caldera es una persona física que adquiere este producto para su uso privado ajeno a su actividad comercial y realiza la compra a una empresa especializada en productos de calefacción. Es importante aclarar estos extremos para entender que esta duda se encuentra dentro del marco normativo en los contratos entre consumidores y profesionales.

Para dar respuesta a la consulta hay que tener en cuenta el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General

* Trabajo realizado en el marco del Contrato con referencia 2020-COB-9847 financiado con cargo al Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera; en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social", dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato; a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2020-GRIN-29156, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha" (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.



para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias¹ (en adelante, TRLGDCU).

2. Análisis

2.1 ¿Se encuentra la caldera de gasóleo en el ámbito de aplicación del TRLGDCU?

La consulta versa sobre una caldera de gasóleo. El artículo 115 del TRLGDCU establece que: “Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de productos”, pero, ¿qué son productos? El artículo 6 define el concepto de producto como todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil.

Este artículo del Código Civil entraña ciertas dudas sobre la naturaleza de la caldera ya que son bienes muebles todos aquellos que no sean inmuebles recogidos en el artículo 334 y, ciertamente este artículo en su apartado 3 indica que es bien inmueble: “Todo lo que esté unido a un inmueble de una manera fija, de suerte que no pueda separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto”. Parece que la caldera pudiera encontrarse dentro de esta definición más que en la de integrarse en la naturaleza de bien mueble.

Pero hay que tener en cuenta el momento de la compraventa y si esta es aparte de la compraventa del bien inmueble, como ocurre en el caso estudiado, se entiende esta caldera como un bien mueble independiente de su ulterior inclusión en un bien inmueble.

La caldera de gasóleo es un bien mueble que, a pesar de su funcionalidad ulterior y a su incorporación en un bien inmueble, como es el suministro de energía (calefacción, agua caliente, etc.) es un aparato con un funcionamiento e instalación propio. Aunque se trate de un bien que vaya a integrarse con el bien inmueble en el momento de la compraventa, se trata de un bien mueble².

Por todo ello, la caldera de gasóleo se encuentra dentro del ámbito de aplicación del TRLGDCU según su artículo 115, donde solo se excluyen los bienes adquiridos mediante venta judicial, el agua o al gas cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas y la electricidad. Tampoco será

¹ BOE núm 287, 30 de noviembre de 2007.

² ÁLVAREZ MORENO, M.T. “La aplicación de la normativa de la venta de bienes de consumo en la venta de bienes inmuebles”. *Web del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha* (<http://centrodeestudiosdeconsumo.com/index.php/>). 2013. págs. 79-90



aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente.

2.2 Garantía legal y garantía comercial

El TRLGDCU establece dos tipos de garantías, una garantía legal y una comercial. La normativa sí utiliza el nombre “garantía comercial”, pero no se encuentra en su articulado el nombre “garantía legal”, aun así, es indiscutible que diferencia entre estos dos tipos de garantías.

La garantía legal se reconoce en su artículo 118 donde se obliga al vendedor a la reparación y sustitución del bien cuando éste no sea conforme al contrato.

A razón del artículo 114 del TRLGDCU la falta de conformidad que hace que nazca la obligación del vendedor de reparación o sustitución del bien debe ser una falta de conformidad preexistente a la entrega del bien, sin embargo, no es necesario que ésta se manifieste antes o en el momento de la entrega del bien para que empiece a operar el derecho del consumidor a la garantía legal. Se deben entender dos momentos distintos que operan en la garantía del producto o servicio; el defecto será siempre preexistente a la entrega del bien, pero la manifestación del mismo será posterior a la entrega.

Este artículo 114 persigue la responsabilidad del vendedor por los defectos originarios y no por defectos causados por el consumidor o por causas sobrevenidas³. Determina que “el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”.

En el artículo 123 del TRLGDCU, se establece que el periodo obligatorio del que responde el vendedor de las faltas de conformidad del consumidor es de dos años desde la entrega del producto. Añade que en los bienes de segunda mano se podrá pactar un periodo de tiempo inferior, pero en el caso que atañe a este estudio se trata de un producto nuevo.

³ MARTIN FABÁ, J.M., “¿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?”. Web del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (<http://centrodeestudiosdeconsumo.com/index.php>). 2018.



Por tanto, en este periodo de dos años el consumidor tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato cuando el producto o servicio no sea conforme al contrato.

Respecto a la garantía comercial, ésta se encuentra regulada en el artículo 125 del TRLGDCU, definiéndola como una figura adicional a la garantía legal establecida anteriormente y que será pactada con el consumidor por el vendedor (por ende, se podrán poner condiciones para contratarla), y el vendedor tendrá la obligación de cumplir con la misma según las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

La garantía comercial no sustituye a la legal, sino que está legislada para mejorar la legal, por lo que será totalmente voluntaria para consumidor y profesional⁴, cumpliendo con las exigencias del artículo 125.2.

Esta garantía deberá formalizarse, a petición del consumidor por escrito o en algún otro soporte duradero y debe expresar necesariamente: “El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía, el nombre y dirección del garante, que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato, los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía, el plazo de duración de la garantía y su alcance territorial y las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario”.

Además el artículo 127.1 del TRLGDCU expone que para los productos de naturaleza duradera que según el anexo II del Real Decreto 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 (Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre)⁵ se encuentran los aparatos eléctricos, donde podría encuadrarse el producto que nos atañe, la caldera, el consumidor tendrá derecho a un adecuado servicio técnico. La normativa en ningún momento señala la obligatoriedad de contratar este servicio técnico e igualmente guarda silencio en cuanto a si debe ser este servicio técnico el indicado por el vendedor.

⁴ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., “La Ley de Garantías en la venta de bienes de consumo y la defensa del Consumidor”, Aranzadi Civil 2. 2003., p. 1892 - 1894

⁵ BOE núm. 219, de 12 de septiembre de 2000



3. Cuestiones a tener en consideración

¿Cómo sabe el vendedor si el defecto era preexistente a la entrega del bien o es causa de un mal uso del consumidor o alguna causa sobrevenida?

La normativa dictamina en su artículo 123.1 del TRLGDCU que en los seis primeros meses de los dos años de duración de la garantía, si existe algún tipo de disconformidad del producto, se presumirá que dicho defecto era preexistente a la entrega del bien, ostentando el vendedor la carga de la prueba para probar que no se trata de un defecto preexistente sino de un mal uso del consumidor o una causa sobrevenida.

Sin embargo, la carga de la prueba se invierte en los dieciocho meses restantes de la garantía, donde deberá ser el consumidor quien pruebe que la falta de conformidad del bien al contrato se trata de un defecto preexistente a su entrega y no de un mal uso por su parte o de alguna causa sobrevenida.

La cuestión suscitada y su respuesta a razón del TRLGDCU tiende a inclinarse a *favor* del vendedor. Sería más sencillo para el vendedor comprobar si el producto (en este caso, la caldera) ha sido dañada por el consumidor o se trata de un defecto preexistente si es su servicio técnico especializado el que realiza las revisiones anuales de la misma (el cual conoce la caldera por motivos técnicos), pero, igualmente este razonamiento podría empeorar el estatus del consumidor en los siguientes dieciocho meses donde es él quien debe probar que la falta de conformidad era preexistente.

Por lo que a priori, no parece que el hecho de facilitar al vendedor la posibilidad de conocer si el defecto era preexistente, a través de establecer como obligatorio las revisiones anuales con su servicio técnico, sea causa suficiente para condicionar la garantía legal a contratar con dicho servicio técnico.

Si el consumidor es el que elige el servicio técnico ¿Qué ocurre si el precio de la reparación por la empresa escogida por el consumidor es excesivo?

Según el artículo 120 del TRLGDCU la reparación y la sustitución serán gratuitas y comprende los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. Esto significa que el vendedor debe asumir los costes relacionados con la falta de conformidad preexistente del producto.

Si el vendedor debe asumir los costes relacionados con la falta de conformidad preexistente del producto surge la cuestión planteada. Para determinados productos, (como ocurre en este caso con la caldera) lo habitual es que la reparación la realice un



servicio de asistencia técnico y no el propio vendedor. Este servicio técnico, en caso de encontrarse el producto en garantía y ser el defecto preexistente a la entrega del bien, realizará la pertinente reparación y ésta debe ser costeada por el vendedor, ya que para el comprador la reparación es gratuita⁶.

Esto no significa que el vendedor debiera soportar cualquier precio de la empresa escogida por el consumidor para la reparación. Para que el consumidor pueda repercutir al vendedor los gastos de la reparación de un tercero, debe haber requerido anteriormente al vendedor. Según una sentencia de la AP de Toledo de 14 de noviembre de 2013 (JUR 2013\371173), el vendedor no se hará cargo de la reparación si no se le informa previamente a él del defecto del producto y de los gastos que podía ocasionar su reparación. Señala de igual forma el tribunal que la reparación o sustitución del producto que no es conforme, no debe ser efectuado de manera obligatoria por el vendedor o por el tercero que el propio vendedor elija⁷, es decir, que no es obligatorio acudir al servicio técnico que tenga contratado el vendedor para una posible reparación o evaluación del producto.

Motivos de exigencia técnica

La caldera que se va a comprar es una caldera de gasóleo y para uso doméstico. Es obligatorio en estas calderas las revisiones según el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios⁸. Pero esta revisión obligatoria debe realizarse o por un servicio técnico oficial que libremente elija el propietario de la caldera, siempre teniendo en cuenta las ventajas que pueda llegar a ofrecer el servicio técnico oficial de los fabricantes o por el servicio ofrecido por las compañías de gas.

Por lo que a priori no parece suficiente el motivo de exigencia técnica para condicionar la garantía legal a la contratación del servicio técnico oficial del vendedor.

¿Se puede “coartar” la libertad de elección del consumidor para contratar el servicio técnico de un producto por motivos de exigencia técnica?

Aunque podría parecer que por causas técnicas la garantía legal de la caldera y la contratación del servicio técnico elegido por el vendedor se tratase de contratos vinculados, es decir, dos contratos interrelacionados e interdependientes entre sí, no

⁶ MARÍN LÓPEZ, M.J., “¿quién asume el coste relacionado con la inspección del bien y la identificación de la falta de conformidad?”. Web del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (<http://centrodeestudiosdeconsumo.com/index.php>), 2020.

⁷ LÓPEZ ALONSO, F., *El régimen de garantías en los productos de consumo*. Tesis doctoral, Universidad de Murcia, 2015. Disponible en <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/311425/TFLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁸ BOE núm. 207, de 29 de febrero de 2008.



parece que el hecho de que uno de los dos contratos decayese implicase la ineficacia del otro, es decir, si el consumidor decidiese contratar con otra empresa las revisiones anuales no haría decaer el plazo establecido para la garantía legal. Esto es debido a que no es una exigencia técnica y así se puede observar en el cambio normativo surgido en un sector donde se esgrimía el argumento de la exigencia técnica para condicionar la garantía legal, el cual ha quedado excluido.

Históricamente, en el sector automovilístico por motivos de exigencia técnica (los cuales podrían ser esgrimidos, en el caso concreto que se estudia, por el vendedor) se coartaba la libertad de elección del consumidor para acudir al taller que ellos eligieran libremente para las reparaciones necesarias de su vehículo a motor, haciéndoles perder la garantía legal si acudían a un taller que no fuese el impuesto por el vendedor. No obstante, esto cambió debido al Reglamento (UE) n° 461/2010 de la Comisión, de 27 de mayo de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas en el sector de los vehículos de motor⁹.

Antes de la entrada en vigor de este Reglamento, las garantías de los automóviles se veían condicionadas al hecho de que si hubiese falta de conformidad en estos vehículos a motor, las reparaciones debían ser encargadas a los talleres oficiales alegando por éstos, motivos técnicos ya que los mismos conocían la ficha técnica del coche, dato que ignoraban los talleres independientes.

Con este Reglamento 461/2010 será libre el consumidor cuando compre un vehículo a motor de llevar el vehículo a un taller independiente para las revisiones ordinarias que suponen el mantenimiento del vehículo y a su vez podrían elegir estos talleres independientes para la reparación de un defecto del vehículo sin perder la garantía legal exigida por el TRLGDCU de dos años (ya que no habrá un fundamento técnico que obligue al consumidor a acudir a un taller oficial).

Si la normativa europea dicta esta norma en busca de mejorar las condiciones competitivas de los talleres, en el caso planteado ¿se puede obligar al consumidor que quiere comprar la caldera a contratar el mantenimiento del servicio técnico con el vendedor por motivos técnicos? Parece que el fundamento técnico para condicionar la garantía legal como se usaba en los vehículos a motor no es un motivo suficiente para hacer perder al consumidor su periodo de garantía taxativo de dos años.

Otro caso sería si la garantía comercial estuviese supeditada a la contratación del servicio técnico indicado por el vendedor. En este supuesto, juega la libertad de los contratantes a la hora de negociar las características de esta garantía y así se puede observar en la

⁹ DOUE núm.129, 28 de mayo de 2010



sentencia de la AP de Madrid de 17 de febrero de 2010 JUR 2010\167954 y en la sentencia de la AP de Madrid de 24 de octubre de 2007 JUR 2008\46846. En estas sentencias se desestiman las demandas interpuestas por los consumidores que han comprado un vehículo a motor y han pactado libremente con el vendedor que durante el plazo de la garantía comercial solo se realizarán las reparaciones necesarias en el taller oficial de la casa del vehículo adquirido. Como incumplieron este pacto acudiendo a talleres independientes ambas sentencias desestiman las pretensiones de los demandantes/consumidores.

Quedando patente en el supuesto de la garantía comercial la superioridad del pacto libremente adoptado del consumidor de someterse libremente a las condiciones expuestas por el vendedor.

¿Se podría considerar la condicionalidad de la garantía una condición general de la contratación?

A raíz del artículo 1 de la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación¹⁰ las cláusulas predisuestas son aquellas cuya libertad contractual queda limitada a la mera aceptación o rechazo por la otra parte y es característica de la contratación en masa o por adhesión. Esto significa que la cláusula no está redactada de común acuerdo, sino que deviene impuesta por la parte predisponente.

No parece que la cláusula que quiere añadir el vendedor sobre la garantía legal del producto se trate de una cláusula general de contratación ya que no se trata de un contrato de adhesión y no significa que esta cláusula no esté bajo negociación con el consumidor.

4. Conclusión

Como respuesta a la cuestión planteada, cabe concluir que, a la luz de la normativa analizada, no parece conforme a Derecho supeditar los dos años de garantía legal para la reparación o sustitución de un producto a la contratación del servicio técnico con la empresa vendedora, siendo este plazo, indistintamente de con quién se contrate el servicio técnico, un periodo de tiempo obligatorio e inexcusable para cumplir con la reparación y sustitución del producto, cuando se cumplan los demás requisitos exigidos por la normativa.

¹⁰ BOE núm. 89, 14 de abril de 1998.