

## DEFECTOS DE FÁBRICA DE UN VEHÍCULO\*

*Lucía del Saz Domínguez*  
*Becaria de Investigación Dpto. Derecho Civil*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 20 de octubre de 2020*

### 1. CONSULTA

En esta publicación se analiza la consulta formulada al Centro de Estudios de Consumo por la Oficina de Consumo de Santa Comba (A Coruña) sobre una avería masiva en vehículos Peugeot 3008, con base en los siguientes hechos:

El propietario de un Peugeot 3008 manifiesta que, en septiembre de 2020, con tres años y nueve meses de antigüedad y 83.000 km, el panel de instrumentos de su vehículo advirtió de “fallo en el motor AdBlue”. En el concesionario oficial le dijeron que se trataba de un fallo en sistema de presión de la urea (AdBlue) y que había que cambiar el depósito, con un coste 1.184,05€. El consumidor aceptó la reparación, dado estaba en un concesionario oficial, los demás concesionarios oficiales de zona

---

\* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, en base a la Resolución de 24 de enero de 2020, del Vicerrector de Investigación y Política Científica, por la que se hace pública la relación definitiva de concesión de becas de iniciación a la investigación para estudiantes de másteres universitarios oficiales financiadas por el convenio de colaboración entre la Universidad de Castilla-La Mancha y el Banco Santander, correspondientes a la convocatoria publicada por Resolución de 11 de octubre de 2019, de la Universidad de Castilla-La Mancha; 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” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y 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 SBPLY/19/180501/000333, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana.



dependían de la misma empresa, necesitaba el coche y, principalmente, por no mover el coche para evitar que se bloquease totalmente y la avería fuese mayor.

Tiempo después el consumidor se enteró de que era una avería habitual de la marca, con miles de afectados (incorporándose a un grupo de Facebook, al efecto, con 208 miembros y a otro de WhatsApp con 170 miembros).

El propietario expone que por el momento no ha reclamado ni consultado nada a la marca, pero que los miembros del grupo que han reclamado le indican que la marca no se hace cargo, aun a sabiendas de que es un fallo masivo de la propia marca, consiguiendo como máximo alguna reducción en el coste, pero que la tónica general de la marca es responder con evasivas. Incluso se niegan a facilitar el depósito averiado.

¿Cuáles son las medidas que podría tomar para recuperar el dinero?

## **2. RESPUESTA**

En síntesis, el problema que se plantea en esta consulta es la existencia de un eventual defecto de fábrica en un vehículo, que, según los hechos narrados, afecta a todo un colectivo (pudiendo, por consiguiente, ser calificado como “defecto masivo”). El consumidor busca asesoramiento para conocer las posibles vías de solución.

El vínculo jurídico entre el ahora propietario del vehículo (comprador) y el concesionario Peugeot (vendedor) es un contrato de compraventa, por lo que, a fin de encontrar respuesta a la pregunta planteada, recurriremos a las principales características y regulación de esta institución.

### **2.1. Régimen general de la compraventa**

Como es por todos conocido, la principal obligación para el vendedor en el contrato de compraventa es la entrega de la cosa (en el caso que nos ocupa, por “cosa” nos referiremos al vehículo), pero, asimismo, el Código Civil contempla otras obligaciones que ha de asumir el vendedor, entre las que se encuentra la obligación de saneamiento (artículos 1.461 y 1.474 CC). Por ella, el vendedor debe responder de los vicios o defectos ocultos que tuviere la cosa, de forma que, en principio<sup>1</sup>, en virtud del referido contrato, podría hacerse efectiva esta responsabilidad.

---

<sup>1</sup> Realmente, como explicaremos más adelante, le es aplicable un régimen específico, incompatible con estas acciones para evitar una reiteración de acciones sobre unos mismos hechos y, al tiempo, fijar un régimen más beneficioso para el consumidor (los plazos de garantía previstos en la LGDCU son mucho



Si este supuesto tuviera cabida en la definición de “defectos ocultos de la cosa vendida” (artículo 1.484 CC), lo que parece acontecer, ya que coincide con sus notas características (tales defectos la hacían impropia para el uso al que se destina y, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido), el comprador (de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.486 CC) podría optar entre (i.) desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó, o (ii.) exigir una rebaja proporcional del precio. Sin embargo, el plazo para el ejercicio de estas acciones, *ex* artículo 1.490 CC, es de seis meses desde la entrega de la cosa vendida, por lo que nos encontraríamos fuera del citado plazo.

## 2.2. Protección legal del consumidor

- i. ¿Existe una protección específica de la falta de conformidad en el caso de bienes de consumo? (remitimos a este régimen porque es destacable que la relación jurídica entablada es una relación de consumo, dado el perfil de los contratantes y la naturaleza del bien comprado: el vendedor es un profesional, el comprador un consumidor y el vehículo se destina al consumo privado -empleando los términos de la LGDCU<sup>2</sup>, persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión-, de lo contrario -es decir, si el vehículo fuese comprado para una actividad profesional- habría de acudir al régimen expuesto en el apartado anterior).
- ii. Y, primeramente, ¿qué es un defecto de fábrica?, pues, si bien, en el caso que nos ocupa se acredita la existencia en el vehículo de un defecto o avería que no se produce normalmente en vehículos con kilometrajes como en los que éste fue intervenido (se manifestó con menos de cuatro años de antigüedad y solamente 83.000 km de rodaje), ¿se puede afirmar que nos hallamos ante fallos de montaje o defectos de fábrica?

Para dar respuesta a estas cuestiones acudiremos a la normativa sobre consumidores y usuarios.

---

más amplios que el limitado plazo semestral previsto en el Código Civil). SAP Madrid, sec. 20ª, 09-05-2012, nº 239/2012, rec. 100/2011: “(...) las acciones de reparación y sustitución del bien vendido, de rebaja de su precio y de resolución de la compraventa previstas en la ley sustituyen, en el ámbito de las compraventas de bienes de consumo, a las acciones redhibitoria y quanti minoris derivadas del saneamiento por vicios ocultos, dejando en consecuencia a salvo, no sólo las acciones indemnizatorias que asisten al resto compradores, sino también a cualquier otra diferente”.

<sup>2</sup> 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).



El Título IV del Libro Segundo de la LGDCU regula las garantías y servicios postventa. La ley (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) no contiene elemento descriptivo alguno de los defectos de fábrica, pero entre las disposiciones generales sobre garantía de los productos de consumo<sup>3</sup> introduce el principio de conformidad de los bienes de consumo en el contrato de compraventa y articula un régimen en torno al denominado principio, al que se refiere el artículo 114 LGDCU, según el cual:

“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”.

Dicho precepto trata de proteger al consumidor frente al cumplimiento inexacto de la obligación de entrega. Este régimen, que convierte la responsabilidad del vendedor en una obligación legal y se trata de un sistema de responsabilidad objetiva (apreciamos que la responsabilidad del vendedor ante el consumidor no está basada en la culpa, sino que ésta tiene un presupuesto totalmente objetivo: la falta de conformidad), interpretado por la jurisprudencia, puede acercarnos a los llamados “defectos de fábrica”. Como se señala en la Sentencia de AP La Coruña, sec. 3ª, de 18 de enero de 2012, nº 27/2012, rec. 46/2011<sup>4</sup>, la denominada responsabilidad por falta de conformidad “(...) es una garantía de la conformidad del producto a la entrega del mismo. Es decir, el vendedor garantiza que el producto se encontraba en perfecto estado cuando lo vendió. Las averías o disconformidades que se muestren en el plazo de los dos años siguientes a la entrega, darán derecho a la reparación, sustitución o rebaja del precio, pero siempre que se vinculen esas averías a defectos existentes al momento de la entrega del bien.

Lo que realmente hace esta garantía es extender el concepto de saneamiento de vicios ocultos del Código Civil (...). En resumen, lo que se está garantizando serían los defectos de fábrica”. De este modo, durante el presente comentario nos referiremos a la “falta de conformidad” como figura equivalente a los “defectos de fábrica”.

---

<sup>3</sup> Examinamos esta normativa porque se encuentran dentro de su ámbito de aplicación los contratos de compraventa de productos, entendiéndose por producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil, en el que se incluiría el vehículo.

<sup>4</sup> Fuente de suministro: Centro de Documentación Judicial. IdCendoj: 15030370032012100014



De la lectura del artículo 118 LGDCU<sup>5</sup> (dedicado a la responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario) podemos apreciar que los derechos del consumidor en los supuestos de falta de conformidad, como indica BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, “son diversos: derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio, y a la resolución del contrato”<sup>6</sup>, siendo compatible el ejercicio de estas acciones con la reclamación de una indemnización por daños y perjuicios. No obstante, el problema que advertimos es que el régimen de garantías indicado se centra en un criterio temporal. Así, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 123.1 del TRLGDCU<sup>7</sup>, la responsabilidad del vendedor por las faltas de conformidad se limita a los casos en que éstas que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega, de tal forma que, con carácter general, el vendedor solamente responderá por las averías del vehículo que acontezcan después de haber concluido el plazo de garantía de dos años si derivasen de la falta de conformidad en el mismo que se manifestase dentro de dicho período<sup>8</sup>.

Podríamos dar por finalizada la publicación, concluyendo que no se trata de un defecto de fábrica (al no haberse manifestado dentro del plazo de dos años), por lo que el propietario no podría pedir responsabilidad alguna. Sin embargo, aunque lo desconocemos, es posible que el comprador disponga de una garantía comercial adicional (que, en caso de contemplarse, debería suponer una mejora respecto a la posición en que se encontraba el consumidor según la ley y se registraría por lo publicitado por el oferente, así como por lo especialmente pactado u ofertado por el vendedor), por lo que continuaremos dando respuesta al asunto contemplando qué sucedería en el escenario de cobertura de esta responsabilidad (para que, al mismo

---

<sup>5</sup> Artículo 118 LGDCU: “El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en este título”. Percibimos que estos derechos son alternativos entre sí.

<sup>6</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (Coord.): «Manual de Derecho Civil. Contratos», 2ª ed., Madrid, Bercal, S.A., 2007, pág. 92.

<sup>7</sup> Asimismo, la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º. 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE, en su artículo 10 (relativo a la responsabilidad del vendedor) enuncia en términos sustancialmente idénticos - aunque haciendo referencia a la preexistencia de la falta de conformidad- que “1. El vendedor será responsable ante el consumidor por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifieste en el plazo de dos años a partir de ese momento”.

<sup>8</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, Mª. S.: «Alcance de la responsabilidad del vendedor por la falta de conformidad en un vehículo, detectada en el plazo de garantía y manifestada tras la expiración dicho plazo», Centro de Estudios de Consumo (CESCO), abril 2013, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/RESPONSABILIDAD\\_EN\\_DERECHO\\_CONSUMO/ALCANCE-DE-LA-RESPONSABILIDAD-DEL-VENDEDOR-POR-LA-FALTA-DE-CONFORMIDAD-EN-UN-VEHÍCULO1.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/RESPONSABILIDAD_EN_DERECHO_CONSUMO/ALCANCE-DE-LA-RESPONSABILIDAD-DEL-VENDEDOR-POR-LA-FALTA-DE-CONFORMIDAD-EN-UN-VEHÍCULO1.pdf)



tiempo, sirva de orientación a aquellos consumidores que se vean en esta situación antes de superar el plazo de dos años).

### **2.3. Derechos del consumidor en los supuestos de falta de conformidad**

A la vista de los hechos narrados, considerando que estamos ante una falta de conformidad de la prestación (entrega del vehículo propiedad del posible reclamante, que no revestía las condiciones óptimas para cumplir el uso al que está destinado, por vicios o defectos que no se deben a culpa exclusiva del consumidor o usuario), podrían plantearse las siguientes soluciones:

#### **i. Que devuelvan simultáneamente el dinero y el vehículo defectuoso (acción de resolución de contrato, art. 121 LGDCU)**

Con todo, hemos de subrayar que, en virtud del citado artículo 121 LGDCU, la rebaja del precio y la resolución del contrato se contemplan como remedios subsidiarios (el consumidor solamente podrá hacer uso de ellos cuando “no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario”). Tampoco procederá la resolución cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. Así, la resolución contractual debe ser excepcional y extraordinaria, en el supuesto que nos concierne no puede por lo tanto ser acogida la resolución contractual, pues, aunque los defectos pudieran catalogarse como defectos de fábrica, fueron oportunamente reparados, en cuanto que el estado actual del vehículo es el adecuado a su vida útil, no siendo por lo tanto inhábil (el vehículo ha venido usándose desde su adquisición y, una vez reparado, puede funcionar normalmente, sin que tenga por qué padecer nuevas averías, por lo que no existe un plus de inseguridad y falta de fiabilidad en el rendimiento del vehículo).

#### **ii. Acción de sustitución de producto (arts. 119 y 120 LGDCU)**

Esta acción tiene por finalidad obligar al vendedor a la entrega de un bien conforme con el contrato, que carezca de la falta de conformidad de que adolece el producto entregado y que se devuelve. Con ello, a diferencia de la solución anterior, se persigue mantener la vigencia del contrato y las prestaciones de las partes (coherente con la existencia en nuestro ordenamiento jurídico del principio de conservación del contrato en relación con el carácter excepcional de la facultad resolutoria).



El comprador tendría derecho a la sustitución por otro vehículo de idénticas características del especificado. Empero, por los motivos manifestados en el apartado anterior, ya no procede la sustitución en el caso de autos. Además, el comprador no puede optar por sustituir el bien cuando la sustitución sea económicamente desproporcionada (la forma de saneamiento consistente en la sustitución conlleva unos costes manifiestamente más elevados que los correspondientes a la reparación), resultando excesivamente oneroso para el vendedor.

**iii. Reparación (arts. 119 y 120 LGDCU), por achacarse la avería a un defecto de fábrica, ya que tanto por el tiempo del automóvil como por los kilómetros recorridos es difícil de explicar una avería como la sucedida**

La reparación consiste en arreglar el producto para que sea conforme al contrato de compraventa. En el supuesto trasladado propiamente se trataría de una reclamación del importe de la reparación (es decir, acudiríamos a un remedio de carácter resarcitorio, en lugar del cumplimiento “in natura” que se pretende con esta acción).

La avería que ha sufrido el vehículo no puede considerarse como normal dentro de las cualidades de vehículo prácticamente nuevo y kilómetros recorridos, lo cual se corrobora porque se han encontrado otros vehículos del mismo modelo al del actor con el mismo problema.

El consumidor puede ejercitar la acción de reclamación de cantidad a que ascendió la reparación de su vehículo, que, conforme a las reglas generales de distribución de la carga de la prueba<sup>9</sup>, será procedente salvo que la parte demandada demuestre que la pieza en cuestión fallase por mal uso, debido a su mayor facilidad probatoria, dado su actividad en el sector del automóvil.

---

<sup>9</sup> Sobre la carga probatoria en estos supuestos véanse MARTÍN FABÁ J. M<sup>a</sup>., “¿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?”, *Centro de Estudios de Consumo*, febrero 2018, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta\\_sobre\\_garantias\\_de\\_bienes\\_de\\_consumo.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta_sobre_garantias_de_bienes_de_consumo.pdf) y BERMÚDEZ BALLESTEROS, M<sup>a</sup>. S.: «Si la cafetera se avería a los 10 meses de su entrega: ¿quién debe correr con los gastos de envío para su reparación?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, marzo 2019, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Si\\_la\\_cafetera\\_se\\_averia\\_a\\_los\\_10\\_meses\\_de\\_su\\_entrega\\_quien\\_debe\\_correr\\_con\\_los\\_gastos\\_de\\_envio\\_para\\_su\\_reparacion.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Si_la_cafetera_se_averia_a_los_10_meses_de_su_entrega_quien_debe_correr_con_los_gastos_de_envio_para_su_reparacion.pdf)



**iv. Rebaja proporcional del precio (en ejercicio de la denominada acción *quantum minoris*, arts. 121 y 122 LGDCU)**

El 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 en su artículo 122 establece unos criterios para calcular la rebaja del precio (aunque, como hemos señalado, *ex* artículo 121 solamente procederá la rebaja del precio cuando el consumidor “no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario”).

A continuación, el citado artículo clarifica el método para hallar la rebaja del precio: hay que calcular la diferencia entre el valor pactado para el producto (“valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato”) y el valor que el producto efectivamente entregado tenía en dicho momento, entendiendo que en nuestro supuesto el comprador solamente debía haber pagado la cantidad correspondiente “a un vehículo con el depósito defectuoso”, por lo que ha de restituírsele la diferencia entre tal cantidad y la abonada.

Esta solución la indicamos en un supuesto<sup>10</sup> recibido en CESCO sobre defectos automovilísticos (uno de los cinturones de seguridad se abría por sistema, por lo que el vehículo “pasó a ser de 4 plazas”, de manera que, atendiendo a su inferior capacidad, el consumidor debía ver devuelta la diferencia entre el valor de adquisición y el de un vehículo de idénticas características pero con sólo cuatro plazas homologadas, durante el tiempo que la minoración del precio se mantuvo).

**v. Además de cualquiera de ellas, indemnización de daños y perjuicios (art. 117 LGDCU)**

Cabe plantearse si (aunque los defectos se manifestasen una vez superado el plazo de garantía) procedería la indemnización de daños y perjuicios, en cuanto eventualmente derivados de aquellos defectos, pero “como la pretensión de resarcimiento es un complemento de los remedios previstos por la nueva ley para

---

<sup>10</sup> DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Qué debe hacer el comprador de un vehículo al que por sistema se le abre el quinto cinturón de seguridad?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, diciembre 2018, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta\\_cinturones\\_de\\_seguridad.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Consulta_cinturones_de_seguridad.pdf)



el caso de falta de conformidad, el plazo de prescripción de la acción será el establecido por aquélla”<sup>11</sup>.

#### **2.4. Posibles vías de solución**

Como expresa BERMÚDEZ BALLESTEROS<sup>12</sup>, en respuesta a una consulta sobre averías en un vehículo de segunda mano, las vías a disposición del consumidor para resolver el conflicto son las siguientes:

1. La interposición de una reclamación de consumo (que supondrá la correspondiente incoación de un procedimiento administrativo sancionador).
2. Acudir al sistema arbitral de consumo<sup>13</sup> (sistema alternativo de resolución de conflictos). Aunque la empresa no estuviese adherida al arbitraje de consumo, puede que en el caso concreto que se presentase la solicitud de arbitraje por parte del consumidor quisiese resolverlo por arbitraje, pero si el empresario (sin existir convenio arbitral) se negase a ello, al consumidor no le quedaría otra alternativa que acudir a alguna de las otras dos alternativas para dirimir el conflicto, puesto que el sometimiento a arbitraje de consumo es voluntario para el empresario.
3. Interponer una demanda ante los tribunales del orden jurisdiccional civil.

En el caso referenciado, dado que el empresario se negó a resolver el conflicto a través de arbitraje de consumo; que lo resuelto en vía administrativa no vincula al juez civil y que la existencia de una previa resolución administrativa sancionadora que se

---

<sup>11</sup> LARROSA AMANTE, M.Á.: «*Derecho de Consumo*», 2ª ed., Madrid, Lefebvre-El Derecho, S.A., 2011, pág. 271.

<sup>12</sup> BERMÚDEZ BALLESTEROS, Mª. S.: «Falta de conformidad en un vehículo de segunda mano: ¿cuáles son las alternativas para solucionar la controversia? Especial referencia a la reparación de daños al consumidor en el procedimiento administrativo sancionador», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, mayo 2019, disponible en: [http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Falta\\_de\\_conformidad\\_en\\_un\\_vehiculo\\_de\\_segunda\\_mano.pdf](http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Falta_de_conformidad_en_un_vehiculo_de_segunda_mano.pdf)

<sup>13</sup> El arbitraje de consumo es un arbitraje institucional (parte de la Administración pública), constituyendo un método de resolución extrajudicial de conflictos entre empresarios y consumidores con carácter vinculante y ejecutivo (a diferencia de la conciliación o mediación, el laudo tiene carácter vinculante y ejecutivo). Los conflictos han de versar sobre los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores que sean de libre disposición entre las partes. Entre sus ventajas se encuentra que es un procedimiento gratuito para las partes. Con la obtención de un laudo no cabe acudir a la vía judicial por el mismo hecho (produce efectos de cosa juzgada).



pronuncie sobre los daños causados al consumidor no impide la posibilidad de entablar una demanda civil por los mismos hechos, se concluye que es conveniente acudir a los tribunales del orden jurisdiccional civil mediante la interposición de la correspondiente demanda.

### **¿Próxima alerta de seguridad o “recall” de Peugeot?**

A modo de reflexión, quiero dejar apuntado que, ante la ingente cantidad de consumidores y usuarios que están sufriendo la misma avería (con la posibilidad de que el sistema de presión de la urea -AdBlue- presentase un defecto de manera generalizada en los modelos 3008, lo que podría comprometer la seguridad e integridad de sus ocupantes y/o terceros), la marca (Peugeot) debería convocar a los propietarios de los vehículos fabricados entre las fechas que se fijan los defectos a una llamada a revisión técnica (conocida como “recall”) que se realizará mediante una intervención gratuita en sus concesionarios oficiales, para evitar daños mayores y lograr que la posible incidencia quede solucionada, sin que suponga un coste para el consumidor (independientemente de la vigencia de la garantía).

Además, esta actuación no solamente serviría para impedir los accidentes por los defectos en los vehículos, sino que, al mismo tiempo, ayudaría a proteger la imagen de marca, puesto que, de lo contrario, potenciales clientes, debido a las malas reseñas que efectuarán los clientes insatisfechos por las deficientes calidades y la atención recibida una vez surgidos los problemas, optarían por la competencia. Evidentemente, ¿quién querría comprarse un coche Peugeot si se descuidan aspectos esenciales en los puntos de contacto o “touchpoints”<sup>14</sup> a lo largo del viaje de cliente, conocido como “Customer Journey”? Pensemos en las necesidades, expectativas, frenos y temores de los prospectos clientes que se encuentran en búsqueda de un nuevo coche (puede que quieran comprarse un SUV, les atraigan la estética y prestaciones del 3008 y no les importe pagar su precio, pero a cambio necesitan que sea un vehículo seguro para realizar viajes en familia y que, en caso de que presente algún fallo, el concesionario se encuentre a su disposición para solucionarlo y asuma el coste, mostrando empatía y preocupación por sus clientes). En los hechos trasladados detectamos que no solamente emplearon productos defectuosos, lo cual “podría ser perdonado por los clientes” (ya que pueden producirse errores incluso empleando toda la diligencia), sino que, además, una vez detectados estos fallos, cuando el consumidor acude a solicitar una solución la marca responde con evasivas y no quiere hacerse cargo de los costes de reparación (desatendiendo el momento postventa, aun siendo un fallo masivo). Una mala experiencia de cliente resulta nefasta para las

---

<sup>14</sup> Los puntos de contacto son aquellos en los que la empresa interacciona con el cliente de alguna manera, que permitirían entender, crear y generar un extraordinario servicio al cliente.



empresas, y aquí, según la información de la que disponemos, observamos que Peugeot prefiere perder clientes (por no pagar los mil euros que cuesta la reparación) que realizar campañas de fidelización (tan sencillas como pedir honestamente disculpas y asumir su coste). Por último, conviene subrayar que la mayoría de las compras son efectuadas en base a criterios emocionales.

### 3. CONCLUSIONES

*En atención a todo lo anterior, para dilucidar si el consumidor podrá recuperar el dinero (extrajudicialmente -por ejemplo, acudiendo al Sistema Arbitral de Consumo- o en vía judicial, ante la jurisdicción civil) como consecuencia de la existencia de un “defecto de fábrica” habrá de atenderse al momento en que el mismo se manifestó.*

*La LGDCU contiene un plazo de garantía de productos defectuosos y un plazo de prescripción de la acción. En su artículo 123.1 se recoge el plazo de garantía (de dos años) y en el apartado 4 de dicho precepto<sup>15</sup> se establece un plazo de 3 años de prescripción de la acción desde la entrega del bien.*

*Así, si la avería se mostrase en el plazo de los dos años siguientes a la entrega podrán ejercitarse las acciones recogidas en los artículos 118 y ss. de la LGDCU. De lo contrario (si apareciese transcurrido ese periodo), los defectos solamente estarían cubiertos si se contemplase en una garantía comercial.*

*Además, la reparación del bien y su sustitución prevalecen sobre la rebaja del precio y la resolución del contrato, que se articulan a modo de remedios subsidiarios.*

---

<sup>15</sup> Artículo 123.4 LGDCU: “4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los tres años desde la entrega del producto”.