



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

## **DEVOLUCIÓN DEL PRECIO DEL PRODUCTO NO CONFORME ADQUIRIDO MEDIANTE CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

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

*Fecha de publicación: 12 de enero 2015*

Se recibe en el CESCO consulta de la Asociación de consumidores de Navarra Irache con el siguiente contenido:

Un usuario final compra una caja de cambios a un desguace por teléfono, recibiendo por email una factura proforma a su nombre. La compra se lleva a término y el cliente abona la pieza por transferencia bancaria a la empresa pero se emite la factura a nombre de otra persona (autónomo que tiene un taller) que es donde se va a recibir el material.

La caja de cambios es enviada pero se comprueba que es otro modelo distinto al pactado y se devuelve por el cliente a la empresa que se encarga de enviar un mensajero a recogerlo a la dirección que consta en la factura.

El empresario se niega, una vez recibida la caja de cambios, a devolver el dinero al cliente.

En primer lugar, expondremos brevemente los supuestos en los que cabe la resolución del contrato y la consecuente devolución del precio, para proceder posteriormente a resolver la cuestión de la legitimación para reclamar la devolución.

### **1. Falta de conformidad**

Según el artículo 114 TRLGDCU “*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*”.

El consumidor solicitó la adquisición de determinado modelo de caja de cambios a una empresa, pero ésta le envió un modelo distinto al acordado, no conforme con las estipulaciones del contrato.

Para que el producto enviado pudiera considerarse conforme sería necesario, en base a lo dispuesto por el artículo 116.1 c), que fuese apto *“para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso”*.

Siendo la finalidad de la adquisición de la caja de cambios su instalación en determinado modelo de vehículo, resulta indispensable que dicho bien sea compatible con su instalación en el bien de destino, circunstancia de la que el comprador debería haber informado al vendedor. Si las partes pactaron la adquisición de la caja de cambios X, pero finalmente el vendedor procedió al envío de la caja de cambios Y (por falta de disponibilidad, por error...), el bien no sirve a la finalidad para la que fue adquirido, existe una falta de conformidad de la que deberá responder el empresario.

## **2. Remedios a la falta de conformidad: sustitución del bien o resolución del contrato**

Comprobada la falta de conformidad del bien por no servir a la especial finalidad para la que se adquirió, deberá el vendedor proceder a la sustitución del producto en los términos del artículo 112 TRLGDCU.

Cuando la sustitución no se hubiera llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, podrá este solicitar la resolución del contrato según lo previsto en el artículo 121 TRLGDCU, con la consecuente restitución de las prestaciones percibidas por las partes.

El consumidor procedió a la devolución del bien al empresario, pero desconocemos si se puso en contacto con él para informarle de la falta de conformidad y solicitarle la sustitución por la caja de cambios correcta, o si procedió a la devolución del bien optando unilateralmente por la resolución del contrato. Tal y como lo concibe el TRLGDCU, cabe resolución del contrato cuando no sea posible la reparación o sustitución del bien; es decir, que el vendedor podrá optar por sustituir el bien no conforme siempre que este remedio no fuere imposible, por ejemplo, por falta de disponibilidad de la caja de cambios solicitada, caso en el cual sí procedería la resolución.

## **3. Especialidades de la contratación a distancia: derecho de desistimiento**

El consumidor también podría resolver el contrato ejercitando el derecho de desistimiento que le concede el artículo 102 TRLGDCU, según el cual “*el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo*”. Antes de que venza este plazo, el consumidor debe comunicar al empresario su decisión de desistir, debiendo devolver los bienes que hubiera recibido en el plazo máximo de 14 días tras haber informado del desistimiento. Por su parte, el empresario estará obligado a reembolsar todo pago recibido del consumidor en el mismo plazo.

Nada se dice al respecto en la descripción del caso, pero si el comprador hubiera ejercitado su derecho de desistimiento en plazo, no cabe duda de que el empresario estaría obligado a devolverle el importe abonado por el bien por imperativo del artículo 107.1 TRLGDCU. Caso contrario, el vendedor podría optar por sustituir el bien devuelto por una nueva caja de cambios con las características (del modelo) contractualmente pactadas.

#### **4. Factura a nombre de persona distinta del comprador**

La asociación de consumidores que plantea la consulta tiene especial interés en obtener respuesta a la siguiente pregunta: ¿Quién está legitimado para reclamar el importe de la compra?, ¿El usuario final que abonó el artículo o el autónomo que aparece en la factura? El primero lo pagó y el segundo consta en la factura como cliente.

Para dar respuesta a esta cuestión es necesario acudir a lo previsto en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Como contenido mínimo de la factura, el artículo 6.1 c) exige que se contemple el “*nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones*”, así como el domicilio de ambos.

Detectado el error en la persona que aparece como destinatario de la operación en la factura que nos ocupa, según lo dispuesto en el artículo 15 de la norma de referencia, deberá expedirse una factura rectificativa con los datos de facturación correctos.

Sin embargo, en el caso objeto de examen puede considerarse cumplida la obligación de expedir factura mediante la emisión de una factura simplificada, puesto que se trataría de una venta al por menor por importe inferior a 3.000 € (presuponemos que, dada la naturaleza del bien, su importe de compra no superaría

dicha cantidad). Tal y como se recoge en el artículo 4.2 a) del RD 1619/2012, *“tendrán la consideración de ventas al por menor las entregas de bienes muebles corporales o semovientes en las que el destinatario de la operación no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final de aquellos.”*

En cuanto al contenido de la factura simplificada deberá observarse lo previsto en el artículo 7 RD 1619/2012, en particular, por lo que aquí interesa, deberá incluir el *“Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición”*. No es necesario incluir los datos del destinatario de la operación.

Aunque el vendedor optó por emitir una factura “standard” a nombre de una persona errónea (el dueño del taller en el que tenía que recibirse el bien), era conocedor de la identidad de su contraparte, el comprador destinatario final del bien, con quien había mantenido conversaciones vía telefónica y electrónica antes de perfeccionarse el contrato, y de quien había recibido el precio del bien.

La posibilidad de cumplir con la obligación de expedir factura mediante la entrega de una factura simplificada no hace más que confirmar la irrelevancia de quién sea la persona que figure como destinatario del bien en la factura. Quien originariamente ostentaba la legitimación para ejercer sus derechos como consumidor y contraparte en la relación con el empresario sigue manteniendo tal facultad, pues nadie sino el verdadero comprador y no la persona que recibe el bien en su nombre es el legitimado para hacer valer sus derechos frente al empresario.

Consumidor solo puede ser aquella persona que, siguiendo la descripción del artículo 3 TRLGDCU, actúa *“con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.”* Confirmando lo que se acaba de decir, el autónomo que recibió la caja de cambios en su taller no está legitimado para solicitar la devolución del precio pues no es parte en el contrato ni podría serlo como consumidor, por su condición de profesional. Sería entonces el comprador quien estaría legitimado para reclamar la devolución del precio abonado al empresario, pues es él quien ostenta la condición de consumidor y de contraparte en la relación con el empresario.

## CONCLUSIÓN

1. El envío de una caja de cambios de modelo distinto al pactado otorgará al comprador la facultad de exigir la reparación o sustitución del producto por falta de conformidad con el contrato según lo previsto en el artículo 119 TRLGDCU, y sólo cuando no pudiera exigir la sustitución (pues no cabe reparación porque no sería suficiente para poner en conformidad el producto) procederá la resolución del



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

contrato en los términos del artículo 121 TRLGDCU. El comprador podrá solicitar la devolución del precio cuando proceda la resolución del contrato, no así cuando quepa la sustitución del bien por uno conforme.

2. El error por parte de la empresa al emitir la factura a nombre de persona distinta del comprador no obsta a que éste pueda ejercitar su derecho de desistir o resolver el contrato. Se trata de un error subsanable con la rectificación de la factura. Incluso sería suficiente con emitir una factura simplificada o ticket de compra sin indicar el nombre del comprador, y aun así éste seguiría estando legitimado para el efectivo ejercicio de sus derechos como consumidor.