

**INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRO DE PIEZAS DE  
REPUESTO DE UN BIEN QUE ESTÁ FUERA DEL PERÍODO DE GARANTÍA  
LEGAL: ENTREGA DE UN BIEN NUEVO COMO SOLUCIÓN ALTERNATIVA.  
CONDICIONES: PLAZO DE GARANTÍA Y GASTOS REPERCUTIBLES\***

*M<sup>a</sup> del Sagrario Bermúdez Ballesteros*  
*Prof. Ayudante (Doctora) Área de Derecho Civil*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 16 de junio de 2016*

**1. Relato de los hechos y cuestiones planteadas**

La OMIC del Ayuntamiento de Palma del Río (Córdoba) somete a la consideración del CESCO una consulta relativa al derecho de los consumidores a un adecuado servicio posventa respecto a los bienes de consumo de naturaleza duradera.

En concreto, los hechos acontecidos son los siguientes:

Se adquiere una lavadora de la marca Samsung en la tienda de electrodomésticos Milar, con fecha de factura 26-3-2013, por importe de 350 euros. Dentro del período legal de garantía (2 años), la lavadora manifiesta una avería que es reparada por el servicio de asistencia técnica (SAT) sin coste alguno. Extinguido el plazo legal de la garantía, el electrodoméstico presenta otra avería y desde el establecimiento vendedor facilitan el teléfono del servicio de asistencia técnica oficial de Samsung en la provincia de Córdoba, para que el cliente contacte con el mismo. El operario del servicio, tras la revisión de la lavadora, comunica al consumidor que existe una pieza en mal estado y que debe ser sustituida, si bien dicha pieza debe pedirla al fabricante. Varios días después, el servicio oficial de Samsung comunica al cliente que no existe la pieza de repuesto (ya no se fabrica).

---

\* Trabajo realizado en el marco 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, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

La OMIC media con el servicio técnico, que ofrece al consumidor como solución la de entregarle una lavadora nueva, pero cobrándole los siguientes conceptos:

- El importe de la pieza averiada: 80 euros
- Mano de obra: 39 euros.
- Gastos de desplazamiento: 37 euros.
- Total: 189, 16 euros.

Además de tener en cuenta que el total los gastos de la solución propuesta asciende a 189, 16 € (lo que supondría la mitad del precio de una lavadora nueva), el servicio técnico comunica al cliente que la nueva lavadora solo tendría un período de garantía de 6 meses.

La OMIC que recibió la queja del consumidor, expone al departamento de atención al cliente de Samsung España su disconformidad con las condiciones de la solución que se ofrece; a su juicio, no deberían cobrar todos los conceptos de una reparación cuando la misma no se va a realizar, ya que lo que van a hacer es entregar una lavadora nueva; ni tampoco deberían cobrarse gastos desplazamiento, ya que el punto de venta Milar puede entregar una lavadora de las que tiene en stock en Palma del Río.

Las cuestiones que se someten a la consideración del CESCO son las siguientes:

- ¿En el caso de no existir piezas de repuesto dentro de los 5 años siguientes a la fecha de compra, cómo debe actuar el fabricante?
- ¿Si el cliente acepta el presupuesto del servicio técnico y entregan una lavadora nueva, puede concederse una garantía de 6 meses?
- ¿Puede el servicio técnico incluir en el presupuesto gastos de mano de obra, si la lavadora va a ser sustituida? ¿Y los gastos de desplazamiento, cuando la lavadora la puede reponer el establecimiento donde fue adquirida la que ahora está averiada?

## 2. Algunas consideraciones generales sobre los servicios posventa

El art. 127.1 TRLGDCU proclama el derecho de los consumidores y usuarios a disponer de un adecuado servicio posventa. Concretamente establece el precepto:

*“En los productos de naturaleza duradera, el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse”.*

El derecho a recibir servicios posventa se materializa en dos: (i) el derecho a un adecuado servicio técnico y (ii) el derecho a la existencia de repuestos.

La finalidad de la norma es asegurar que el bien adquirido pueda ser utilizado durante un plazo razonable, de manera que no se vean frustradas las expectativas de uso puestas por consumidor en la adquisición del bien. Ello se consigue mediante la existencia y suministro de piezas de repuesto, por un lado, y la existencia de un adecuado servicio de asistencia técnica (servicio de reparación y mantenimiento de bienes), por otro.

Desde el punto de vista objetivo, el ámbito de aplicación de la norma se restringe a los *productos de naturaleza duradera* (por el momento, los enumerados en el Anexo II del RD 1507/2000, de 1 de septiembre), entre los que se encuentra el que se somete a consulta.

Desde el punto de vista subjetivo, la norma no detalla quiénes están obligados a garantizar un adecuado servicio técnico y la existencia de piezas de repuesto. El art. 12.3 LOCM establece que son *el productor* o, en su defecto, *el importador*. Aunque el vendedor no está obligado, puede voluntariamente asumir ese compromiso. En cuanto al titular del derecho, el art. 127.1 TRLGDCU se refiere al *consumidor* y *usuario*.

El derecho del consumidor a un adecuado servicio técnico y a la existencia de piezas de repuesto, se completa con lo dispuesto en el art. 127.2 TRLGDCU, que dispone:

*“Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público”.*

Centrando la atención en la obligación de tener a disposición del consumidor piezas de repuesto, se debe tener en cuenta:

- Dicha obligación se prolonga durante un plazo de **cinco años** desde que el producto deje de fabricarse (art. 127.1 TRLCU). Se trata de un **plazo mínimo**, que puede ser ampliado por el obligado a dar el servicio posventa.
- Se extiende a **todas las piezas de repuesto**, con independencia del tipo y naturaleza del bien en el que se integran y de su vida útil.
- Es el **productor** quien tiene que suministrar piezas de repuesto durante ese plazo (**o el vendedor** si hubiese asumido esa obligación).
- Se trata de una obligación que ha de hacerse efectiva, **tanto durante la vigencia del período de garantía legal del producto** (sustitución gratuita del producto o pieza de él que padece una falta de conformidad dentro del plazo de 2 años), **como fuera de él** (el consumidor requiere la sustitución de una pieza en ejecución de un contrato de reparación fuera del plazo de 2 años de garantía).

En nuestra legislación existe normativa específica que regula lo referente al servicio posventa en los aparatos de uso doméstico (normalmente “electrodomésticos”), que habrá de tenerse en cuenta en la respuesta al caso: RD 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

### 3. Respuesta a las cuestiones planteadas

#### *3.1. ¿En el caso de no existir piezas de repuesto dentro de los 5 años siguientes a la fecha de compra, cómo debe actuar el fabricante?*

El incumplimiento de la obligación de disponer y suministrar las piezas de repuesto durante el tiempo marcado por la ley (5 años desde que finalice la fabricación del producto) supone un incumplimiento de la genérica obligación de prestar un adecuado servicio posventa en los productos de naturaleza duradera.

En estos casos, más que preguntarse cómo debe actuar el fabricante, lo que procede es cuestionarse qué puede hacer el consumidor, qué acciones puede ejercitar en defensa de su derecho vulnerado.

Se plantean a continuación las consecuencias que provoca el incumplimiento de dicha obligación (no existen en el mercado piezas de repuesto o, aun existiendo, no se suministran al consumidor). La duda es si el consumidor puede ejercitar en estos casos las acciones legales derivadas del incumplimiento contractual, al amparo del art. 1124 CC<sup>1</sup>. Aunque el caso planteado se sitúa fuera del período de garantía legal (2 años), no obstante, se exponen a continuación las distintas posibilidades distinguiendo según que el garante fuese el productor o el vendedor, y que estuviera vigente o no el período de garantía legal del bien<sup>2</sup>:

- **Si el garante fuese el vendedor:**

- a) Y estuviera vigente el período de garantía:** La ley pone a disposición del consumidor cuatro remedios (art. 119 TRLCU): reparación, sustitución, rebaja del precio y resolución del contrato. Los dos primeros (reparación y sustitución) se presentan como remedios primarios, a los que el consumidor ha de acudir en primer lugar, <<salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada>>. Los otros dos (rebaja del precio y resolución del contrato) tienen carácter subsidiario.
- b) Y hubiese expirado el período de garantía legal:** Dada la conexión funcional o causal entre la compraventa y la obligación de prestar un adecuado servicio posventa, cuando el incumplimiento de la asistencia técnica suponga una frustración del contrato (al no proporcionarse la adecuada pieza de repuesto el bien se hace inservible para su uso) el consumidor podrá resolver el contrato de compraventa, al amparo del

---

<sup>1</sup> Disponen los párrafos primero y segundo del art. 1124 CC: “*La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliere lo que le incumbe.*

*El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible”.*

<sup>2</sup> Vid. Vid. MARÍN LÓPEZ, M.J., “Com. art. 127 TRLGDCU”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*, Aranzadi-Thomson Reuters, Cizur Menor (Navarra), 2009, pág. 1599; PARRA LUCÁN, M.A., “Com. art. 12 LOCM”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., LEGUINA VILLA, J., (coords.), *Comentarios a las leyes de ordenación del comercio minorista*, Tecnos, Madrid, 1997, págs. 223-225; TORRELLES TORREA, E., “Com. art. 127 TRLGDCU”, en CÁMARA LAPUENTE, S. (dir.), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Colex, Madrid, 2011, pág. 1138.

art. 1124 CC. Si fuese posible conseguir la satisfacción del consumidor por otras vías (por ejemplo, sustituir la pieza por un recambio no original, pero igualmente funcional), no procederá la resolución, pero sí la indemnización de los daños y perjuicios causados por el incumplimiento (art. 1101 CC<sup>3</sup>).

- **Si el garante fuese el productor:** Aunque en principio no pueda afirmarse que exista incumplimiento del contrato en la medida que el vendedor es ajeno a la obligación asumida por el garante, se ha defendido por la doctrina que también existe incumplimiento del contrato de compraventa y el consumidor podrá ejercitar las acciones que se derivan de dicho incumplimiento. Ello se fundamenta en el siguiente argumento: las expectativas del consumidor quedan defraudadas cuando resulta imposible usar el bien por no existir un adecuado servicio posventa; y el vendedor no es ajeno a esa circunstancia, pues es él quien, en última instancia, debe soportar el riesgo del incumplimiento del productor.

En el caso que se consulta, tanto si el garante es el vendedor como el fabricante, se puede afirmar que existe incumplimiento del contrato de compraventa y, en consecuencia, el consumidor podrá ejercitar las acciones que se derivan de dicho incumplimiento al amparo del art. 1124 CC. No obstante, si existiera la posibilidad de satisfacer al consumidor por otras vías (por ejemplo, mediante la entrega de una lavadora nueva), no procederá la resolución, pero sí la indemnización de daños y perjuicios causados por el incumplimiento, si los hubiere.

### ***3.2. Si el cliente acepta la solución ofrecida por del Servicio Técnico y se entrega una lavadora nueva, ¿pueden conceder una garantía de 6 meses?***

En el supuesto que se analiza, la sustitución de la lavadora estropeada por una nueva no se encuadra –reiteramos– en el escenario de los remedios existentes dentro del período de garantía legal. Recuérdese que *en el marco de la garantía legal*, el consumidor puede exigir al vendedor, como remedios primarios, la reparación o sustitución gratuitas del bien (arts. 118, 119 y 120 TRLGDCU). *Fuera del período de garantía legal (o comercial)*, si el bien se estropea, el consumidor acudirá a un taller o servicio de asistencia técnica, que deberá

---

<sup>3</sup> Dispone el art. 1101 CC: “*Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquéllas*”.

proceder a la reparación del bien siempre que haya piezas de repuesto, y dicha reparación correrá a cargo del consumidor; es en este segundo escenario donde se ubica el supuesto que comentamos.

A continuación se detallan los plazos de garantía para los supuestos de sustitución del bien en las dos hipótesis que se acaban de describir:

- **En el supuesto de sustitución de un bien no conforme en el marco de la garantía legal**, el art. 120. e) TRLGDCU señala: *“La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 123 desde el ejercicio de la opción por el consumidor y usuario hasta la entrega del nuevo producto. Al producto sustituto le será de aplicación, en todo caso, el artículo 123.1, párrafo segundo”*. Este último precepto indica que *“salvo prueba en contrario, se presumirá 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.”*

Aunque algunos autores<sup>4</sup> afirman que este precepto debe interpretarse en el sentido de que la suspensión del plazo de responsabilidad del vendedor por faltas de conformidad implica la reanudación del cómputo del plazo de dos años que reste por cumplir respecto del primer bien adquirido, otros proponen una interpretación alternativa<sup>5</sup>: cuando se haya procedido al saneamiento de la falta de conformidad mediante la sustitución del producto defectuoso por uno nuevo, normalmente será debido a que no era posible reparar el bien o que la reparación resultaba más costosa que la sustitución por un bien nuevo. Si el bien sustituto es un bien nuevo, ¿por qué no debería responder el vendedor también durante el plazo de dos años por las faltas de conformidad que pudieran aparecer? Si el producto que se entrega en sustitución de uno no conforme es un producto nuevo, al igual que el resto de productos que el vendedor comercializa como nuevos, se afirma que podría pensarse en la posibilidad de que operase la garantía legal de dos años por falta de conformidad del artículo 123.1 TRLGDCU.

---

<sup>4</sup> MARÍN LÓPEZ, M.J.; *“El bien de consumo entregado en sustitución de otro no conforme, ¿de qué plazo de garantía dispone?”*; CESCO, 2010; [www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/16/2010/16-2010-3.pdf](http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/16/2010/16-2010-3.pdf)

<sup>5</sup> GARCÍA MONTORO, L.; *“Plazo de garantía del bien entregado en sustitución de uno no conforme”*; CESCO, 20 julio 2015; <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/34/73.pdf>

- **En el marco de los servicios posventa, fuera de la garantía legal (o comercial),** la entrega de un bien nuevo en sustitución de otro averiado o estropeado no se contempla expresamente en la ley como solución (ni en el TRLGDCU, ni en el RD 58/1988, de 29 de enero). Recordemos que el derecho a un adecuado servicio posventa se materializa en el art. 127.1 TRLGDCU en dos: (i) el derecho a un adecuado servicio técnico y (ii) el derecho a la existencia de repuestos.

Ante la ausencia de regulación legal expresa al respecto, la opción más proporcionada, en casos como el que ahora se somete a consideración, es la de recurrir a la aplicación analógica de lo dispuesto en la normativa sectorial respecto al plazo de garantía en la reparación de aparatos de uso doméstico. Dispone al respecto el art. 6.2 del RD 58/1988 que las reparaciones efectuadas por el servicio de asistencia técnica tendrán un período de garantía mínimo de tres meses<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> El art. 6 (*Garantía de las reparaciones*) señala:

6.1 *Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece este artículo.*

6.2 *La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez mínimo de tres meses.*

6.3 *El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.*

6.4 *La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.*

6.5 *No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor. Esta circunstancia habrá de ser probada por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.*

6.6 *Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.*

6.7 *Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.*

6.8 *El Servicio de asistencia técnica no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 3.1, del artículo 3.º, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.*

Si el objetivo del art. 127 TRLGDCU es asegurar la utilidad del bien adquirido durante un plazo razonable, dicha finalidad se entiende cumplida “con creces” mediante la solución ofrecida por el servicio técnico (garantía de 6 meses): pese a existir una infracción de consumo, la solución que propone el servicio técnico no solo repone, sino que mejora las esperanzas puestas por el consumidor en el servicio de un bien que ya había agotado parte de su vida útil y, ahora, se ve sustituido por uno nuevo.

Defender la aplicación al caso de un plazo superior de garantía (v. gr., 2 años para bienes nuevos en el marco de garantía legal) supondría un enriquecimiento injusto por parte del consumidor.

**3.3. *¿Puede el servicio técnico incluir en el presupuesto gastos de mano de obra si la lavadora va a ser sustituida? ¿Y los gastos de desplazamiento cuando la lavadora la puede reponer el establecimiento donde fue adquirida la lavadora averiada?***

Pese a haberse incumplido la obligación de tener a disposición del consumidor piezas de repuesto, reiteramos que la solución ofrecida por el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) al cliente (entrega de una lavadora nueva), indudablemente restablecerá, e incluso, aumentará las expectativas de uso del cliente respecto a un electrodoméstico que ya había consumido parte de su utilidad estimada.

A nuestro juicio, aunque no se trate de reparación, sino de sustitución, el SAT podrá cobrar al cliente por los conceptos y con sujeción a los límites marcados por la ley respecto a la primera, de manera que el consumidor no sufra mayores

---

6.9 *El servicio de asistencia técnica quedará obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.*

6.10 *Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados, en la resolución del mismo, se podrá acordar la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante los órganos jurisdiccionales.*

6.11 *Todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios, los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.*

6.12 *Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.*

inconvenientes económicos que supongan un enriquecimiento injusto para el SAT a costa de aquél.

Para determinar los conceptos y cuantías que el servicio técnico podrá repercutir en el cliente se tomará como referencia el art. 127.2 TRLGDCU así como lo dispuesto en el RD 58/1988.

Recuérdese que la primera norma prohíbe el cobro de sobrepagos en las reparaciones de los bienes de consumo. Aunque en el caso que nos ocupa, no hay reparación, sino sustitución, no se entiende injusto ni desproporcionado que el consumidor abone la cuantía de la “inexistente” pieza de repuesto (sustituida en el caso por el cambio de electrodoméstico), y los costes por mano de obra en la instalación y traslado al domicilio de la nueva lavadora.

De lo dispuesto en el RD 58/1988 destacamos:

- Por un lado, se impone a los SAT la obligación de poner (en sus establecimientos) en conocimiento previo de los clientes, de manera fácilmente legible (tamaño de la letra no inferior a siete milímetros) la información mínima preceptiva recogida en el art. 8, entre la que se incluye *el precio aplicable por tiempo de trabajo (precio de la hora de la mano de obra) así como los gastos de transporte y/o desplazamiento en su caso*<sup>7</sup>.
- Por otro, la fijación de la cuantía de estos precios, se realizará con base en los siguientes criterios (art. 3.1)<sup>8</sup>:

---

<sup>7</sup> 8.1 *Todos los establecimientos de los Servicios de Asistencia Técnica de aparatos de uso doméstico estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros:*

8.1.1 *Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte y/o desplazamiento, en su caso; igualmente exhibirán los precios de aquellos otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.*

*Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, salvo el Impuesto del Valor Añadido, cuya inclusión será facultativa, pero en el caso de que no sea computado, será necesario que se anuncie al público esta circunstancia, con indicación del concepto y tipo a aplicar.*

<sup>8</sup> 3.1.1 *Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público, aplicados usualmente por los talleres del ramo.*

3.3.2 *La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra, deberá corresponder, también como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo, a que se refiere el artículo 8.º, 8.1.1 del presente Real Decreto y a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.*

- El *precio* en que se presupuesten las *piezas de repuesto*, debe corresponderse como máximo con el de su venta al público, tanto si las vende el propio SAT, como si no, en cuyo caso se tomarán como referencia los precios de venta al público aplicados usualmente por los talleres del mismo ramo.
- En cuanto al *precio de la mano de obra*, la cantidad presupuestada no podrá ser mayor a la que esté fijada por tiempo de trabajo en los carteles exhibidos al público en los establecimientos del SAT, en función del tiempo real que se necesite para su reparación (o, en el caso consultado, el necesario para su instalación).
- El *coste de otros servicios adicionales* (v. gr., transporte del aparato o coste de desplazamiento del operario) no podrá exceder del que esté fijado con carácter general. Las cantidades que se cobren no pueden ser superiores a los costes medios estimados en cada sector (art. 127.2 TRLGDCU).

Aunque el art. 127.2 TRLGDCU no establece las consecuencias derivadas del cobro de sobreprecio (por pieza de repuesto, mano de obra, traslado o desplazamiento), el consumidor estará facultado para solicitar la devolución de la cantidad cobrada de más. Por otro lado, dicha conducta constituiría una infracción administrativa de consumo [arts. 49.e) TRLGDCU y 10.1 RD 58/1988].

#### 4. Conclusiones

1. El incumplimiento de la obligación de disponer y suministrar piezas de repuesto, ya recaiga dicha obligación sobre el productor o sobre el vendedor, supone un incumplimiento del contrato de compraventa que faculta al consumidor para ejercitar las acciones correspondientes al amparo del art. 1124 CC. No obstante, si existiera la posibilidad de satisfacer al consumidor por otras vías (por ejemplo, mediante la entrega de una lavadora nueva -como en este caso-), no procederá la resolución, pero sí la indemnización de daños y perjuicios causados por el incumplimiento, si los hubiere.

---

3.3.3 La cuantía del presupuesto que se refiere a otros servicios deberá corresponder, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos, según se dispone en el artículo 8.º, 8.1.1 del presente Real Decreto.

2. No se consideraría conducta ajustada a Derecho que cualquiera de las dos partes implicadas (consumidor y SAT), aprovechándose de la coyuntura, intentara sacar provecho de la situación a costa de la otra parte. Así:

2.1. Por un lado, respecto al período de garantía de la nueva lavadora, se considera proporcionado el de 6 meses que propone el SAT; tal opción se fundamenta en la aplicación analógica del plazo mínimo de 3 meses de garantía establecido para las reparaciones en la norma sectorial (RD 58/1988). Defender un plazo superior de garantía (el de 2 años para bienes nuevos del art. 123 TRLGDCU) se traduciría en un enriquecimiento injusto del consumidor.

2.2. Por otro, el SAT podrá repercutir en el consumidor los costes por los conceptos previstos legalmente (pieza de repuesto, mano de obra y desplazamiento o traslado), pero ajustándose a los límites o criterios que, para la fijación de la cuantía de los mismos, se establecen en la ley. En cualquier caso, deberá llevar a cabo la operación (sustitución de la lavadora) eligiendo, entre las posibles, la forma menos gravosa para el consumidor.

El consumidor, quien –pese al incumplimiento de la obligación de suministro de piezas de repuesto- va a ver satisfechas (e incluso mejoradas) sus expectativas de uso de un bien de naturaleza duradera (que ya había agotado parte de su vida útil), no podrá aprovecharse de la situación intentando eludir el pago de determinados costes que en el supuesto de cumplimiento de la obligación de suministro de piezas de repuesto, en cualquier caso, hubiera tenido que afrontar.