

¿QUIÉN RESPONDE DE LA FALTA DE CONFORMIDAD DE UNOS COLCHONES?*

Lucía del Saz Domínguez
Graduada en Derecho
Máster en Acceso a la Abogacía

Fecha de publicación: 03 de mayo de 2022

1. PLANTEAMIENTO

El Centro de Estudios de Consumo (CESCO) recibió una consulta procedente de la OMIC del Ayuntamiento de Palma del Río (Córdoba) sobre la base de los siguientes hechos:

Una consumidora que necesitaba dos colchones individuales (uno para su hija y otro para ella misma, una adulta) acudió a un establecimiento que vendía dicha clase de productos de una conocida marca española, eligiendo tales artículos por la confianza que le otorgaba.

El vendedor, recogiendo la necesidad de la cliente, le propuso la venta de dos modelos de colchones y ambas partes acordaron formalizar un contrato de venta.

Dentro del periodo legal de garantía los productos presentaron un hundimiento irreparable, hecho que fue puesto en conocimiento del vendedor, quien solicitó una fotografía para su envío al fabricante.

El fabricante envió a un técnico para comprobar *in situ* la deformación alegada por los clientes y resolvió rechazar dar cobertura a la reparación o sustitución de los colchones por el siguiente motivo: "*Efectuado el 31/08/21 por el técnico ..., se*

* Trabajo realizado bajo la tutela del profesor Ángel Carrasco en el marco de 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 y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2021-GRIN31309, denominado "Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco" (GIPAC).



comprueba la marcación 2 cm En el colchón de 90 bajo duerme un adulto (madre) y en el colchón de 90 alto duerme su hija (adulta). El técnico informa que por peso no es el colchón adecuado para adultos (es un colchón infantil). Se aportan fotos. (adjuntas en anexo). 31/08/21 desde Sat telefónico se informa a cliente que el deterioro que presenta el colchón no es causa de un defecto de fabricación - es un colchón infantil y el uso para adultos no es el adecuado - es impropio".

Desde la OMIC se formuló reclamación al vendedor alegando que en ningún momento informó de que los colchones están únicamente recomendados para uso infantil, obteniendo la siguiente respuesta: *El fabricante no indica en ningún momento expresa o implícitamente, en la documentación que proporciona a los distribuidores para su venta o en la que acompaña al producto, respecto de estos modelos de colchón, las restricciones de uso a las que se refiere en este informe (la denominación Junior no es inequívoca en cuanto a la edad o peso máximos apropiados), por lo que se entiende que la elección de los mismos se debe basar en la adecuación de sus características (textura, altura) a la necesidad o preferencia particular del futuro usuario. Por nuestra experiencia, sabemos que no existe una determinada relación constante entre edad o peso corporal del usuario y el grado de firmeza o la altura del colchón (es algo muy variable), por lo que no encontrábamos razón para desaconsejárselo* a la Sra.

En síntesis, el consumidor demandó información para la compra de dos colchones para una mujer adulta y su hija y en la confianza de las instrucciones del vendedor adquirió dos modelos y, tras presentar los productos una anomalía, frustrándose con ello sus legítimas expectativas, el fabricante rechazó dar cobertura, esgrimiendo que los colchones no son recomendados para el uso de adultos. No obstante, el vendedor se ratifica que nunca ha recibido información por el fabricante para restringir el uso a determinado colectivo (jóvenes).

Concretamente, desde la OMIC nos preguntan quién debe dar cobertura a la garantía del consumidor, ¿el vendedor o el fabricante? El responsable de la Oficina indica que el vendedor se opone a soportar la sustitución alegando que la responsabilidad recae en el fabricante y el fabricante rechaza dar cobertura alegando el error del vendedor en la recomendación del producto.

2. RESPUESTA

Para dar respuesta a esta consulta, en la que se pretende determinar quién debe dar cobertura a la garantía del consumidor, ha de examinarse la normativa sobre garantías de los productos de consumo, régimen que se contempla en 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 adelante nos referiremos a dicho texto como Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o LGDCU).

Más allá de resolver quién debe responder por la garantía legal, resulta esencial diferenciar frente a qué sujeto debe dirigirse el consumidor para reclamar y hacer valer la garantía del producto (frente al vendedor/empresario o al fabricante/productor)

En respuesta a una consulta anterior¹ (de fecha quince de noviembre de dos mil veintiuno) indicamos que “la garantía legal se contempla en el Título V, Libro II del 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 adelante, LGDCU), bajo la rúbrica “garantías y servicios postventa”, que vino a sustituir a la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo”, advirtiendo que al hacer mención a dichos preceptos nos referiríamos al texto original, publicado el 30/11/2007, puesto que la última actualización, que ampliaría la garantía legal de dos a tres años y extendería la presunción *iuris tantum* a favor del consumidor de que el defecto es de origen², existiendo una falta de conformidad, de seis meses desde la entrega a dos años a contar desde tal momento, divulgada el 28/04/2021, no estaba aún vigente (entraría en vigor el 01/01/2022).

Ahora se renumera por el art. único. 28 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo el régimen anunciado, debiendo acudir al Título IV, dedicado a las “Garantías y servicios posventa” del mismo Libro II, relativo a los contratos y garantías, de la LGDCU.

Conviene subrayar que para elegir la normativa aplicable *ratione temporis* hemos de atender a la fecha en que se celebró el contrato de compraventa. Como apuntaba la Organización de Consumidores y Usuarios “la nueva normativa se aplicará desde el 1 de enero de 2022 para los productos vendidos a partir de esa fecha”³. En estas páginas analizaremos tanto los preceptos antiguos como la actual redacción, pues desconocemos si en la consulta que nos ocupa los productos fueron adquiridos a partir del uno de enero de dos mil veintidós (fecha de entrada en vigor de la ampliación de los plazos de garantías legales de los productos) o si dicha transacción se produjo todavía vigente el régimen

¹ DEL SAZ DOMÍNGUEZ, L.: «¿Cuál es la garantía de unos detectores de movimiento instalados en el garaje de una comunidad de propietarios?», *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, noviembre 2021, disponible en: http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Cual_es_la_garantia_de_unos_detectores_de_movimiento.pdf

² Tal presunción a favor del consumidor supone la inversión de la carga de la prueba.

³ OCU. Organización de Consumidores y Usuarios: «Garantía de los productos: mejores condiciones», disponible en: <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/novedades-garantia> [último acceso el 01/05/2022]



antiguo (sólo nos informan de que el día 31/08/21 acudió el técnico a realizar su inspección *in situ*), extremo que no plantea problemas puesto que desde la OMIC afirman que el hundimiento irrecuperable en los productos se presentó “dentro del periodo legal de garantía los productos”.

A continuación, reproduciremos los preceptos mentados para más adelante realizar un comentario de éstos y dar solución a la cuestión planteada:

Régimen actual

- **“Plazo para la manifestación de la falta de conformidad”. Artículo 120 LGDCU en su última actualización, publicada el 28/04/2021, en vigor a partir del 01/01/2022:** *“1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b)”*.
- **“Carga de la prueba”. Artículo 121, última actualización, publicada el 28/04/2021, en vigor a partir del 01/01/2022:** *“1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad (...)”*.
- **“Acción contra el productor y de repetición”. Artículo 125 LGDCU, última actualización, publicada el 28/04/2021, en vigor a partir del 01/01/2022:** *“1. Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.*

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el empresario, el productor responderá por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora”.

Anterior regulación

- **“Plazos”. Artículo 123 de la LGDCU, redacción otorgada con la modificación publicada el 31/12/2009, en vigor a partir del 01/01/2010:** *“1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. (...)*

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”.

- **“Acción contra el productor”. Artículo 124 LGDCU, texto original, publicado el 30/11/2007, en vigor a partir del 01/12/2007:** *“Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.*

Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

Quien haya respondido frente al consumidor y usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computa a partir del momento en que se completó el saneamiento”.

En los artículos precedentes observamos que:

- i. *“El empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega [dos años desde la entrega si el contrato fuera celebrado antes del uno de enero de dos mil veintidós]”.*

- ii. El vendedor no es el único sujeto que debe responder por la existencia de faltas de conformidad en los productos vendidos, sino que, de darse las circunstancias (cuando la falta de conformidad se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes (...), de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan) puede exigirse responsabilidad al productor/fabricante.

3. CONCLUSIONES

Una vez expuesto el citado régimen legal, creemos conveniente precisar ciertos extremos según el contenido de dichos preceptos, trasladando las normas contenidas en los anteriores artículos al supuesto objeto de consulta:

- I. Con independencia de la forma en que se distribuye la responsabilidad entre el fabricante y el vendedor, para que el consumidor pueda exigir la responsabilidad al productor “en vía directa”, reclamándole la reparación o la sustitución del bien defectuoso, es necesario que *“al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario [vendedor] por la falta de conformidad”*, lo que significa que para que la responsabilidad directa del productor pueda ser invocada por el consumidor debe serle imposible o excesivamente gravoso realizar su reclamación contra el establecimiento vendedor⁴.

En síntesis, únicamente cuando al consumidor le sea imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor, de lo contrario, aunque el fabricante sea responsable y deba dar cobertura a la garantía del consumidor, este último solamente podrá dirigirse frente al vendedor.

El supuesto planteado, donde la cliente ya se dirigió frente al vendedor para que le diese una solución y a través de la OMIC formuló reclamación al vendedor, no parece reunir el requisito expresado en los párrafos previos (recogido en el artículo 125 LGDCU, última actualización, publicada el 28/04/2021, en vigor a partir del 01/01/2022 -antiguo artículo 124 LGDCU-), por lo que hemos de descartar esta vía.

- II. Como se señala en la Sentencia de la Audiencia Provincial de Albacete de 3 diciembre de 2010 (EDJ 2010/303242), “nuestro Ordenamiento interno no ha establecido un (deseable) sistema de responsabilidad solidaria del fabricante en cuanto los defectos de la cosa, sino tan solo una responsabilidad subsidiaria condicionada al hecho de que

⁴ Lo que acontecería, por ejemplo, si el establecimiento en el que tuvo lugar la venta de los colchones hubiera cerrado.

al comprador le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse contra el vendedor”.

En el mismo sentido, la Audiencia Provincial de Barcelona, en Sentencia de 5 noviembre de 2012 (EDJ 2012/307617) determina que “resulta irrelevante que la falta de conformidad sea imputable al productor y no al vendedor, pues en todo caso, la acción de reparación tiene que dirigirla el consumidor contra el vendedor y sólo subsidiariamente contra el productor”. Si bien, según se argumenta en la Sentencia del Tribunal Supremo de 14 de julio de 2005, la finalidad de esta medida es evitar al consumidor “que tenga que dirigirse a un posible fabricante desconocido o extranjero”.

III. Por consiguiente, por lo que respecta a las posibles reclamaciones, **la consumidora que compró los colchones debe dirigirse frente al vendedor exigiéndole responsabilidad por la falta de conformidad de los productos sobre la base de los artículos referenciados.**

IV. **El vendedor puede reclamar contra el fabricante.** Será el vendedor quien, **después de responder por los defectos de los colchones ante a la consumidora**, como garante de los productos vendidos, tenga que dirigirse contra el productor - **ejercitando la acción de repetición o reembolso de lo pagado a la consumidora**- para que, en su caso -si los defectos de conformidad resultan imputables al fabricante-, responda en vía de regreso frente a él (“*quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad*”, ex. art. 125.2 LGDCU, última actualización, publicada el 28/04/2021, en vigor a partir del 01/01/2022, y artículo 124 LGDCU, texto original, publicado el 30/11/2007, en vigor a partir del 01/12/2007), momento en que el fabricante podrá plantear las posibles excepciones para eximirse de responsabilidad (basándose, por ejemplo, en la concurrencia de “un error del vendedor en la recomendación del producto”, a él no imputable).

V. Por último, para aclarar posibles dudas que surgiesen sobre la carga de la prueba y el valor del informe del técnico para eximir la responsabilidad del fabricante recomendamos la lectura del artículo publicado en la revista de este Centro de Estudios de Consumo por MENDOZA LOSANA: «Cómo probar que los desperfectos de los bienes no están cubiertos por la garantía en la venta de bienes muebles»⁵.

⁵ MENDOZA LOSANA, A. I.: «Cómo probar que los desperfectos de los bienes no están cubiertos por la garantía en la venta de bienes muebles». (2013). *Revista CESCO De Derecho De Consumo*, (7), 35-49. Disponible en: <https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/353/302>