Centro de Estudios de Consumo

PUBLICACIONES JURÍDICAS
http://centrodeestudiosdeconsumo.com

UN ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS PRINCIPALES NOVEDADES EN MATERIA DE REPARACIÓN DE BIENES DE CONSUMO INTRODUCIDAS POR LA DIRECTIVA 2024/1799 *

Álvaro Vecina Aznar
Profesor Universitario en Formación
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 12 de noviembre de 2024

1. Creación de una plataforma europea de reparaciones

La Directiva (UE) 2024/1799, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por la que se establecen normas comunes para promover la reparación de bienes y se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y las Directivas (UE) 2019/771 y (UE) 2020/1828 (en lo sucesivo, la Directiva), configura lo que ha venido en denominar "plataforma europea en línea sobre reparaciones". Su función es la de permitir a los consumidores *"encontrar reparadores y, en su caso, vendedores de bienes reacondicionados, compradores de bienes defectuosos para su reacondicionamiento o iniciativas de reparación participativas"* (Cdo. 31 Directiva). De la expresión "en su caso", parece desprenderse que, mientras que es obligatorio que la plataforma europea permita a los reparadores ofertar sus servicios, no lo será la incorporación de vendedores de bienes reacondicionados, compradores de bienes defectuosos, o iniciativas de reparación participativas. Así parece confirmarlo igualmente el art. 7.4 de la Directiva.

* Este trabajo es parte del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado "Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances", financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y "FEDER Una manera de hacer Europa" dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 "El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final" cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 20212027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado "Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible", con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

A su vez, la plataforma será de acceso *"sencillo y gratuito"* para los consumidores (Cdo. 31 Directiva) y deberá ser desarrollada por la Comisión Europea –y se entiende, estar operativa–, a más tardar, el 31 de julio de 2027 (art. 7.2 de la Directiva). Los Estados miembros deben elegir entre establecer una sección nacional dentro de la plataforma europea en línea o crear una plataforma nacional en línea que cumpla las condiciones establecidas en la presente Directiva (Cdo. 27 Directiva). Tienen para decidirse hasta el 31 de julio de 2026.

2. Creación del "formulario europeo de información sobre la reparación"

El formulario europeo facilita al consumidor información precontractual[2] de relevancia para la toma de decisión de obligarse, o no, contractualmente. Según lo dispuesto en el art. 4.4 de la Directiva, el formulario deberá indicar *"de manera clara y comprensible"* los datos siguientes : a) la identidad del reparador; b) su dirección geográfica donde está establecido, así como su número de teléfono y dirección de correo electrónico; c) el bien que debe repararse; d) la naturaleza del defecto, y el tipo de reparación propuesta; e) el precio o, si el precio no puede calcularse de antemano, la forma en que debe calcularse el precio y el precio máximo de la reparación; f) el tiempo de duración de la reparación; g) la disponibilidad de bienes de sustitución temporal durante el tiempo de reparación y su coste, en su caso, para el consumidor; etcétera. Asimismo, el formulario se proporcionará en un soporte duradero y en un plazo razonable (art. 4.1 Directiva). Será gratuito, aunque el reparador podrá exigir al consumidor que le abone los costes necesarios, para el caso en que aquél haya realizado un servicio de diagnóstico para determinar la naturaleza del defecto, el tipo de reparación y estimar el precio de la reparación (art. 4.3 Directiva). En tal supuesto, el reparador debe informar al consumidor sobre dichos costes, antes de que éste solicite el servicio de diagnóstico y antes de proporcionarle el formulario (Cdo. 12 Directiva).

El apartado quinto del art. 4 de la Directiva dispone que, para el supuesto en que el reparador haya decido libremente entregar el formulario al consumidor y éste acepte, *"el reparador quedará obligado a efectuar el servicio de reparación con arreglo a esas condiciones* [las estipuladas en el formulario]*"*. Además, el reparador no podrá modificar tales condiciones *"durante un período de treinta días naturales a partir de la fecha en*

[2] Para el caso en que el reparador haga entrega del mismo, el art. 4.6 de la Directiva señala que se considerará que aquél ha cumplido con los requisitos de información precontractual[2] establecidos en la Directiva 2000/31 [art. 5.1 letras a), b) y c)], en la Directiva 2006/123 [art. 22 apartado primero, letras a) e i), y apartado tercero, letra a)], y en la Directiva 2011/83 [arts. 5.1, letras a) b) c) y d), y 6.1, letras a) b) c) e) y g)].

que se haya proporcionado dicho formulario al consumidor". Ahora bien, a diferencia de la Propuesta de Directiva, de 22 de marzo de 2023, donde se establecía la obligatoriedad de entrega del formulario al consumidor para los reparadores que sean fabricantes –o alguna de las personas mencionadas en el art. 5 de la Propuesta–, el texto definitivo de la Directiva no lo hace. Por lo tanto, al reparador, sea o no el fabricante, no se le impone[3] el deber de facilitar al consumidor el formulario europeo de reparaciones. Sí deberá reparar en los términos establecidos en el formulario, pero únicamente si hace entrega del mismo al consumidor, cosa a la que no está es obligado.

A la vista de lo expuesto, en la medida en que el formulario contiene las principales estipulaciones del servicio de reparación, entre las que destaca la descripción del servicio a prestar y su precio, y puesto que el reparador queda obligado en caso de aceptación del consumidor, podemos concluir que el formulario europeo de reparaciones se trata de una verdadera oferta de contrato.

3. Ampliación del periodo de garantía legal cuando se repara

El antiguo art. 120 c) TRLGDCU establecía un plazo de seis meses desde la entrega del producto reparado, durante el cual el vendedor respondía de las faltas de conformidad que motivaron la reparación. Esta previsión legal fue eliminada por el Real-Decreto Ley 7/2021, que traspuso las Directivas 2019/770 y 771 al ordenamiento español.

El art. 16 de la Directiva 2024/1799 añade al art. 10 de la Directiva 2019/771 un apartado segundo bis, que queda redactado de la siguiente manera: *"Cuando, de conformidad con el artículo 13, apartado 2, se efectúe una reparación como medida correctora para restablecer la conformidad de los bienes, el período de responsabilidad se ampliará una vez por doce meses".* La Directiva 2024/1799 no es clara en su redacción y genera la duda de si lo que regula es un plazo de garantía adicional de la reparación, como hacía el antiguo art. 120 TRLGDCU, donde el vendedor responde de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, o si, por el contrario, lo que estatuye es la ampliación en doce meses del plazo general de garantía legal del art. 10.1 de la Directiva 2019/771. El legislador español aún no ha traspuesto esta norma; deberemos esperar para conocer de qué manera lo hace.

[3] Tal voluntariedad se indica expresamente en el Cdo. 10 de la Directiva, así como en el art. 4.1 de la Directiva, donde señala que los reparadores *"podrán proporcionar"* el referido formulario.

En mi opinión, el "periodo de responsabilidad" del citado art. 16 de la Directiva debe entenderse referido al plazo de garantía legal, respondiendo, por tanto, el vendedor durante este nuevo plazo por cualquier nueva falta de conformidad, no solo por la que motivó la reparación –como señalaba el antiguo art. 120 c) TRLGDCU–. En contraposición a esta postura, podría aducirse que no es lógico hacer responder al vendedor por faltas de conformidad manifestadas en el nuevo plazo extraordinario, máxime cuando tal plazo únicamente trae causa de la falta de conformidad que motivó la reparación. Sin embargo, considero que entra dentro de lo perfectamente razonable que el legislador europeo haya querido dotar al comprador consumidor de un plazo adicional –digámosle– de certidumbre o tranquilidad en los supuestos donde se ha vendido un bien originariamente no conforme que va produciendo manifestaciones, que si bien diferentes, no son sino la constatación de un mismo hecho: la entrega de un bien no conforme. Una cosa es que las manifestaciones de la falta de conformidad sean distintas –vgr. fallo en las luces de cruce, rotura del filtro de aceite, etc.– y otra que el hecho jurídicamente relevante sea uno mismo, esto es, el incumplimiento contractual por la entrega de un bien no conforme –vgr. un coche en el que se producen distintas averías–. Con todo, es una opción legislativa perfectamente legítima, y la más conforme a la finalidad de proteccción al consumidor que inspira al Derecho de consumo, que a un consumidor que no quiere resolver el contrato, pues desea conservar la cosa, y que viene optando por pedir la reparación de un bien con claros defectos de fábrica, se le dote de un plazo adicional de doce meses no solo para el caso donde se produzca una nueva manifestación de la misma falta de conformidad, sino para cualesquiera otras. Pues, como se ha dicho, todas obedecen a un mismo hecho jurídicamente relevante: la falta de conformidad del bien a lo pactado.

Además, el art. 21 de la Directiva dispone que el contenido del art. 16 de la Directiva –donde se incluye el nuevo plazo de doce meses– no se aplicará a los contratos de compraventa celebrados antes del 31 de julio de 2026, fecha en la que la Directiva deberá ya haber sido traspuesta (art. 22.1 Directiva). De este modo, no podrá argumentarse que la ampliación del plazo de garantía legal en doce meses para cualquier falta de conformidad genera un desequilibrio económico e inseguridad jurídica, por hacer responsable al vendedor durante un plazo mayor al que contractualmente se obligó. Ello dado que, en el momento de perfeccionamiento, ya debiera ser conocedor de esta previsión legal vigente que se integra en el contrato (art. 1258 CC).

Una cuestión que pudiera pasar desapercibida, pero que es de especial interés y está muy relacionada con lo anteriormente expuesto, es la mención que el Cdo. 40 hace respecto a finalidad del plazo de garantía, que no es otra que *"incentivar a los consumidores a que opten por la reparación, de modo que el consumidor la elija como solución para*

restablecer la conformidad de los bienes". Ello resuelve el debate doctrinal[4] que existía en relación con el plazo de garantía del bien entregado al consumidor cuando éste ejercita su derecho a la sustitución. Algunos autores han venido defendiendo que, en tal caso, el nuevo bien entregado al consumidor goza de un nuevo plazo de garantía por entero. La tesis alternativa, defendida por la mayoría de la doctrina, y ahora confirmada por la Directiva 2024/1799, sostiene que se suspende el plazo de garantía desde que el consumidor solicita la sustitución hasta que se le entrega el nuevo bien; de modo que, levantada la suspensión, el plazo de garantía continúa. Así las cosas, si la finalidad de la Directiva 2024/1799 en la ampliación del plazo de garantía se ha visto que es *"incentivar a los consumidores a que opten por la reparación"*, necesariamente deberá ser porque la sustitución no les generaba un nuevo plazo de garantía. De lo contrario, el consumidor no tendría "incentivo" alguno en reparar, en lo que a plazo de garantía se refiere, pues con reparación únicamente vería aumentado el plazo de garantía en doce meses, frente a los –al menos– dos años del nuevo periodo de garantía legal.

4. La ilusoria obligación de reparar del fabricante

Según se indica en el art. 5 de la Directiva, que tiene por título *"obligación de reparación"*, los Estados miembros *"velarán por que, a petición del consumidor, el fabricante*[5] *repare los bienes para los que los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo II establezcan requisitos de reparabilidad"*. Una reparación que, como hemos visto, de acuerdo con el art. 1.2 de la Directiva, se aplicará a la reparación de bienes efectuada fuera de la reparación realizada en el marco de la garantía legal.

Esta pretendida obligación de reparar rige únicamente respecto de los bienes enumerados en el anexo II de la Directiva, que son solo unos pocos, pero relevantes: lavadoras, secadoras de tambor y refrigeradores, todos ellos domésticos; pantallas electrónicas, equipos de soldadura, aspiradoras, servidores y productos de almacenamiento de datos

[4] Sobre el contraste entre las dos principales posiciones doctrinales, V. DN LÓPEZ, M. J., "El bien de consumo entregado en sustitución de otro no conforme, ¿de qué plazo de garantía dispone?", Centro de Estudios de Consumo, accesible en https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/GARANTIA_BIENES_DE_CONSUMO/garantias/25.pdf (fecha de consulta: 3 de octubre de 2024).

[5] Art. 5.3 Directiva 2024/1799: *"Cuando el fabricante obligado a efectuar una reparación en virtud del apartado 1 esté establecido fuera de la Unión, su representante autorizado en la Unión cumplirá la obligación del fabricante. Cuando el fabricante no tenga un representante autorizado en la Unión, el importador del bien en cuestión cumplirá la obligación del fabricante. Cuando no haya importador, el distribuidor del bien en cuestión cumplirá la obligación del fabricante. El representante autorizado, el importador y el distribuidor podrán subcontratar la reparación para cumplir su obligación de reparación".*

teléfonos móviles, teléfonos inalámbricos, tabletas pizarra, y los bienes que incorporen baterías para medios de transporte ligeros.

Nótese que, frente al régimen jurídico del vendedor (art. 13. 4 Directiva 2019/771), donde la *"imposibilidad"* y la *"desproporción"* se articulan como excepciones a la libre elección del consumidor entre la reparación y la sustitución, la Directiva 2024/1799, que únicamente se refiere al supuesto donde lo que se pide es la reparación, omite el criterio de la "desproporción". Por tanto, en principio, aunque la reparación fuese desproporcionada, el fabricante quedaría obligado a reparar.

Ahora bien, este aparente deber del fabricante de reparar siempre que no sea imposible fue ya desmentido por la doctrina[6] al valorar la citada Propuesta de Directiva, que recogía en los mismos términos esta cuestión. En efecto, nos encontramos ante un contrato de obra que voluntariamente deciden celebrar el reparador y el consumidor, donde, como indica la Directiva, el fabricante podrá cobrar un *"precio razonable"* [art. 5.2 a) Directiva]. Dicho de otro modo, el fabricante, en realidad, únicamente estará obligado a reparar –como cualquier otro arrendador– cuando el consumidor arrendatario haya consentido obligarse al pago del precio que el reparador le ofertó y, por tanto, el contrato esté perfecto (art. 1254 CC). De esta forma, lo que la Directiva establece no es una obligación de reparar, sino una obligación del fabricante de transmitir al consumidor una oferta de contrato, cuando éste se lo solicite. Lo que no estará obligado es a que tal oferta sea –como se ha visto–, en forma de formulario europeo de reparaciones. En cualquier caso, solo si hay una confluencia de voluntades el fabricante reparará.

5. Deber de informar al consumidor sobre su derecho a reparar

El art. 16 de la Directiva añade al art. 13 de la Directiva 2019/771 un apartado segundo bis donde se instaura el deber del vendedor de informar al consumidor, con carácter previo a ofrecer al consumidor una solución para restablecer la conformidad de los bienes, sobre su derecho a elegir entre la reparación y la sustitución, así como de la posible ampliación del periodo de responsabilidad que hemos visto en el apartado tercero del presente trabajo.

[6] MARÍN LÓPEZ, M. J., "Hacia una regulación europea sobre la reparación de bienes de consumo: la Propuesta de Directiva de 22 de marzo de 2023", Centro de Estudios de Consumo, pp. 9 y ss, accesible en https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Hacia_una_regulacion_europea_sobre_la_reparacion_de_bienes_de_consumo.pdf (consultado el 03-10-2024).

6. La quimera de la "reparabilidad" como requisito objetivo para la conformidad

La Directiva 2024/1799, en su art. 16, introduce la "reparabilidad" como requisito para la conformidad en la Directiva 2019/771. Un criterio que, como procedo a justificar, es absolutamente inoperante.

Primero de todo, debemos definir reparabilidad, ya que la Directiva no lo hace y, además ni tan siquiera aparece recogido en el diccionario de la Real Academia. En mi opinión, reparabilidad es la aptitud de un bien para ser reparable. Así el Cdo. 21 de la Directiva: "*Los requisitos de reparabilidad …garantizan que los bienes sean reparables"*. Más aún, la reparabilidad también se refiere al cuánto y al cómo se repara, esto es, por un lado, la frecuencia con que el tiene que ser reparado y la forma en que se repara, y, por otro, el dinero y tiempo que se debe dedicar a su reparación.

Que la "reparabilidad" sea un requisito objetivo para la conformidad significa que el apartamiento del bien de consumo en el caso concreto respecto de los estándares de reparabilidad supondrá una falta de conformidad, con el consiguiente deber del vendedor de poner el bien en conformidad. Pero ¿cómo se pone en conformidad un bien que no reúne los criterios de reparabilidad? Sólo existen dos escenarios plausibles de aplicabilidad de la norma.

Uno primero, donde el bien se estropea dentro del plazo de garantía legal –único lapso de tiempo consumo donde la falta de conformidad tiene relevancia jurídica en derecho de consumo–. En este supuesto, que el bien cumpla o no con el requisito de reparabilidad es indiferente, pues está estropeado y, por tanto, no es conforme. En consecuencia, el vendedor tiene ya, igualmente, la obligación de poner el bien en conformidad (art. 10.1 Directiva 2019/771). Es más, para el caso en que el bien siguiera sin ser conforme tras la reparación, la Directiva 2019/771 en su art. 13.4 ya habilita al consumidor a pedir la reducción del precio o la resolución. Por tanto, aquí nada aporta la novedad legislativa de la "reparabilidad".

Existe una segunda situación en la cual, estando el bien en perfectas condiciones, el comprador, por cualquier motivo, descubre que el bien que ha comprado no es potencialmente reparable. En este ámbito y desde el ámbito puramente teórico, podría pensarse en un bien que funcione óptimamente *in aeternum*, pero que simplemente no es potencialmente reparable o, de serlo, los costes de su reparación serían más elevados de lo razonablemente esperable cuando se formalizó el contrato; pero el bien está en perfectas condiciones. Siguiendo con el mismo supuesto, una vez constatado que su bien, pese a no adolecer de ningún desperfecto, no cumple con el criterio de reparabilidad –

porque es irreparable o el coste de reparación es irrazonable–, el comprador decide ejercitar los remedios legales de puesta en conformidad. Para tal caso, deberá pedir primero la reparación o la sustitución (art. 13.2 Directiva 2019/771). Pero tal "irreparabilidad", lógicamente, difícilmente será reparable. Y la sustitución, muy probablemente tampoco será una opción, en la medida en que los bienes de consumo suelen ser modelos producidos en cadena, de forma tal que son todos iguales. En consecuencia, solo quedaría la reducción del precio o la resolución.

Si estudiamos la finalidad de la Directiva 2024/1799 apreciaremos que en diversas ocasiones se señala que el fomento de las reparaciones se hace en aras a una mayor sostenibilidad que proporcione beneficios medioambientales. Como ejemplo, su Cdo. 3: *"La reparación debería dar lugar a un consumo sostenible, ya que es probable que genere menos residuos causados por los bienes desechados, menos demanda de recursos, incluida la energía, causada por el proceso de fabricación y venta de nuevos bienes que sustituyen a los bienes defectuosos, así como menos emisiones de gases de efecto invernadero".* Pareciera absurdo que, habiéndose establecido la reparabilidad como requisito de conformidad para conseguir una mayor sostenibilidad, se aboque al consumidor a tener que resolver el contrato, con la consiguiente devolución de la cosa y los residuos que ello conllevaría.

Con todo, la única opción viable que nos quedaría, una vez visto que la reparación sustitución y resolución no son de aplicación, es la reducción del precio. Ahora bien, es evidente que el fabricante, al que el vendedor puede repetir una vez responda frente al consumidor (art. 18 Directiva 771/2029), repercutirá en el precio esa posible reducción del precio a la que, además, solo deberá hacer frente en muy pocos supuestos, pues pocos serán los consumidores que estén dispuesto a asumir los costes de pleitear.

7. Preservación del mismo régimen de puesta en conformidad

Como es sabido, frente a la libertad de elección entre la reparación o sustitución del bien de consumo que adolece de una falta de consumo, el art. 13.2 de la Directiva 2019/771 articula dos principales excepciones: la imposibilidad de la medida elegida, o su desproporción respecto de la opción alternativa.

En contraposición a este régimen, la Comisión Europea propuso un cambio sustancial en la Propuesta de Directiva, de 22 de marzo de 2023[7]. En su art. 13.2 establecía que *"cuando los costes de sustitución sean iguales o superiores a los costes de reparación, el vendedor reparará los bienes para ponerlos en conformidad"*. Es decir, ante la solicitud de sustitución del bien no conforme, el vendedor, que hasta la fecha solo podía negarse por imposibilidad o desproporción –que no es lo mismo que mayor precio–, podría oponerse a ello alegando simplemente que reparar le es más barato que sustituir. Por suerte, esta propuesta de cambio en el sistema de puesta en conformidad no ha sido incorporado en el texto definitivo de la Directiva 2024/1799, manteniéndose, pues, el mismo régimen. Esto ha sido un acierto por varias razones[8]: primero, porque el presupuesto ideológico no está fundado en criterios objetivos y contrastados. Suponer que la sustitución genera más residuos y contaminación que la reparación no siempre será cierto; en muchos supuestos será justamente lo contrario. En segundo lugar, porque al prescindir del criterio de la desproporción, donde debe tenerse en cuenta el perjuicio que la opción alternativa pudiera causar al consumidor [art. 13.2 c) Directiva 2019/771], se habrían dado casos donde la reparación, que no era querida por el consumidor pero que se le imponía por ser más barata, "llegaría tarde", y el bien, aunque reparado, frustraría igualmente las legítimas expectativas del consumidor.

[7] Sobre la misma, V. MARÍN LÓPEZ, M. J., "La reforma de la Directiva 2019/771, de contratos de compraventa de bienes de consumo, contenida en la Propuesta de Directiva de 22 de marzo de 2023", Centro de Estudios de Consumo, accesible en https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_reforma_de_la_Directiva_2019_771_.pdf (consultado el 03-10-2024)

[8] CARRASCO PERERA, A., "La banalidad del fomento de la reparación de los bienes en la Propuesta de reforma de la Directiva 771/2019, de compraventa de bienes de consumo", Centro de Estudios de Consumo, accesible en http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/La_banalidad_del_fomento_de_la_reparación_de_los_bienes.pdf (consultado el 03-10-2024).