

## **LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA GARANTÍA DE BIENES DE CONSUMO EN LA NORMATIVA ESPAÑOLA**

### **THE RIGHTS OF CONSUMER IN THE CONSUMER GOODS GUARANTEE IN THE SPANISH NORMATIVE**

**Artículo Científico Recibido:** 24 de agosto de 2016 **Aceptado:** 24 de octubre de 2016

**Henry Sosa Olán<sup>1</sup>**  
henrypleyares@hotmail.com

**RESUMEN:** El concepto de garantía de bienes de consumo introducido por la Directiva 99/44/CE, de bienes de consumo, modificó el concepto de incumplimiento contractual a nivel comunitario, por lo que respecta a la falta de conformidad de bien. En esta línea, el presente trabajo tiene como objetivo analizar de manera general, los derechos que la ley le otorga al consumidor cuando el bien no es conforme, es decir, cuando se incumple con lo estipulado en la garantía comercial. Para contrarrestar la problemática mencionada el TRLGDCU creó un régimen especial (arts. 114-127), el cual se aleja considerablemente de las reglas estipuladas en el Código Civil español, para el caso del saneamiento de bienes por vicios ocultos (arts. 1484 y 1485). De esta manera, se brinda mayor protección al consumidor al crearse un régimen jurídico especial.

**ABSTRACT:** The concept of consumer goods guarantee, introduced by the Directive 99/44/EC, of consumer goods, modified the concept of breach of contract at the community level, as regards the lack of conformity of well. Under this precept, the present paper aims to generally analyze, the rights granted to the consumer, particularly when the good is lacked of conformity, to be exact, when it is breached to the terms of the guarantee business. To counteract this problem the TRLGDCU created a special regime (arts. 114-127), which differs considerably from the rules stipulated in the Spanish Civil Code, for the case of sanitation of goods by latent defects (arts. 1484 & 1485). Thus, it provides greater protection to the consumer to create a special legal regime.

**PALABRAS CLAVE:** Consumidor, vendedor, falta de conformidad

**KEY WORDS:** Consumer, Seller, lacked of conformity

---

<sup>1</sup> Doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca, España. Profesor-investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

**SUMARIO:** Introducción. I.- Consideraciones preliminares. II. La garantía de bienes de consumo en los deberes pre y post contractuales de información. III.- Obligación del vendedor de entregar el bien conforme. IV.- Plazos para denunciar la falta de conformidad del bien. Conclusiones. Bibliohemerografía

## **INTRODUCCIÓN**

En el Código Civil español (en adelante C.c) las obligaciones del vendedor se regulan en los artículos 1459-1499, además de otras leyes complementarias como el TRLGDCU, en donde se establece un régimen especial en materia de bienes de consumo cuando una de las partes es un consumidor (arts. 114-127).

La modernización del derecho de obligaciones y contratos en España, se está llevando a cabo en buena medida a través de la incorporación de las Directivas europeas, las cuales tienen como objetivo, regular la protección del consumidor en ciertos sectores de la contratación. Ejemplo de ello lo encontramos en la actual Directiva 99/44/CE, de bienes de consumo. La norma mencionada modificó sustancialmente el ordenamiento jurídico español, ya que como veremos, se creó un régimen jurídico especial, el cual se aplicará siempre y cuando una de las partes tenga la calidad de consumidor.

El presente artículo se encuentra dividido de la siguiente manera:

En las consideraciones preliminares hablamos de manera general de las directivas y reglamentos que regulan la protección del consumidor en ciertos sectores de la contratación. El punto dos trata de La garantía de bienes de consumo en los deberes pre y post contractuales de información, pues como veremos, este deber se convierte en un elemento formal del contrato. En el punto tres tratamos la columna vertebral de nuestro tema: de los derechos a los que tiene acceso el consumidor cuando el bien no sea conforme, es decir, cuando no se adapta a lo estipulado en el contrato o en la garantía comercial. Asimismo, se verá de manera general cómo la legislación española en materia civil le impone al vendedor una serie de lineamientos que debe observar para dar cumplimiento cabal al contrato de compraventa celebrado, los cuales se han visto modificados con la adaptación de la Directiva 99/44/CE, de bienes de consumo. Por último, en el punto cuatro hacemos referencia a los plazos que tiene el consumidor para hacer valer sus derechos, los cuales varían, dependiendo del tipo de bien ante el que nos encontremos, ya sea éste nuevo o de segunda mano.

## I. Consideraciones preliminares

Durante los últimos años se han creado una serie de directivas y reglamentos con el fin de proteger al consumidor<sup>2</sup>. Estas normas coinciden en la definición del consumidor: el cual es una persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional<sup>3</sup>. Asimismo, regulan aspectos pre y postcontractuales, tales como: deberes de información, derecho de desistimiento, cláusulas abusivas, responsabilidad por productos defectuosos, entre otros.

No obstante, todas estas directivas y reglamentos modifican el régimen jurídico interno de los estados miembros. Ejemplo de ello, es el ordenamiento jurídico Español, en donde, el C.c se ha visto modificado, así como también se ha dado paso a la creación de leyes especiales; incluso, se ha visto en la necesidad de elaborar un Código de Consumo de manera parcial, abandonando la vieja técnica de una Ley General y diversas leyes especiales.

Dentro de las directivas que regulan formas de conclusión del contrato en materia de consumo en la Unión Europea se encuentran las siguientes:

- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (en adelante DDC)<sup>4</sup>;

-Directiva 2002/65/CE, sobre servicios financieros a distancia;

-Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico;

-Directiva 2008/122/CE, sobre tiempo compartido;

-Directiva 99/44/CE, sobre garantía en las ventas de bienes de consumo, en la que se centra nuestro estudio<sup>5</sup>.

Sin embargo, existen otras directivas que tienen una incidencia indirecta en la protección del consumidor, en ámbitos como la protección contra la discriminación<sup>6</sup>, los servicios financieros<sup>7</sup>, protección de los pasajeros<sup>8</sup> y servicios de interés económicos<sup>9</sup>.

---

<sup>2</sup> La Directiva a diferencia del Reglamento, es un instrumento que no tiene un alcance general sino solo tiene por objeto alcanzar un fin determinado en un determinado sector.

<sup>3</sup> Vid. Cámara Lapuente, Sergio., "El concepto legal de "consumidor" en el Derecho Privado Europeo y en el Derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos", *Noticias de la Unión Europea, (Monográfico, Derecho Privado Europeo)*, núm. 320, septiembre 2011, pp. 21-44.

<sup>4</sup> Diario Oficial de las Comunidades Europeas (en adelante DOCE) L 304 de 22.11.2011, p. 64-88.

<sup>5</sup> Todas estas Directivas han sido adaptadas al ordenamiento jurídico español, a través de leyes especiales, o en el actual Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios del año 2007.

<sup>6</sup> En este sector, la Unión Europea ha dictado las siguientes Directivas: Directiva 2000/43/CE, sobre el principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico; Directiva 2004/122/CE, sobre el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y suministro; así como la Propuesta de Directiva

Por otro lado, es importante aclarar, que los vendedores de bienes de consumo dentro de la Unión Europea están obligados a garantizar la conformidad de los bienes con el contrato por un período de dos años después de la entrega de las mercancías (art. 5 de la Dir. 99/44, de bienes de consumo). Por el contrario, si los bienes no son entregados de conformidad con el contrato de venta, los consumidores tienen las siguientes opciones: exigir que el bien sea reparado o sustituido, la reducción en el precio, o que el contrato se resuelva, siendo responsable directo el vendedor final ante el consumidor, aunque también cabe la posibilidad de demandar al productor.

Los Estados miembros al adaptar la Directiva 1999/44/CE, a su legislación interna, reforzaron la protección del consumidor al regular la falta de conformidad del bien. Además, la garantía comercial, debe ser redactada con claridad e indicar cuáles son los derechos que la Ley le otorga al consumidor<sup>10</sup>. Aunque es importante mencionar, que la transposición de la Directiva de bienes de consumo, tuvo repercusiones importantes en lo que toca a la modernización de los derechos civiles nacionales: tal es el caso de Alemania que con la reforma realizada al BGB en el año 2001 se actualizó la compraventa regulada en el Código Civil adaptándola a los nuevos entornos que demanda una sociedad de consumo<sup>11</sup>.

En un principio la Directiva de bienes de consumo fue transpuesta al ordenamiento jurídico español, a través de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo. No obstante, con la refundición parcial de leyes de consumo en el año 2007, pasó a formar parte del Texto Refundido de la Ley

---

sobre el principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, COM 2008, 426.

<sup>7</sup> En esta materia va a depender la protección del consumidor del volumen de la transacción. Para este sector específico se han dictado las siguientes normas: Reglamento núm. 924/2009, sobre los pagos transfronterizos; la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago; la Directiva 94/19/CE, sobre sistemas de garantía de depósitos; la Directiva 92/49/CE, sobre seguros distintos del seguro de vida; la Directiva 2002/83/CE, sobre seguro de vida; la Directiva 2002/92/CE, sobre la mediación en los seguros; la Directiva 2003/71/CE, sobre folletos; la Directiva 2003/6/CE, sobre operaciones con información privilegiada y la manipulación del mercado; la Directiva 85/611/CEE, sobre determinados organismos de inversión colectiva; la Directiva 2004/39/CE, sobre los mercados de instrumentos financieros y la Directiva 97/9/CE, sobre los sistemas de indemnización de los inversores.

<sup>8</sup> Entre las normas que otorgan derechos específicos a los pasajeros y viajeros, encontramos las siguientes: Directiva 90/314/CE, sobre viajes combinados; Reglamento núm. 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; Reglamento núm. 1371/2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril, así como las actuales propuestas de Reglamento relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, COM 2008, 816, y propuesta de Reglamento sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, COM 2008, 817.

<sup>9</sup> En relación con esta materia se han promulgado las siguientes Directivas: Directiva 2002/22/CE, y 2009/136/CE, sobre el servicio universal; Directiva 2009/72/CE, sobre el mercado interior de la electricidad; Directiva 2009/73/CE, sobre el mercado interior del gas natural, y la Directiva 97/67/CE, sobre el mercado interior de servicios postales.

<sup>10</sup> Vid. [http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen\\_rights\\_en.htm#gar](http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm#gar). [Con acceso el 10-XII-2015].

<sup>11</sup> Vid. sobre este punto: Ebers, Martín., "La reforma y europeización del Derecho alemán de obligaciones", en Badosa Coll, F., y Arrollo I Amayuelas, Esther., (coords.): *La armonización del Derecho de obligaciones en Europa*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2006, pp. 64-67.

General de Consumidores y Usuarios del año 2007 en (adelante TRLGDCU; arts. 114-127)<sup>12</sup>.

A nivel nacional, el artículo 3 TRLGDCU define al “consumidor” de la siguiente manera:

*A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.*

Cabe señalar que el concepto comentado contiene una peculiaridad respecto de la DDC, pues esta última solo admite que la persona física sea consumidor<sup>13</sup>. Sin embargo, a pesar de que el artículo 3 TRLGDCU incluye a las personas jurídicas, en nada contraviene a la normativa comunitaria, debido a que hace la aclaración que serán consideradas consumidores siempre y cuando actúen sin fines de lucro, tal y como lo ha dejado claro el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en sus diversas sentencias, en donde ha excluido a las personas jurídicas del régimen jurídico de protección al consumidor que realizan actividades con fines de lucro<sup>14</sup>.

Lo opuesto a consumidor sería un empresario, el cual es definido en el artículo 4 TRLGDCU en los siguientes términos:

---

<sup>12</sup> Vid. Boletín Oficial del Estado (BOE) núm. 287, de 30-XI-2007.

<sup>13</sup> Artículo 2.1 DDC: “Toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”.

<sup>14</sup> Véase al respecto las siguientes sentencias del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (en adelante STJCE), de 20 de enero de 2005, asunto C-464/01, Johann Gruber c. Bay W; STJCE de 20 de enero de 2005, asunto C-27/02, Petra Engler contra JanusVersandGmbH; STJCE de 19 de enero de 1993, ShearsonLehman Hutton, as. C-89/91; STJCE Benincasa, as. C-269/95), entre otras.

*A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

## **II. La garantía de bienes de consumo en los deberes pre y pots contractuales de información**

El artículo 60 TRLGDCU prevé los deberes precontractuales para cualquier contrato de consumo. Cabe señalar que, con la transposición de la DDC, se armonizan los deberes comentados (art. 5), haciéndose la distinción de la información que se debe otorgar tanto para los bienes como para los servicios. La importancia de los deberes contractuales de información radica en que el consumidor emita un consentimiento informado y libre de toda manipulación, tal y como señala Cámara Lapuente, cuando aclara que su fundamento se halla en proteger la libertad de contratar que asiste al consumidor, de manera que éste tenga la posibilidad de comparar bienes y servicios<sup>15</sup>.

Además, la información precontractual cumple funciones de diversa índole como la de hacer frente a la complejidad del tráfico jurídico, la diversidad de bienes y servicios que ofrece el mercado, la aparición de nuevas figuras contractuales o la proliferación de condiciones generales de la contratación, las cuales han dificultado el acceso a la información del usuario de dichos bienes, incrementado la situación de desequilibrio que existe entre el profesional y el cliente. Al mismo tiempo, la agresividad de las técnicas publicitarias propias de una sociedad de consumo incita constantemente a adquirir nuevos productos, o contratar nuevos servicios<sup>16</sup>. Es por ello que, *“el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas”* (art. 60.1 TRLGDCU).

De esta manera el artículo 60 e) TRLGDCU aclara: *“Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales”*

---

<sup>15</sup> Cfr. Cámara Lapuente, Sergio., “Comentario al artículo 60 del TRLGDCU”, en Cámara Lapuente, Sergio., (Dir.): *Comentarios a las normas de protección de los consumidores: Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*, Colex, Madrid, 2011, p. 489.

<sup>16</sup> Vid. Serrano Fernández, María y Reyes Sánchez Lería., “Del Código Civil a las Directivas comunitarias sobre el derecho de la contratación: un recorrido por el deber precontractual de información al consumidor”, *Revista de Derecho Patrimonial*, Mayo-Agosto, 2013, núm. 31, p. 26, especialmente, nota al pie, núm. 6.

Esta previsión es de vital importancia, debido a que si el bien resulta defectuoso, es decir, no es conforme con lo estipulado en el contrato, ya sea porque no funcione adecuadamente o no cumpla con las características descritas, será de aplicación el régimen especial para bienes de consumo previsto en el TRLGDCU (arts. 114-127).

Asimismo, el deber de informar al consumidor de la garantía del bien debe formalizarse al momento de concluirse el contrato (artículo 63 TRLGDCU), es decir en un momento postcontractual. De lo contrario el empresario se haría acreedor tanto a sanciones civiles como administrativas. Para lo cual, habrá que hacer la siguiente distinción:

**a) Sanciones civiles** generales contempladas en el CC, entre las que encontramos la nulidad o anulabilidad del contrato al existir error o dolo omisivo para el caso de que el contrato se perfeccione basándose en información errónea (arts. 1.266, 1.269, 1.270, y 1.300 y ss. CC). Además de la responsabilidad contractual regulada en los artículos 1.101 y siguientes CC. Y Sanciones civiles y administrativas especiales establecidas en el ámbito de consumo (arts. 61 y 65 TRLGDCU).

**b) Sanciones administrativas.** El artículo 49 TRLGDCU prevé una serie de infracciones administrativas, las cuales se consideraran prácticas comerciales desleales, para el caso de que el empresario induzca a engaño confusión al consumidor. El artículo comentado tiene una conexión directa con los artículos 51 y 52 TRLGDCU, tales preceptos establecen la graduación de las infracciones.

Como podemos ver, el deber de informar sobre la garantía del bien de consumo se convierte en un elemento formal del contrato.

### III. Obligación del vendedor de entregar el bien conforme

A los efectos que nos interesan ahora, "entregar" significa poner en posesión del comprador o transmitirle la cosa con aptitud para su destino. Uno de los efectos que produce la entrega de la cosa vendida es la conversión del adquirente en propietario. El C.c, en los artículos 1.461 y 1.462 obliga al comprador a entregar el bien como consecuencia inmediata de la perfección del contrato de compra venta; siendo recíproca a la obligación del pago del precio para el vendedor.

Si bien en la compraventa tradicional rige el llamado "*periculum est emptoris*" (art. 1.182 CC). En materia de consumo, el TRLGDCU prevé unas reglas especiales en lo tocante a la transmisión del riesgo (art. 66 *ter*), atribuyendo al vendedor el riesgo de pérdida o deterioro del bien, incluso sin su culpa, mientras el consumidor o un tercero indicado por él, distinto del transportista no haya adquirido su posesión material.

El empresario deberá cumplir con su obligación de ejecutar el contrato en el plazo de 30 días naturales, a partir de la celebración del contrato y sin ninguna demora indebida (art. 66 bis TRLGDCU). Se trata de una norma con carácter dispositivo para el supuesto de no haberse fijado plazo alguno en la propuesta de contratación<sup>17</sup>. El cómputo del plazo señalado se realizará acorde con lo estipulado en el artículo 5 C.c, es decir, a partir del día de la aceptación de la oferta<sup>18</sup>. Hay para quienes este plazo es suficiente para que el vendedor cumpla con su obligación de entregar el bien. Sin embargo, la cuestión planteada puede resultar problemática sobre todo en los contratos de adhesión, en donde se podría estipular una cláusula superior al de treinta días<sup>19</sup>. En caso de que esto ocurriera, tal cláusula sería nula (art. 83 TRLGDCU).

En el supuesto de que el empresario no realice su prestación en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, esto sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad (art. 66 bis.3 TRLGDCU).

La importancia del cumplimiento del contrato sin que se agote el plazo de 30 días es de gran relevancia, sobre todo para verificar si el empresario ha cumplido en tiempo y en forma con su obligación. Por otro lado, algunas veces no ven problema alguno de ampliar el plazo de 30 días cuando la naturaleza del producto o los mecanismos de distribución utilizados prevean tal necesidad<sup>20</sup>. No obstante, en la entrega de los bienes comprados mediante un contrato de venta, el artículo 66 bis.2 TRLGDCU aclara que cuando el vendedor no entrega la mercancía a tiempo, el consumidor debe brindarle una segunda oportunidad para entregar lo acordado en un plazo razonable, de lo contrario el consumidor puede resolver el contrato.

Cabe aclarar que la regla prevista en el artículo 66 bis.2 TRLGDCU no será aplicable a los contratos de venta, cuando el comerciante haya rechazado entregar los bienes, o el plazo de entrega sea esencial a la vista de todas las circunstancias que concurran en su celebración, o cuando el consumidor informe al comerciante antes de la celebración del contrato que su ejecución es esencial en una fecha determinada. En ambos casos, si el comerciante no cumple su obligación de entrega de los bienes en el plazo acordado con el consumidor, o en el plazo fijado en el

---

<sup>17</sup> Vid. Marín López, Juan José., "Prácticas comerciales y protección de los consumidores", *Derecho privado y constitución*, núm. 5, 1995, p. 165.

<sup>18</sup> Cfr. Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo., "Comentario a los artículos 38 a 48 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante LOCM)" en Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo y Leguina Villa, Jesús., (Coords.): *Comentarios a las leyes de ordenación del comercio minorista*, Tecnos, Madrid, p. 712.

<sup>19</sup> Vid. Marín López, Juan José., "Comentarios a los artículos 38 a 48 de la LOCM" en Arimany, Manubens & Asociados., (Coords.): *Ordenación del comercio minorista, comentarios a la ley 7/1996 y a la ley orgánica 2/1996, ambas de fecha de 15 de enero*, Praxis, Barcelona, 1996, p. 319; ARROYO APARICIO, Alicia., *Los contratos a distancia en la ley de ordenación del comercio minorista*, Aranzadi, Navarra, 2003, p. 302.

<sup>20</sup> Vid. Díez Soto, Carlos "Comentario a los artículos 42-45 de la LOCM", en Alonso Ureba, Alberto., (coord.): *Régimen jurídico general del comercio minorista*, McGraw-Hill, Madrid, 1999, p. 521.

apartado 1 del artículo 66 bis.1 TRLGDCU, el consumidor puede resolver el contrato de inmediato (art. 66 bis.2 TRLGDCU).

Sin embargo, cuando se haya resuelto el contrato, el comerciante deberá reembolsar sin ninguna demora indebida todas las cantidades abonadas en virtud del mismo. En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad (art. 66 bis.3 TRLGDCU). Asimismo, corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de los plazos previstos en el artículo 66 bis TRLGDCU (art. 66 bis.4 TRLGDCU).

Las medidas comentadas tienen su antecedente directo en el artículo 18 de la DDC, el cual quedó redactado tal cual en las modificaciones realizadas a la normativa comentada, el jueves 23 de junio del año 2011. Sin embargo, tales reglas fueron criticadas por el grupo socialista español, debido a que se reducía la protección del consumidor en este punto<sup>21</sup>.

Más no sólo ha de “entregar el bien” el empresario: ha de hacerlo, para cumplir plenamente con su obligación, libre de vicios o defectos. Cabe aclarar que en el Derecho Español se cuenta actualmente con un triple régimen sobre vicios o defectos de las cosas entregadas, pues dependiendo del ámbito subjetivo en el que nos encontremos será de aplicación una ley u otra. Por ejemplo, si se trata de una compraventa mercantil se aplicará el Código de Comercio. Por el contrario, si se trata de una compraventa entre particulares tendremos que acudir a las disposiciones del C.c (art. 1.494 y sigs.), los cuales prevén el régimen jurídico de los vicios ocultos. Sin embargo, si se trata de una compraventa en la que interviene un consumidor y un empresario, estaremos a lo dispuesto en lo contenido en el TRLGDCU (arts. 114 y sigs.)<sup>22</sup>. No obstante, el TRLGDCU sólo regula el régimen jurídico aplicable en el caso de falta de conformidad del *bien* al contrato. Por lo tanto, cuando se trate de la contratación de *servicios* se aplicará el régimen previsto en el C.c<sup>23</sup>.

El antecedente directo del concepto de “falta de conformidad” lo encontramos en el primer inciso del artículo 1.484 C.c, en el cual como aclara De Verda y

---

<sup>21</sup> Vid. Comentario del grupo socialista español, disponible en: A.7-0038/2011:[http://www.europa.eu/sites/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2011\\_0116&language=ES&ring=A7-2011-0038](http://www.europa.eu/sites/getDoc.do?type=TA&reference=P7-TA-2011_0116&language=ES&ring=A7-2011-0038). [Con acceso el 29-IV-2013].

<sup>22</sup> Vid. Artículo 117 TRLGDCU cuando aclara: “El ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa. En todo caso, el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”.

<sup>23</sup> Vid. Martínez Velencoso, Luz María., *La falta de conformidad en la compraventa de bienes. Análisis de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*, Bosch, Barcelona, 2007, p. 34.

Beamonte, "se diferencia, pues, claramente, entre la noción de "vicio", entendida como un defecto que ocasiona la inhabilidad de la cosa para servir a su natural destino, el cual se determina conforme a parámetros generales extraídos de la práctica negocial, y el requisito de la gravedad del mismo, que alude al grado de frustración que experimenta el comprador como consecuencia de dicho defecto en relación con las específicas utilidades que éste esperaba obtener de la cosa adquirida, el cual deberá apreciarse "in concreto", en atención al singular uso al que pretendía destinarla y para el que la compra"<sup>24</sup>.

En el ordenamiento jurídico español, la jurisprudencia ha distinguido los vicios o defectos del bien objeto del contrato y la total inoperatividad del objeto vendido. Tal clasificación cobra importancia a la hora de aplicar para el primer supuesto el artículo 1.484 y concordantes del C.c y en el segundo caso el artículo 1.101 C.c y concordantes del ordenamiento legal citado. Sin embargo, en la práctica es difícil distinguir cuándo nos encontramos ante un incumplimiento contractual por la entrega de una cosa distinta a la debida (*aliud pro alio*), y cuándo nos encontramos ante un incumplimiento por inoperatividad de la cosa. De esta manera, la jurisprudencia ha declarado que estamos ante un supuesto de *aliud pro alio* cuando la inhabilidad nace de "defectos de la cosa vendida que impidan obtener de ella utilidad que motivó su adquisición, sin que sea bastante para instar su resolución una insatisfacción puramente subjetiva del comprador"<sup>25</sup>.

Para superar la problemática comentada en el párrafo anterior, surge el concepto de "conformidad" como "garantía" en la venta de bienes de consumo, el cual viene creado por la *Directiva 99/44/CE*. El concepto comentado abarca diferentes categorías de vicios o anomalías, entre las que encontramos defectos en la calidad del bien, entrega de una cosa por otra, o no se ajusten a la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo. "En definitiva, la expresión "falta de conformidad" es mucho más amplia que la de "vicios ocultos" propia de los Códigos civiles decimonónicos, ya que la "no conformidad" del comprador resulta de la comparación entre la prestación prometida y la efectivamente realizada"<sup>26</sup>.

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 (art. 114 TRLGDCU). No obstante, se excluye del régimen en la venta de la garantía de bienes

---

<sup>24</sup> De Verda y Beamonte, José Ramón., *Saneamiento por vicios ocultos: las acciones edilicias*, Aranzadi, Navarra, 2004, p. 24.

<sup>25</sup> Martínez Velencoso, Luz María (2007), *op.cit.*, p. 38.

<sup>26</sup> *Ibidem*.

de consumo, los contratos de compraventa y de suministro de productos que hayan de producirse o fabricarse. Tampoco, será de aplicación a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas, cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas y a la electricidad. Además, esta normativa no será aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente (art. 115 TRLGDCU). Por lo que respecta a los bienes hechos por los artesanos también se aplicará el TRLGDCU cuando el bien no sea conforme (art. 115).

En el supuesto de que el bien no sea conforme, la ley le otorga al consumidor una serie de "remedios", los cuales se establecen de forma jerárquica.

En primer lugar, el consumidor podrá pedir la *reparación* o *sustitución* del bien. No obstante, la opción comentada no tiene cabida en caso de bienes no fungibles y bienes de segunda mano (art. 120 g) TRLGDCU). En cualquier caso la elección de una u otra opción corresponde al consumidor.

En segundo lugar, si una vez reparado o sustituido el bien, éste no fuera conforme, el consumidor podrá pedir, ya sea la rebaja del precio o la resolución del contrato (art. 121 TRLGDCU). Si el consumidor optara por la primera opción, es decir, la *rebaja del precio*, esta será proporcional a la diferencia existente entre el 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 el momento de dicha entrega (art. 122 TRLGDCU). La *resolución* no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia<sup>27</sup>.

Por otra parte, el comprador debe recibir la cosa tal y como la compró al momento de perfeccionarse el contrato, por lo tanto no se le puede obligar a recibir otra cosa diferente, salvo pacto en contrario (art. 1.166 del C.c).

En el ordenamiento civil español no existe regla alguna que haga alusión al lugar de entrega de la cosa, por lo que el mismo se regirá por lo dispuesto en los artículos

---

<sup>27</sup> Vid. Aparicio Vaquero, Juan Pablo., "Riesgos conformidad y prueba en los contratos de consumo", en Valdés Martínez, María del Carmen., (Coord.): *Formación, perfeccionamiento y eficacia del contrato*, Universidad Veracruzana, Xalapa México, 2007, pp. 276-277, cuando señala: "Para que el vendedor asuma la falta de conformidad, ésta debe haberse manifestado en el plazo de dos años desde la entrega presumiendo que ésta se produjo en la fecha que consta en el ticket de compra, factura o albarán de entrega (art. 123.1 TRLGDCU). Dicho plazo puede verse reducido a un año en los bienes de segunda mano únicamente si así lo acuerdan vendedor y comprador; es decir, a falta de pacto expreso (que habrá de demostrar el vendedor), el plazo de garantía de los bienes de segunda mano sigue siendo de dos años. La entrega del bien al vendedor para repararlo o sustituirlo *suspende* esos plazos. Una vez devuelto el bien reparado o el sustituto, el plazo continúa por el tiempo que faltara de consumir de la garantía inicial.

A partir del momento en que se manifieste el defecto, el consumidor dispone de dos meses para comunicárselo al vendedor (art. 123.5 TRLGDCU). Se trata de una carga de denuncia que se impone al consumidor que quiera hacer valer sus derechos frente a la contraparte y en la que, nuevamente, habrá que confiar en la buena fe de una de las partes, en este caso el consumidor, pues se presume que dicha comunicación tiene siempre lugar en el mencionado plazo. Cabría, no obstante, que el vendedor demostrara lo contrario y quedara así liberado de su responsabilidad.

Finalmente, la acción *judicial* para reclamar frente a la falta de conformidad apreciada caduca a los tres años desde la entrega del bien (art. 123.4 TRLGDCU). El consumidor, por lo tanto, no deberá dilatar el recurso a los tribunales más allá de dicho plazo, aunque haya comunicado en tiempo el defecto al vendedor, si éste no asume su responsabilidad y subsana, por los medios vistos, la falta de conformidad. Por el contrario, la *reparación* o *sustitución* del bien suspenden todos los plazos señalados hasta que se entregue el bien ya reparado o el sustituto".

que regulan el pago (arts. 1.171 y 1.500 C.c.)<sup>28</sup>. En relación con esto el artículo 1.465 del C. c reza lo siguiente: “*los gastos para la entrega de la cosa vendida serán de cuenta del vendedor, y los de su transporte o traslación de cargo del comprador, salvo el caso de estipulación especial*”. Este precepto establece el régimen legal supletorio de distribución de los gastos de entrega y transporte de la cosa vendida para el caso de que tales gastos existan. Se trata de una norma de carácter dispositivo la cual puede ser alterada por la voluntad de los contratantes manifestada en cualquier forma. El sistema diseñado por el artículo 1.465 C.c se aplica en defecto de voluntad diversa de los contratantes, es idéntico al dispuesto por el artículo 338 Código de Comercio para las ventas mercantiles, el cual atribuye al vendedor los gastos de entrega y al comprador los gastos de transporte<sup>29</sup>.

En la compraventa tradicional el vendedor responde de los vicios ocultos al comprador, así lo expresa el C.c., español en sus artículos 1484 y 1485, esto con independencia de las acciones que éste puede ejercitar, como son: la acción redhibitoria, acción ejecutoria o *quantis minoris* y acción de daños y perjuicios. De esta manera el C.c., español regula dos clases de saneamiento (arts. 1475-1484):

1. Saneamiento por evicción, que garantiza la posesión de la cosa objeto de la compraventa contra perturbaciones de carácter jurídico y;

2. El saneamiento por defectos ocultos, que asegura la posesión útil frente a perturbaciones económicas<sup>30</sup>. Cabe señalar que de acuerdo a lo establecido en los artículos 1475 a 1482 C.c se delimitan las reglas para exigir el cumplimiento de saneamiento por evicción.

---

<sup>28</sup> Albaladejo, Manuel., *Derecho civil II, Derecho de las obligaciones*, J. M Bosch Editor, Barcelona, 2002, pp. 528-529. “No hay norma especial alguna; por lo que rigen las generales, según las que se entregará en el lugar acordado, y si no se fijó uno, en el que estuviese la cosa al ser vendida, si era cosa determinada, y en cualquier otro caso, en el domicilio del vendedor”.

<sup>29</sup> Vid. Peña López, Fernando., “Comentario a los artículos 1.462 a 1.499 del CC”, en Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo., (Coord.): *Comentarios al Código Civil*, 2ª, ed., Aranzadi, Navarra, 2006, pp. 1743-1744: “Son gastos de entrega todos aquellos necesarios para realizar la entrega de la cosa en las condiciones pactadas. Como los derivados de la especificación o concentración cuando se debe una cosa genérica; los que genere la determinación de los elementos del contrato que no se encontrasen plenamente determinados; el pesado, la cuenta o la medición de las cosas fungibles; la de liberación de cargas y gravámenes de la cosa que se hubiesen vendido en tal concepto”.

<sup>30</sup> Vid. Sánchez González, María Paz., “Comentario a los artículos I3, I.445-I.525 del Código Civil”, en Pasquau Liaño, Miguel. (Dir.), *Jurisprudencia civil comentada, código civil. Tomo II*, Comares, Granada, 2000, p. 2652.

#### **IV. Plazos para denunciar la falta de conformidad del bien**

Los plazos para denunciar la falta de conformidad del bien en el ordenamiento jurídico español, varían dependiendo de la situación. El plazo de garantía será de dos años para bienes nuevos y de un año para bienes de segunda mano. Ello se deduce de la lectura del artículo 123. 1 del TRLGDCU: *El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.* Como puede observarse, es irrenunciable el derecho del consumidor de acudir a la falta de conformidad. Además, en cuanto a los bienes hechos por los artesanos también se aplicará el TRLGDCU, cuando el bien no sea conforme (art. 115).

El plazo del cual dispone el consumidor para demostrar la falta de conformidad, cuando ésta es de origen, es de seis meses a partir de la compra del bien, y será el vendedor el que tenga que demostrar lo contrario (art. 123.1 TRLGDCU). No obstante, el plazo máximo para que el consumidor notifique la falta de conformidad al vendedor es de dos meses a contar desde que tuvo conocimiento, tal y como lo señala el artículo 123. 5 TRLGDCU. En caso de que el consumidor no notifique la falta de conformidad, tal conducta no supondrá la pérdida del derecho de saneamiento que corresponda. Sin embargo, el consumidor será responsable de los daños o pérdidas ocasionados en el bien con motivo en el retraso de la comunicación.

Cuando el bien material sea saneado, el comprador dispone de un plazo de un año para que el vendedor reclame al responsable último de la falta de conformidad (fabricante, importador, mayorista, transportista); a contar desde que él respondió (reparó, sustituyó, rebajó el precio, resolvió el contrato) ante el consumidor (artículo 124.3 TRLGDCU).

Cabe señalar que el consumidor dispone de un plazo de tres años para ejercitar ante los tribunales las acciones (o sus derechos) por la falta de conformidad del bien o servicio (art. 123.4 TRLGDCU).

Cuando el bien no sea conforme será el vendedor quien ha de correr con los gastos técnicos. Además, la reparación y sustitución del bien se ajustarán a lo siguiente: *serán gratuitas para el consumidor y usuario, dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los*

*productos, especialmente los gastos de envío; así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales (art. 120.a del TRLGDCU).*

Como podemos ver, los plazos previstos para el caso de saneamiento por vicios existentes en el C.c.<sup>31</sup>, y sobre todo en el Código de comercio<sup>32</sup>, se amplían considerablemente a favor del consumidor, ya que éste se encuentra en una situación de indefensión o inferioridad respecto al empresario, asumiendo éste último el riesgo de la actividad comercial<sup>33</sup>.

## **CONCLUSIONES**

El derecho de consumo dentro de la Unión Europea se encuentra en una profunda transformación, por lo tanto, los estados miembros constantemente modifican su régimen jurídico interno. Este es el caso de España, ya que su derecho de consumo se renueva constantemente. Lo anterior se vio reflejado con motivo de la transposición de la directiva 99/44/CE, de garantía de bienes de consumo. Esta norma como vimos modificó sustancialmente el régimen de incumplimiento contractual en la legislación española.

Dentro de las obligaciones del vendedor la más importante es la de entregar la cosa con sus accesorios. Además, la teoría del riesgo le es imputable al vendedor mientras no se haya entregado el bien, razón por la cual, éste tiene la obligación de custodiarlo con la debida diligencia de un buen padre de familia. Sin embargo, cuando se demuestre que existió caso fortuito o fuerza mayor, se le exime de la responsabilidad de devolver la cosa.

Por otra parte, cuando el bien no es conforme se prevé el saneamiento para subsanar las deficiencias de la cosa objeto del contrato, como se vio en el desarrollo del presente trabajo, la legislación española señala dos clases de saneamiento, el saneamiento por vicios ocultos y el saneamiento por evicción. No obstante, en las relaciones entre empresarios y consumidores, se estará a lo dispuesto en el régimen especial (arts. 114-127 TRLGDCU).

---

<sup>31</sup> Según el artículo 1490 C.c., la acción para pedir el saneamiento por vicios ocultos se extingue a los seis meses, contados desde la entrega de la cosa vendida.

<sup>32</sup> *Vid.* Artículo 342 Código de Comercio, cuando aclara: "El comprador que no haya hecho reclamación alguna fundada en los vicios internos de la cosa vendida, dentro de los treinta días siguientes a su entrega, perderá toda acción y derecho a repetir por esta causa contra el vendedor".

<sup>33</sup> *Cfr.* Aparicio vaquero, Juan Pablo, (2006), *op.cit.*, pp.276-278.

Por otro lado, para el caso de que el empresario incumpla con su obligación de brindar la información al consumidor, sobre la garantía legal de bien de consumo, se haría acreedor, tanto a sanciones civiles como administrativas.

### **BIBLIOHEMEROGRAFÍA**

Albaladejo, Manuel., *Derecho civil II, Derecho de las obligaciones*, J. M Bosch Editor, Barcelona, 2002.

Aparicio Vaquero, Juan Pablo., "Riesgos, conformidad y prueba en contratos de consumo", C.A. *Estudios Jurídicos (Universidad Veracruzana)*, México, 2007. [PDF].

ARROYO APARICIO, Alicia., *Los contratos a distancia en la ley de ordenación del comercio minorista*, Aranzadi, Navarra, 2003.

Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo., "Comentario a los artículos 38 a 48 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante LOCM)" en Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo y Leguina Villa, Jesús., (Coords.): *Comentarios a las leyes de ordenación del comercio minorista*, Tecnos, Madrid, pp. 663-736.

Cámara Lapuente, Sergio., "El concepto legal de "consumidor" en el Derecho Privado Europeo y en el Derecho español: aspectos controvertidos o no resueltos", *Noticias de la Unión Europea, (Monográfico, Derecho Privado Europeo)*, núm. 320, septiembre 2011, pp. 21-44.

- "Comentario al artículo 60 del TRLGDCU", en Cámara Lapuente, Sergio., (Dir.): *Comentarios a las normas de protección de los consumidores: Texto Refundido (RDL 1/2007) y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*, Colex, Madrid, 2011, pp. 483-510.

De Verda y Beamonte, Juan Ramón., *Saneamiento por vicios ocultos: las acciones edilicias*, Aranzadi, Navarra, 2004.

Díez Soto, Carlos "Comentario a los artículos 42-45 de la LOCM", en Alonso Ureba, Alberto., (coord.): *Régimen jurídico general del comercio minorista*, McGraw-Hill, Madrid, 1999, pp. 492-579.

Ebers, Martín., "La reforma y europeización del Derecho alemán de obligaciones", en Badosa Coll, F., y Arrollo I Amayuelas, Esther., (coords.): *La armonización del Derecho de obligaciones en Europa*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2006, pp. 39-78.

Marín López, Juan José., "Prácticas comerciales y protección de los consumidores", *Derecho privado y constitución*, núm. 5, 1995, pp. 85-184.

- "Comentarios a los artículos 38 a 48 de la LOCM" en Arimany, Manubens & Asociados., (Coords.): *Ordenación del comercio minorista, comentarios a la ley 7/1996 y a la ley orgánica 2/1996*, amabas de fecha de 15 de enero, Praxis, Barcelona, 1996, pp. 278- 355.

Martínez Velencoso, Luz María., *La falta de conformidad en la compraventa de bienes. Análisis de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*, Bosch, Barcelona, 2007.

Peña López, Fernando., "Comentario a los artículos 1.462 a 1.499 del CC", en Bercovitz Rodríguez-Cano, Rodrigo., (Coord.): *Comentarios al Código Civil*, 2ª, ed., Aranzadi, Navarra, 2006, pp. 1736-1742.

Sánchez González, María Paz., "Comentario a los artículos 13, 1.445-1.525 del Código Civil", en Pasquau Liaño, Miguel. (Dir.), *Jurisprudencia civil comentada, código civil. Tomo II*, Comares, Granada, 2000.

Serrano Fernández, María y Reyes Sánchez Lería., "Del Código Civil a las Directivas comunitarias sobre el derecho de la contratación: un recorrido por el deber precontractual de información al consumidor", *Revista de Derecho Patrimonial*, Mayo-Agosto, 2013, núm. 31, pp. 23-62.