

MERCANTIL

**CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VEHÍCULO.
DERECHOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA
FALTA DE CONFORMIDAD DEL BIEN
(CASO PRÁCTICO)**

Núm.
27/2005

RAFAEL LARA GONZÁLEZ

*Profesor Titular de Derecho Mercantil
Universidad Pública de Navarra*

ENUNCIADO

Con fecha 25 de enero de 2004 Don Felipe García adquirió, para su uso personal, un vehículo nuevo en el concesionario de la respectiva marca del automóvil y abonó por ello la cantidad de 18.234,22 euros. El automóvil le fue entregado con 32 kilómetros en el contador, considerando el comprador este hecho como totalmente no habitual, máxime cuando había abonado el equivalente a doscientos euros extra para que el coche se trajese en camión-grúa y no tocara la carretera antes de su matriculación, dado que el automóvil procedía de otro concesionario sito en una ciudad cercana a la del domicilio de las partes contratantes. El gerente de la empresa vendedora únicamente le dio vagas explicaciones al respecto. El comprador apuntó que de la tenencia de esos kilómetros pudieran derivarse los problemas que desde entonces había tenido el coche. Fundamentalmente el vehículo se desviaba de su trayectoria a la derecha, resultando peligrosa su conducción. Al día siguiente de la entrega, y tras acudir el comprador al taller, se le indicó que su vehículo estaba afectado por un fallo de origen que requería pasar por el taller para aplicarle una campaña correctora, en concreto, la PI22/04 de 22/02/04. Desde esa fecha, el automóvil ha pasado por el taller ocho veces y ha requerido cuatro alineados y un cambio completo de cremallera de dirección, sin que en absoluto se haya alterado la tendencia natural del vehículo a perder la trayectoria desviándose a la derecha, así como evidencia una palpable falta de aplomo en los apoyos del tren delantero al maniobrar y enlazar curvas. A la vista de estos hechos, el comprador concluyó que bien el coche sufrió algún percance previa matriculación, o bien el defecto de origen tenía mayor alcance del confesado por el taller. Por ello, Don Felipe García solicita que se le sustituya el vehículo adquirido en su día por otro similar de idénticas características o, en su defecto, que se le reintegre la cantidad que fue abonada por la citada adquisición, así como una indemnización por daños y perjuicios.

CUESTIONES PLANTEADAS:

1. A la luz del relato fáctico descrito en el enunciado ¿considera que el bien (automóvil) es conforme a lo pactado?
2. ¿Qué derechos tiene el consumidor frente a la falta de conformidad del bien?
3. ¿Durante cuánto tiempo responde el vendedor de las faltas de conformidad del bien con el contrato?
4. Además de la vía judicial ¿cuentan el consumidor y el empresario con algún otro mecanismo específico de resolución de conflictos en materia de consumo?

SOLUCIÓN

1. De acuerdo con el artículo 1.º de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, el vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa. Ahora bien, del artículo 3.º de la citada Ley se deduce que la conformidad no se produce de una forma automática, sino que es el resultado de un juego de presunciones. En efecto, se presume *iuris tantum* que el bien es conforme cuando en el momento de su entrega se hayan cumplido los requisitos que la propia norma indica y que son los siguientes:

- a) Que el bien adquirido se ajuste a la descripción realizada por el vendedor y posea las cualidades del bien que el vendedor ha presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- b) Que el bien cumpla con la finalidad para la que se utilizan bienes de consumo del mismo tipo.
- c) Que sea apto para cualquier otra finalidad especial requerida por el consumidor, si éste lo ha puesto en conocimiento del vendedor en el momento de la venta, y éste ha admitido que es apto para dicho uso.
- d) Que el bien tenga la calidad y el comportamiento habituales de un bien del mismo tipo, que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y atendiendo especialmente a las declaraciones públicas sobre sus características hechas por el vendedor o el fabricante.

Las potenciales reclamaciones se pueden realizar por todas las faltas de conformidad, siendo esencial que se trate de una falta de conformidad originaria, es decir, que existiese, aunque no se percibiese, en el momento de la entrega del bien de consumo y, en consecuencia, que no tenga su origen en el tratamiento que del bien hace el consumidor.

Una vez que se tenga constancia probatoria de las diversas actuaciones que se han realizado sobre el coche desde el momento mismo de su entrega (casi todos tendentes a intentar solucionar el problema de la dirección), con la certeza pericial de que el vehículo sigue teniendo tendencia a irse al lado derecho, debemos preguntarnos acerca de la consecuencia jurídica que conllevan los mencionados hechos objetivos. En este supuesto nos encontramos claramente ante un caso de falta de conformidad del bien (automóvil) con el contrato (compraventa del mismo) ya que en el vehículo se ha constatado unos nítidos defectos que a pesar de las numerosas intervenciones realizadas en el vehículo la empresa vendedora no ha conseguido subsanar, no presentando, en suma, la calidad habitual de un bien del mismo tipo que el consumidor podía esperar habida cuenta de la naturaleza de dicho bien, patentizándose así que lo entregado es cosa distinta de lo vendido.

2. El artículo 4.º de la Ley de Garantías de Bienes de Consumo reconoce cuatro derechos al consumidor ante la falta de conformidad del bien en el momento de la entrega. A saber, la reparación del bien, la sustitución del mismo, la rebaja del precio y la resolución del contrato. La renuncia previa de cualquiera de estos derechos es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de la Ley de Garantías de Bienes de Consumo, de conformidad con el artículo 6.º del Código Civil. Sin embargo, el consumidor no puede optar indistintamente por cualquiera de los cuatro derechos citados. En efecto, la reparación y la sustitución son prioritarios y sólo si resultaran imposibles o fueran desproporcionadas para el vendedor se acudiría a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.

En este orden de ideas, es preciso también señalar que dentro de los referidos derechos prioritarios el consumidor no podrá elegir libremente entre la reparación y la sustitución. De acuerdo con lo establecido en los artículos 5.º y 6.º de la Ley de referencia, el consumidor no podrá elegir la opción que sea imposible o desproporcionada, considerándose desproporcionada toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que, en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad, la relevancia de la falta de conformidad y si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor. En el supuesto de que el consumidor optase por la reparación del bien o por la sustitución del mismo, luego no podrá pedir la opción no elegida. Esto es, desde el momento en que el consumidor comunique al vendedor la forma elegida, reparación o sustitución, ambas partes habrán de atenerse a ella, siempre que sea proporcional. Sólo si la reparación o la sustitución, una vez realizadas, no consiguen poner el bien en situación de conformidad, entonces el consumidor puede pedir la otra medida que no se eligió en un principio, o bien solicitar directamente la rebaja del precio o la resolución del contrato. El consumidor no podrá, sin embargo, exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano.

Una vez que se haya visto que la reparación o la sustitución no han sido posibles o no se han llevado a cabo en un plazo razonable, el consumidor puede optar indistintamente entre la rebaja del precio y la resolución del contrato, salvo si la falta de conformidad es de escasa importancia, supuesto este en el que no procederá la resolución del contrato, todo ello a la luz del artículo 7.º de la Ley de Garantías de Bienes de Consumo.

En el supuesto concreto que nos ocupa según el enunciado, se revela como lógica la opción elegida por el comprador –la sustitución del automóvil– toda vez que concluidas las distintas reparaciones que se han operado sobre el coche éste sigue siendo no conforme con el contrato. Así, los numerosos e infructuosos intentos de solucionar el problema realizados por la empresa (aunque sí que lograron una clara mejoría en el funcionamiento del vehículo), el hecho de que finalmente diese por concluida la reparación, y la certeza de que el defecto subsiste, dada la conclusión de los informes periciales, nos lleva a concluir que el vehículo adolece de un defecto de fabricación de muy difícil o imposible reparación. Por otra parte, a la vista del desarrollo de los hechos, no se considera esta opción como desproporcionada, sino como razonable. Conviene recordar, asimismo, que el comprador adquirió el vehículo de un concreto y específico modelo, habiendo revestido la elección de dicho modelo tal relevancia que supone un dato que se tuvo en cuenta a la hora de dar la conformidad al contrato de compraventa. En este sentido, es relevante señalar que el coche se trajo en camión-grúa desde un concesionario sito en una ciudad distinta a la del domicilio de las partes contratantes, habiendo asumido el propio comprador el coste de dicho transporte. Por todo ello, parece razonable concluir que si la sustitución no fuera posible, se debiera proceder a la resolución del contrato de compraventa. La ruptura del vínculo obligacional y sinalagmático por resolución, conlleva el reintegro a cada uno de los interesados en las cosas o valor de las prestaciones que realizaron por razón del contrato, con independencia del resarcimiento del daño (vid. Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de mayo de 1999).

En efecto, finalmente cabe indicar que el comprador tiene derecho a ser indemnizado de acuerdo con el derecho privado, siempre y cuando se hayan producido efectivamente estos daños y pueda acreditarlos mediante el oportuno despliegue probatorio.

3. El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella, entendiéndose, salvo prueba en contrario, que la citada comunicación ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9.º de la Ley de Garantías de Bienes de Consumo el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del bien, queriendo esto decir que una vez transcurridos dos años sin que haya formulado ninguna reclamación o actuación que dé lugar a la ampliación del plazo, desaparece la responsabilidad del vendedor por faltas de conformidad. Ahora bien, el vendedor podrá ampliar el plazo de responsabilidad por faltas de conformidad mediante la correspondiente «garantía comercial», lo que en ningún caso podrá el vendedor imponer es un plazo menor a los dos años, pues en este caso el pacto sería nulo y se debería aplicar el plazo general de los dos años. Salvo prueba en contrario, la entrega del bien se entiende realizada en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior. Además, como parece lógico, se deberán aceptar todas las formas de prueba admitidas en derecho.

Para las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis primeros meses desde la entrega del bien opera la presunción a favor del comprador de que dicha falta existía en el momento de

la entrega. Esto es, deberá ser el vendedor el que tenga que demostrar que la falta de conformidad no existía en el momento de la entrega y que por lo tanto, la responsabilidad no es suya.

En cambio, a partir del sexto mes será el comprador el que deba demostrar que esa falta de conformidad existía en el momento de la entrega.

La acción para exigir los derechos derivados de la existencia de una falta de conformidad se puede ejercer en un plazo de tres años desde la entrega del bien. Esto no quiere decir que se produzca una ampliación del plazo general de dos años, sino que se podrá reclamar durante tres años pero sólo por las faltas de conformidad aparecidas durante los dos primeros años. En la práctica ello implica que una falta de conformidad que se manifieste, por ejemplo, a los veintitrés meses desde la entrega del bien, podrá ser reclamada una vez agotado el plazo de veinticuatro meses. Por lo tanto, se aplicará en casos muy marginales, debido a la dificultad de probar la existencia de una falta de conformidad originaria a los veintitrés meses, ya que es el consumidor quien debe acreditar la falta de conformidad una vez transcurridos los seis primeros meses.

4. Ya han transcurrido más de cuatro lustros desde la promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), habiendo sido uno de los principales objetivos de dicha norma el establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios. A modo de concreción del objetivo reseñado, el artículo 31 de la citada norma legal dispuso que el Gobierno debía establecer un sistema arbitral, sin formalidades especiales y cuyo sometimiento al mismo fuera voluntario, que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios. Ello dio lugar a la constitución de lo que desde entonces se conoce con el nombre de «Sistema Arbitral de Consumo», sistema que se articula a través de las diversas Juntas Arbitrales distribuidas a lo largo y ancho del territorio español bien sean éstas de ámbito autonómico, provincial, de mancomunidad de municipios o municipal, amén de la Junta Arbitral de Consumo de ámbito nacional.

No cabe duda alguna que optar por un sistema de arbitraje como medio de resolución de los conflictos que los consumidores sufren en cuanto tales, fue una decisión innovadora para la tradición que en nuestro país tenía –y lamentablemente sigue teniendo– el arbitraje. En concreto y hasta entonces la única vía a la que el consumidor o usuario podía acudir era la judicial (amén de la residual del arbitraje en general), pero sus inconvenientes desanimaban a la mayoría de los consumidores afectados, y el conflicto quedaba, en la casi totalidad de las ocasiones, sin resolverse. No hay que olvidar que en los conflictos de consumo concurren una serie de connotaciones especiales, de entre las cuales cabe citar el desequilibrio entre las partes y los innumerables contratos de pequeña cuantía que se concluyen diariamente, que requieren sistemas concretos de resolución de conflictos (mediación y/o arbitraje, fundamentalmente). En efecto, el hecho de que la LGDCU hubiera puesto la primera piedra a fin de proporcionar a los consumidores una sólida posición, reconociéndoles derechos y acciones, hubiera tenido mucha menos eficacia si no hubiera ido acompañada de la articulación de cauces adecuados para hacerlos valer, como, sin duda, lo es el procedimiento arbitral de consumo.

El sistema arbitral de consumo se encuentra regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, siendo además de aplicación supletoria la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, tal y como expresamente se señala en la Disposición adicional única de la citada norma legal. En el sistema arbitral de consumo intervienen dos tipos de órganos, unos están encargados de la administración del arbitraje y son las Juntas Arbitrales de Consumo, mientras que otros órganos denominados Colegios Arbitrales tienen la competencia de conocer acerca de la controversia concreta y emitir el correspondiente laudo resolutorio del conflicto planteado ante la Junta Arbitral correspondiente. Los Colegios Arbitrales son designados por el Presidente de la Junta Arbitral competente para cada caso concreto, lo cual quiere significar que se designarán tantos Colegios como controversias hayan sido sometidas al sistema arbitral de consumo habiendo sido formalizado el preceptivo convenio arbitral.

SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Ley 26/1984 (LGDCU), arts. 1.º y 31.
- Ley 23/2003 (Garantías en la Venta de Bienes de Consumo).
- RD 636/1993 (Sistema Arbitral de Consumo).
- SSTS de 3 de mayo de 1999 y de 14 de julio de 2003.