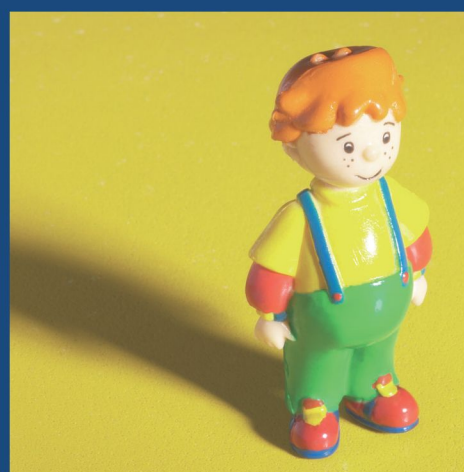


# boletín de actualidad de consumo



4/2005

**ACTUALIDAD DE CONSUMO**  
**BOLETÍN TRIMESTRAL**

# **ACTUALIDAD DE CONSUMO**

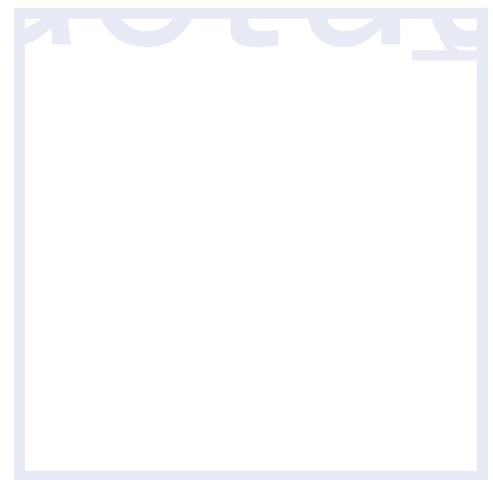
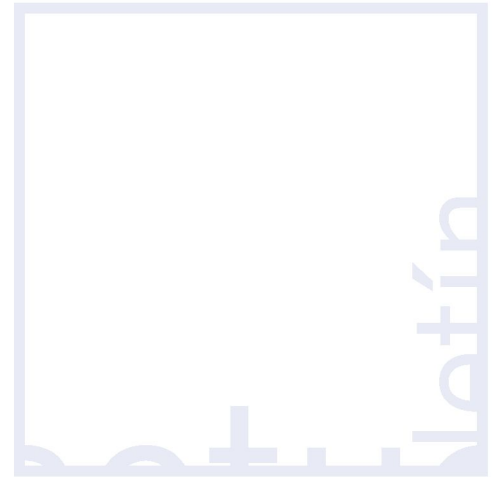
## **BOLETÍN TRIMESTRAL**

**OCTUBRE - DICIEMBRE 2005**

**ESTUDIO MONOGRÁFICO:**

**LEY DE GARANTÍAS EN LA VENTA  
DE BIENES DE CONSUMO 23/2003**

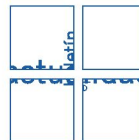
**Consultas de la red de expertos**



Junta de Castilla y León  
Consejería de Sanidad  
Dirección General de Salud Pública  
y Consumo

Diseño y maquetación: G.P&M Gestión Publicitaria y Marketing.  
Depósito Legal: LE-942-2005

Imprime: Gráficas Celarayn s.a.



## 1.-MONOGRÁFICO

### LEY DE GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO 23/2003 CONSULTAS DE LA RED DE EXPERTOS

1.-INTRODUCCIÓN

2.-CONSULTAS

2.1.-AÑO 2003

2.2.-AÑO 2004

## 2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES (\*)

### AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 101 octubre

Nº 102 noviembre

Nº 103 diciembre

### DINERO Y DERECHOS

Nº 91 noviembre-diciembre

### ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Nº 74/2005

### INFOCONSUMO

Nº 140 octubre

Nº 141 noviembre

Nº 142 diciembre

### OCU COMPRA MAESTRA

Nº 297 octubre

Nº 298 noviembre

### OCU SALUD

Nº 62 octubre / noviembre

### OTRAS PUBLICACIONES

#### Organizaciones de Consumidores

Al-Andalus

Facua

\*sumarios de las publicaciones existentes al cierre de la presente edición

### 3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

(Legislación comunitaria, nacional, autonómica, de otras comunidades autónomas)

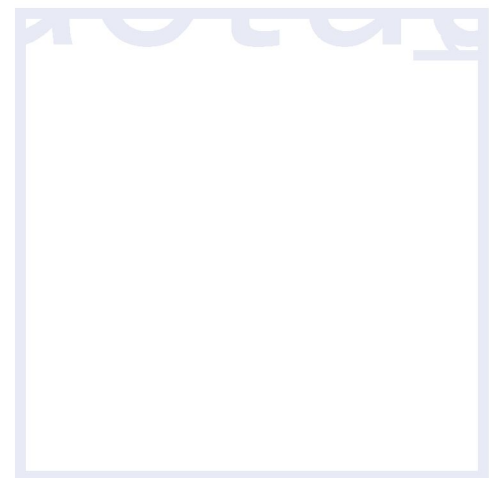
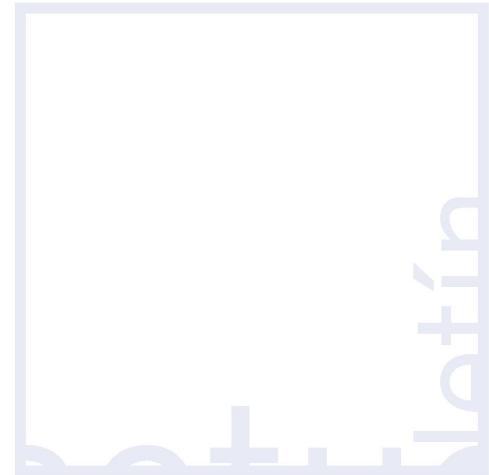
Octubre  
Noviembre

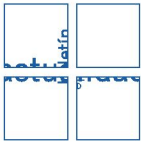
### 4.-RESOLUCIONES JUDICIALES

Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas  
Tribunales Superiores de Justicia  
Audiencias Provinciales  
Juzgados de lo Contencioso  
Juzgados de lo Mercantil

### 5.-ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO

Octubre  
Noviembre  
Diciembre

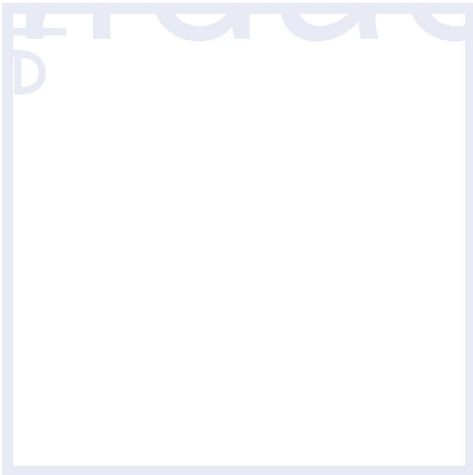




## **1.-MONOGRÁFICO:**

**LEY DE GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO  
23/2003**

**CONSULTAS DE LA RED DE EXPERTOS**



# CONSULTAS SOBRE LA LEY DE GARANTIAS – RED DE EXPERTOS

## 1.-Introducción:

A pesar de haber transcurrido ya más de dos años desde la entrada en vigor de la **Ley de Garantías en la venta de bienes de Consumo** (Ley 23/2003, de 10 de julio), se siguen suscitando gran número de consultas y dudas sobre su aplicación.

Durante los últimos dos años, desde el Servicio de Atención Integral de Consumo se ha observado un incremento significativo del número de consultas en materia de garantías, resultando el sector de la compraventa de automóviles, electrodomésticos y telefonía móvil los más destacados en este sentido.

Han sido muchos los estudios dedicados a analizar el contenido de la Ley, cuestión que en mayor o menor medida ya ha alcanzado en sus aspectos más básicos una amplia difusión entre los profesionales del consumo y los mismos consumidores. Sin embargo pese a la progresiva asimilación por la generalidad de los ciudadanos de los conceptos más generales de la Ley, su aplicación aún sigue planteando dudas.

Conscientes de ello hemos considerado oportuno difundir a través de nuestro monográfico la totalidad de las consultas resueltas hasta la fecha por la Red de Expertos en la Ley de Garantías que puso en marcha el Instituto Nacional de Consumo y de la que forma parte la Dirección General de Salud Pública y Consumo de la Junta de Castilla y León.

Dicha Red de Expertos se creó con el fin de dar cumplimiento a la Disposición Adicional Sexta de la Ley 23/2003. El objetivo de esta Red es poder resolver los problemas interpretativos que surjan con la aplicación de dicha Ley y asegurar que la información que reciben tanto los consumidores como los distintos sectores empresariales implicados sean homogéneas.

## 2.-Relación de Consultas Resueltas por orden cronológico:

**Preguntas y respuestas de carácter general suscitadas en relación con la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo (I.N.C.)**

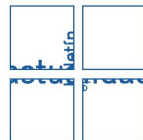
### AÑO 2003

**CG/01/03: Soy comerciante y no tengo claro si mis distribuidores tienen conmigo las mismas obligaciones que las que tengo yo con mis clientes.**

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo, no afecta a las relaciones comerciales entre el “vendedor” y sus proveedores. El artículo 10 de la Ley se limita a recoger que quien haya respondido frente al consumidor dispondrá de un plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Y ello, sin perjuicio de que, cuando al consumidor le resulte una carga excesiva dirigirse frente al vendedor, pueda reclamar directamente del productor (artículo 10 de la Ley 23/2003, de 10 de julio).

Lo anterior, es claro, no excluye, el cumplimiento de las obligaciones contractuales que pudieran haber asumido vendedor y proveedor en el uso de la libertad contractual, pudiendo ser éste, precisamente, uno de los elementos a valorar en la selección de proveedores.





**CG/02/03: Nuestros productos son, en general, vendidos a empresas y, en contadas ocasiones, a particulares. Nos interesa saber si resultamos afectados por la Ley.**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, lo que ésta regula es la obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, en los términos previstos en la propia norma.

Partiendo del hecho de que los bienes comercializados por el consultante son bienes muebles corporales y, por tanto, incluidos en el ámbito de aplicación de la norma, la exigencia o no de lo establecido en ella vendrá determinado porque el destinatario del bien sea o no un consumidor y, en consecuencia, el bien esté destinado al consumo privado.

Por tanto, la norma no será de aplicación cuando el adquirente del bien no es un consumidor.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales de, en lo que aquí interesa, los bienes muebles, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen o suministran.

Por el contrario, no tendrán la consideración de consumidores quienes sin constituirse como destinatarios finales, adquieran, almacenen o consuman bienes con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

A tenor de lo expuesto, la entidad consultante sólo estará afectada por la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, en relación con las ventas que realice a particulares, entendiéndose por tales, los consumidores en los términos definidos con anterioridad.

En ningún caso la garantía comercial podrá sustituir o confundirse con los derechos que reconoce la Ley a los consumidores ante la falta de conformidad de un bien.

**CG/03/03: ¿Qué debe entenderse por “puesto en circulación” en la Disposición transitoria primera de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo?**

La disposición transitoria primera de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, establece que lo dispuesto en relación con la garantía comercial no será de aplicación a los bienes puestos en circulación antes de la entrada en vigor de esta Ley –lo que se produjo el 11 de septiembre de 2003–.

Para que ésta previsión tenga alguna virtualidad debe interpretarse en el sentido de venir referida al momento en que esté disponible en la red comercial.

No obstante, debe tenerse en cuenta que la garantía comercial de estos productos debe cumplir las exigencias contenidas en la normativa vigente en el momento de su puesta en circulación.

**CG/04/03: ¿Están incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley los bienes perecederos (que tienen fecha de caducidad) u otros como la ropa o el calzado?**

La Ley hace referencia a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor.

La Ley no prevé ninguna especificidad para los bienes perecederos, es decir, los que tienen un periodo de vida muy limitado, desapareciendo el bien o su utilidad al agotarse este periodo o al

ser consumidos, por lo que se aplican sus disposiciones en la medida en que lo permita la naturaleza del bien. Por lo tanto la Ley se aplica tanto a los bienes duraderos, como a los productos perecederos, como los productos alimenticios, aunque, en este caso, la propia naturaleza del bien limita o modula la aplicación de la Ley. De hecho, en numerosas ocasiones, la Ley se refiere a la “naturaleza del bien” como factor corrector de la regulación general o como criterio interpretativo (por ejemplo en la presunción del artículo 9.1, o en la interpretación del plazo de las reparaciones, en el 6.b).

### **CG/05/03: ¿Cuál es el concepto de bienes no fungibles utilizado en el artículo 6 g) de la Ley?**

El artículo 6 g) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que “el consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano”. Luego, la referencia de la Ley 23/2003 no es a los bienes fungibles, sino a los no fungibles.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el Código Civil no da un único concepto de bienes “fungibles” o “no fungibles”, sino dos. De un lado, el contenido en el precepto citado por el consultante, en el que la cualidad que define el bien es su carácter de consumible o no, y, de otro, el sobreentendido en los artículos 1.452.2; 1.196.2; 1.753, etc. en los que el elemento determinante es el de tratarse de bienes “sustituibles o intercambiables” o no, por otros de la misma especie y calidad.

La exclusión realizada por la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo –atendiendo a las previsiones de la Directiva de la que ésta constituye transposición– se justifica, como en el caso de los bienes de segunda mano, por tratarse de bienes no sustituibles.

La interpretación contraria no sólo sería contraria a la Directiva, conduciendo al absurdo de considerar que el consumidor no tiene derecho a optar por la sustitución en relación con los que no se consumen con el uso, sino también sería contraria al concepto acuñado por la doctrina en relación con el término “fungibles”.

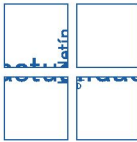
Cabe concluir pues, que la previsión del artículo 6 g) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo se refiere a aquellos bienes que, como los bienes usados, no son intercambiables por otros de la misma especie y calidad.

### **CG/06/03: ¿Puede una empresa ofrecer a sus clientes la posibilidad de comprar el producto con sólo un año de garantía, porque así el precio de venta es más bajo?**

En primer lugar, conviene deslindar claramente dos conceptos que maneja la Ley y que se tienden a confundir: La responsabilidad legal del vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato, que establece la ley de forma taxativa cuando el comprador es un consumidor. Y la responsabilidad adicional que voluntariamente puede adquirir cualquier de los que intervienen en la cadena de distribución, en virtud de una garantía comercial libremente ofrecida.

De conformidad con la Ley la renuncia de los derechos que ésta reconoce a los consumidores es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de la misma, de conformidad con el artículo 6º del Código Civil. Por tanto, los derechos reconocidos en esta Ley son imperativos y por ello, el vendedor está obligado a respetarlos y seguirlos. En caso de que el vendedor contraviniese los derechos reconocidos al consumidor en esta Ley y fijase plazos inferiores a los establecidos en ella en alguna cláusula del contrato, dicha cláusula sería nula y se tendría por no puesta.

En consecuencia, el vendedor tiene que responder durante dos años por las faltas de conformidad que puedan presentar los productos, con la presunción de que las faltas que se manifiesten en los seis meses siguientes a la compra ya existían en el momento de la entrega. Adicionalmente,



puede lógicamente transmitir la garantía comercial que durante un año ofrezca el fabricante; garantía que, por definición, tiene que mejorar el régimen de la responsabilidad legal.

El comerciante vendedor, como profesional, debe conocer los productos que vende y no puede presentarlos al comprador como dotados de características, cualidades o aptitudes de las que carezcan.

En conclusión, es ilícita la posibilidad de vender un bien sujeto a la Ley 23/2003 en el que exista una limitación de los derechos del consumidor.

### **CG/07/03: ¿El comprador, para beneficiarse de la nueva garantía, tiene que ser persona física o también puede ser jurídica?**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, lo que ésta regula es la obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, en los términos previstos en la propia norma.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquiere, utiliza o disfrutan como destinatarios finales de, en lo que aquí interesa, los bienes muebles, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen o suministran.

Por el contrario, no tendrán la consideración de consumidores quienes sin constituirse como destinatarios finales, adquieran, almacenen o consuman bienes con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Luego, lo que determina que el adquirente de bienes y servicios sea o no consumidor, no es su carácter de persona física o jurídica, sino el destino de los bienes que adquiere; esto es, que los adquiera como destinatario final de los mismos o para integrarlos en un proceso productivo, en éste último caso, la persona física o jurídica no sería consumidor.

Todo ello, sin perjuicio de la propia configuración jurídica de la persona jurídica, como las Sociedades Anónimas y las de Responsabilidad Limitada, que siempre tienen carácter mercantil, lo que las excluye del concepto de consumidor.

### **CG/08/03: Si yo adquiero un artículo y tengo un problema con el producto al segundo año de haberlo comprado, ¿Puedo reclamar que me lo reparen o sustituyan por otro en virtud de la nueva Ley, aunque en el contrato de compraventa se especifique que sólo hay un año de garantía?**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega, siendo nula la renuncia previa a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores.

Por lo que será nula cualquier previsión contractual que limite la responsabilidad del vendedor por las falta de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del bien.

Debe tenerse en cuenta, asimismo, que, en base a la Ley y sin perjuicio de otro tipo de derechos del consumidor, el alcance de la responsabilidad que ésta atribuye al vendedor queda delimitado por dos elementos: la falta de conformidad con el contrato y el momento de la entrega del bien. En relación con el primer elemento, son bienes conformes al contrato los que reúnan todos los requisitos siguientes:

- Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.

- Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo o para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso.
- Presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, teniendo en cuenta la naturaleza del bien y las declaraciones públicas realizadas en la publicidad o el etiquetado.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equipara a la falta de conformidad del bien, siempre que:

- La instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad,
- Cuando la instalación la realice el consumidor cuando y ésta sea defectuosa como consecuencia de un error en las instrucciones de instalación.

Además, es preciso, como se ha señalado, que la falta de conformidad exista en el momento de entrega del bien, aún cuando se manifieste con posterioridad. Al respecto es relevante señalar que, se presume, salvo prueba en contrario, que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

**CG/09/03: ¿Cómo alguien va a querer que se le repare una máquina cuando tiene la posibilidad, sin más de que le den una nueva? En nuestro caso que vendemos a empresas ¿Qué pasa si nos negamos a cambiarle la máquina, cuando nosotros consideramos que la misma tiene una reparación normal en garantía? ¿Qué derechos tenemos las empresas distribuidoras?**

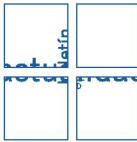
Igual que pregunta 01/03.

Sin perjuicio de lo anterior, es claro que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, atribuye al consumidor el derecho a optar entre la reparación o sustitución, cuando el bien no es conforme al contrato. La única limitación existente es que ésta opción resulte imposible o desproporcionada.

Según el artículo 5.2 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, se considerará 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 el bien 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 mayores inconvenientes para el consumidor.

Debe tenerse en cuenta, además, que la Directiva –conforme a la cual debe interpretarse el derecho interno– establece que para determinar si los gastos no son razonables, los correspondientes a una forma de saneamiento deben ser considerablemente mayores a la otra.

Si, conforme a las reglas anteriores, procede la reparación de la falta de conformidad, ésta podrá llevarse a cabo en los servicios técnicos que determine el vendedor –per se o previo acuerdo con el fabricante, dado que como se ha indicado, la Ley 23/2003, no afecta a las relaciones entre el vendedor y sus distribuidores. Es en la garantía comercial, la que adicionalmente puede ofrecer el garante, en la que, en su caso, el fabricante –si éste se constituye en garante– puede establecer el papel de los servicios técnicos. Debe tenerse en cuenta, no obstante, que la garantía comer-



cial no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo.

Sin perjuicio de las consideraciones precedentes y de que frente al consumidor, es el vendedor quien responde de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, debe señalarse, por último, a tenor de lo dispuesto en el artículo 4, párrafo segundo, que tanto la renuncia del consumidor a los derechos que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo les reconoce, como los actos realizados en fraude de la misma, son nulos, pudiendo ser objeto de sanción administrativa o judicial las conductas contrarias a dicha disposición.

**CG/10/03: ¿Se debe considerar que, a tenor de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, transcurridos los seis primeros meses el tiempo restante de “garantía” (18 meses) corresponde probar al consumidor que la falta de conformidad del bien es de origen?**

De conformidad con lo previsto en el párrafo segundo del artículo 9.1 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, “salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad”.

En consecuencia, en los 18 meses siguientes a la entrega no existe esta presunción siendo de aplicación las reglas generales sobre la carga de la prueba previstas en el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que señala que corresponde “al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente...” a sus pretensiones. Es decir, debe ser el consumidor el que pruebe la falta de conformidad.

No obstante lo anterior, más allá de supuestos en los que, atendiendo a la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad, resulte notorio que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega, parece claro que la prueba del consumidor podrá ser realizada a través de indicios. En cualquier caso, ante la discrepancia de las partes, salvo que éstas voluntariamente acuerden someter el litigio al Sistema Arbitral de Consumo, serán los tribunales los que determinarán la certeza de los hechos en los que funde su derecho, siendo relevante a tal efecto la previsión del apartado 6 del artículo 217 de la LEC sobre el deber del tribunal de tener presente, en la aplicación de las reglas de la carga de la prueba, la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponda a cada una de las partes en litigio.

**CG/11/03: ¿Si no se acreditará que la falta de conformidad del bien es de origen, podrá el consumidor exigir la atención en garantía o deberá correr con los gastos que suponga la reparación?**

Si no fuera exigible por el consumidor la reparación o sustitución del bien, a su elección, –por ejemplo, por no haber quedado acreditado que la falta de conformidad del bien existiera en el momento de la entrega y no operar la presunción prevista en el segundo párrafo del artículo 9, según la cual las faltas de conformidad que se manifiesten durante los seis meses posteriores a la entrega del bien se presumirá que ya existían cuando la cosa se entregó– el vendedor no deberá correr con los gastos de reparación en base a las exigencias previstas en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, salvo que hubiera asumido tal obligación en la garantía comercial o en la publicidad.

**CG/12/03: ¿La empresa que se dedica a componentes industriales para incorporarlos posteriormente a un mecanismo o máquina, estaría sujeta a esta Ley? Los componentes se destinan a otras empresas que los incorporan a su sistema productivo y que posteriormente se distribuyen a otras**

**empresas o a particulares ¿El que fabrica el componente estaría sujeto a esta Ley de garantía con dos años?**

De conformidad con lo previsto en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, el vendedor responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. Luego frente al consumidor el responsable es el vendedor.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo previsto en el párrafo primero del artículo 10, el consumidor podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o la reparación, cuando le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor. De acuerdo con este artículo de la Ley, tienen la condición de productores “el fabricante de un bien de consumo o el importador del mismo en el territorio de la Unión Europea o cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien de consumo su marca, nombre o signo distintivo”; por tanto, cuando se cumpla alguna de estas circunstancias se podrá considerar al fabricante de componentes como productor a los efectos de la Ley 23/2003.

Como se señala en la respuesta a la consulta 01/03, la Ley 23/2003, de 10 de julio, no afecta a las relaciones entre los profesionales que intervienen en las relaciones previas a la venta del bien al consumidor, limitándose la norma, en su artículo 10, a recoger que quien haya respondido frente al consumidor dispondrá de un plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad.

Todo ello, no excluye el cumplimiento de las obligaciones contractuales que pudieran haber asumido vendedor y proveedor en el uso de su libertad contractual, ni la aplicación de las normas sobre seguridad de productos, responsabilidad por daños causados por productos defectuosos o cualquier otra que resulte de la aplicación.

**CG/13/03: Se plantea por parte de un hipermercado ¿Si pueden seguir exponiendo un cartel en el que se informe a los clientes que los CD's y la ropa íntima no se canjean?**

La cuestión que se plantea hace referencia a la atención comercial que permite devolver productos por el simple desistimiento del cliente, pero que excluye de dicha atención comercial a la ropa interior y a los CDs.

Esto no tiene nada que ver con el plazo de responsabilidad del comerciante por faltas de conformidad que la Ley 23/2003 reconoce a los consumidores, que no permite dichas exclusiones, puesto que los derechos reconocidos por la norma son irrenunciables.

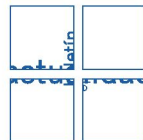
Por tanto, debe distinguirse entre la posibilidad de devolución de los productos, que los comerciantes ofrecen voluntariamente de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, de la responsabilidad por falta de conformidad regulada en la Ley 23/2003.

En este sentido, la negativa a la devolución de un producto que no presente faltas de conformidad se consideraría adecuada de acuerdo con la Ley 7/1996.

En definitiva, el centro comercial deberá precisar su publicidad, expresando que “No se permitirá la devolución de prendas íntimas y CDs, excepto en caso de falta de conformidad de los mismos” (si la prenda íntima presenta manchas o descosidos no apreciados en el momento de la compra, no puede haber razón de higiene ninguna que obligue al consumidor a quedarse con un bien disconforme).

**CG/14/03: Los albaranes de entrega con el conforme del cliente, ¿Sirven como prueba de que el comprador estaba conforme con todo lo especificado a la hora de la compra?**

El albarán de entrega prueba únicamente la entrega del bien y en ningún caso puede liberar al



vendedor de su responsabilidad por la falta de conformidad del bien en aplicación de la Ley 23/2003, cuyos preceptos son de irrenunciabilidad previa, según su artículo 4.

De acuerdo con lo anterior, una conformidad del cliente en el albarán no tiene validez, y la pretensión de convertirlo en prueba vinculante puede llegar a constituir un comportamiento abusivo.

**CG/15/03: El artículo 6 d) de la Ley dispone que “La sustitución suspende los plazos a que se refiere el artículo 9 desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien. Al bien sustituido le será de aplicación, en todo caso, el segundo párrafo del artículo 9.1.”. ¿Cómo debe interpretarse la expresión “suspende los plazos”?**

“La sustitución suspende los plazos” se refiere a que el plazo de dos años de garantía queda paralizado hasta la entrega del nuevo bien. Éste dispondrá de un periodo de seis meses en el que se presumirá que el defecto es de fabricación (como si fuera nuevo y no de sustitución), pero el plazo de dos años será el que reste de consumir de la garantía inicial.

**CG/16/03: ¿Se aplica a los bienes de segunda mano la presunción de que las faltas de conformidad manifestadas en los seis meses siguientes a la entrega, ya existían cuando el bien se entregó?**

El plazo de seis meses se aplica también a los bienes de segunda mano, ya que las previsiones del segundo párrafo del artículo 9.1., vienen referidas a todos los bienes incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley, ya sean estos nuevos o usados.

**CG/17/03: Cuando se haya producido la sustitución del bien adquirido por otro: ¿Desde cuándo se debe contar el plazo para el ejercicio de la acción de reclamación?**

La acción para exigir los derechos derivados de la existencia de una falta de conformidad se puede ejercer en un plazo de tres años que comenzará a contarse desde la entrega del primer 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. Por ejemplo, cualquier falta de conformidad manifestada fuera del plazo de dos años no está cubierta por la Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo. Sin perjuicio de lo anterior, debe tenerse presente que el consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1973 del Código Civil “la prescripción de las acciones se interrumpe por su ejercicio ante los Tribunales, por reclamación extrajudicial del acreedor y por cualquier acto de reconocimiento de la deuda por el deudor”.

**CG/18/03: ¿Esta obligado el consumidor a depositar el producto para su examen a través de un SAT para comprobar el fallo del aparato, o bien el vendedor debe sustituirlo, aceptando, sin más, las pretensiones de la reclamante?**

El artículo 5 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece el derecho de opción del consumidor entre la reparación o sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.

El ejercicio de este derecho, en consecuencia, no está condicionado, sin más, a un previo peritaje del vendedor a través del SAT o de cualquier otro procedimiento. Debiendo estar el vendedor a la opción del consumidor sobre la reparación o sustitución, salvo que se trate de bienes no fungibles o de segunda mano.

Sin perjuicio de lo anterior, parece razonable considerar que el vendedor que fundadamente alegue que los costes de la forma de saneamiento por la que haya optado el consumidor son despro-

porcionados, o que dicha forma de saneamiento es imposible, ante la discrepancia del consumidor acuda a los servicios técnicos a efectos de probar tales alegaciones.

Lo propio debe entenderse cuando la causa de falta de conformidad esté oculta siendo determinante su identificación para evaluar los costes de las respectivas fórmulas de saneamiento y su posibilidad.

En tales casos, es claro, que el examen por los servicios de asistencia técnica no tiene coste alguno para el consumidor y debe realizarse minimizando al máximo los posibles inconvenientes para éste y en plazos muy breves.

Lo que en ningún caso autoriza la norma es el recurso sistemático a los servicios de asistencia técnica o que se produzca una remisión al SAT para determinar cuál es la forma de saneamiento que a juicio del vendedor resulta más adecuada o proporcionada.

Por otra parte, hay que tener en cuenta la posibilidad de que entre en juego el artículo 7 de la Ley en aquellos casos en que la reparación o la sustitución no se realicen en un plazo razonable o supongan graves inconvenientes para el consumidor, pudiendo entonces solicitar una rebaja del precio o bien la resolución del contrato y devolución del precio.

### **CG/19/03: Nuestra empresa comercializa piezas renovadas o reconstruidas, como es el caso de los alternadores, los motores de arranque o los compresores de aire acondicionados de aire. ¿Como les afecta la Ley?**

En el caso de los bienes de segunda mano, y siempre que el producto que compremos sea un bien adquirido a una empresa o a un profesional, la responsabilidad del vendedor es la misma que en el caso de los productos nuevos, aunque se permite que el vendedor y el comprador puedan pactar un plazo menor de responsabilidad que nunca será inferior a un año.

De esta forma, nos encontramos ante tres posibilidades:

- Que no se pacte ningún plazo: se aplicará el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo menor al año: se considera nulo el pacto y se aplica el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo superior a un año e inferior a dos: se aplicará este plazo.

Si el plazo es superior a dos años estaremos en el ámbito de la garantía comercial adicional.

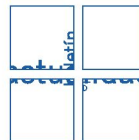
En cualquier caso lo que no puede hacer el vendedor es imponer unilateralmente un plazo inferior a los dos años cuando se trate de bienes de segunda mano.

### **CG/20/03: En caso de que se decida devolver un aparato, ¿Hay que devolverlo con su embalaje original?**

La Ley reconoce el derecho del consumidor a optar entre reparación o sustitución cuando exista una falta de conformidad del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada, circunstancias ambas referidas al bien en si y no al embalaje del mismo.

En ningún caso la sustitución del bien, cuando proceda conforme a lo previsto en la Ley, se puede supeditar a que el consumidor haya conservado el embalaje del producto. Y ello, con independencia de que se informe o se publicite este extremo, toda vez que supone una limitación no prevista por la Ley.





Los argumentos a favor de la obligación de conservar el embalaje original vienen referidos a la posibilidad de volver a comercializar el bien cuando éste ha sido reparado, considerando desproporcionada la opción que imposibilite la comercialización del bien reparado cuando sea posible.

Frente a estos argumentos, se considera que cuando el artículo 5 de la Ley habla de desproporción en la opción elegida por el consumidor, se refiere a la diferencia de coste que pueda implicar una u otra, no a que el producto reparado pueda o no ser comercializado, requiriéndose para ello la devolución del embalaje original.

En todo caso, aun suponiendo que el producto pueda ser reparado y quedar en perfectas condiciones de uso, no debe ser comercializado como producto nuevo sino como producto usado y por lo tanto el embalaje original no tiene razón de ser. La comercialización como nuevo de un producto reparado, supondría un fraude al consumidor.

En determinados productos puede ocurrir, no obstante, que el embalaje constituya un accesorio del bien (por ejemplo en CD's), en estos casos, parece razonable que el consumidor deba devolver, en el caso de la sustitución, el bien en un embalaje adecuado, aún cuando no sea el original.

Otra cosa es en relación con la garantía comercial, en la que habrá de estarse a las condiciones establecidas por el garante, respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas. Sin que quepa, en cualquier caso, limitar los derechos legales del consumidor.

**CG/21/03: ¿Hay algún texto legal en relación a esta nueva ley que se pueda poner en los folletos de productos para evitar problemas en caso de errores tipográficos o de características?**

Esta pregunta parece que debe interpretarse como qué se puede hacer para evitar que un error tipográfico en el etiquetado pueda afectar a la falta de conformidad. En principio sería un caso extraño en la práctica, pero posible, por ejemplo que se informe de cualidades que el producto no tiene. La respuesta sería más sencilla, en principio la responsabilidad por las afirmaciones correctas o incorrectas, verbales o escritas es del vendedor. El reparto de responsabilidades entre los agentes que hayan intervenido en el etiquetado no altera esta responsabilidad del vendedor frente al consumidor.

En cualquier caso, los empresarios deben verificar, antes de su puesta en circulación, la adecuación de las menciones que realicen a la realidad, no pudiendo exonerarse de responsabilidad en base a una falta de diligencia propia y no del cliente.

**CG/22/03: Van a adaptarse a la nueva Ley las Comunidades Autónomas, o los organismos de las Autonomías se van a seguir rigiendo por sus especiales autonómicas? En este último caso, ¿cuál prevalecería?**

La disposición final séptima de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo señala que la Ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil (Art. 149.1. 6º y 8º CE). En consecuencia las Comunidades autónomas no tienen competencias en esta materia, que incide sobre relaciones jurídico-privadas, que no pueden ser objeto de regulación autonómica. Ello sin perjuicio de que, al amparo de sus propias competencias puedan imponer determinadas exigencias jurídicas con consecuencias administrativas, respetando la legislación estatal.

**CG/23/03: Si es necesario entregar algún documento al cliente, ¿Se podrían recoger las típicas cláusulas de exclusión de la garantía que incluyen los fabricantes en sus condiciones de cobertura de la garantía p.e.: óxido, golpes, mal uso, etc.?**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, lo que ésta regula es la obligación del vendedor de entregar al consumi-

dor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, en los términos previstos en la propia norma. Así, se entiende que un bien es conforme al contrato cuando cumpla todos los requisitos siguientes:

- Ajustarse a la descripción realizada por el vendedor y, en su caso, tener las cualidades que se le hubieran presentado mediante una muestra o modelo,
- Servir para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo o para cualquier uso especial requerido por el consumidor, cuando el vendedor haya admitido que el bien es apto para dicho uso.
- Declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante.

En el caso de algunos defectos señalados –óxido, y, en ocasiones, golpes– se puede producir una falta de conformidad con el contrato, y no existe ninguna posible causa de exención de la responsabilidad legal del vendedor, ya que la Ley señala que es nula toda renuncia previa del consumidor a los derechos reconocidos en la misma (Art. 4), sin perjuicio de las instrucciones sobre el uso correcto del bien.

En relación con la garantía comercial, su contenido es definido libremente por el vendedor o el productor que lo otorga. Sólo tiene dos límites: los formales derivados del artículo 11 y el hecho de que debe mejorar la regulación legal, pues de lo contrario puede considerarse engañoso. La garantía comercial puede, sin duda, excluir los supuestos mencionados, pero sin que ello afecte a la responsabilidad legal por faltas de conformidad.

**CG/24/03: ¿Cómo actuaríamos en el caso de mal funcionamiento de una batería? Entiendo que el cliente siempre optará por la sustitución del bien, pero ¿Qué sucede si la batería ya no se fabrica porque está descatalogada, siendo imprescindible este producto para el funcionamiento del teléfono?**

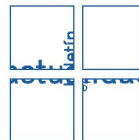
Aparentemente la exigencia de la reparación de una batería podría ser considerada “desproporcionada”, porque seguramente ocasionaría al vendedor costes no razonables, en relación con los que generaría la sustitución. En el caso de que fuese imposible la sustitución se puede entender que se podría optar por la resolución, de acuerdo con el artículo 6.f. de la Ley.

Sin embargo, depende de si la batería se ha vendido de forma separada o conjuntamente con el móvil. En éste último caso efectivamente la sustitución de la misma no es realmente “sustitución” en el sentido de la Ley –no se sustituye todo el bien disconforme, porque sólo se sustituye la parte del bien que determina la falta de conformidad. En consecuencia, en este supuesto, la sustitución de la batería sería un supuesto de reparación del bien, y, salvo que las circunstancias concretas del caso indiquen otra cosa, parece que, en principio, la sustitución del bien resulta desproporcionada. Cuando no sea posible la reparación por falta de “recambios”, procederá la sustitución, del bien comprado, esto es, el móvil, en aplicación estricta del artículo 5 de la Ley.

No obstante, respecto de la inexistencia de recambios, debe recordarse la obligación del productor o, en su defecto, el importador, contenida en el artículo 12.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, de garantizar frente a los compradores el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de cinco años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.

**CG/25/03: ¿Qué se entiende por escasa importancia (artículo 7)?**

Evidentemente no se puede aportar un criterio matemático, pero aparentemente la escasa importancia implica una relación entre el coste de la falta de conformidad y el valor del bien, así como



el valor que para el consumidor tenga este y los inconvenientes que puedan ocasionarle la falta de conformidad. Por tanto, todo depende de las circunstancias del caso concreto.

En el caso de discrepancia entre las partes cabe acudir al Sistema Arbitral de Consumo. para dirimir el conflicto, pudiendo ofrecerse al cliente esta posibilidad con carácter general mediante la oferta pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo.

**CG/26/03: ¿Qué significa que el consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en un plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella? ¿Cómo se materializa este deber en los seis primeros meses de garantía?**

Se trata de una obligación incluida en el artículo 9.4 que facilita la planificación y el saneamiento de las faltas de conformidad por parte del vendedor y condiciona el ejercicio de los derechos reconocidos.

Esta exigencia de información, establecida por razones de seguridad en el tráfico jurídico, significa que al consumidor que haya dejado transcurrir más de dos meses desde que se percató de la falta de conformidad sin informar de la misma al vendedor se le podrá oponer el incumplimiento de esta obligación y, en su caso, la pérdida del derecho al saneamiento. No obstante, será el vendedor quien deba probar que la información le ha sido transmitida rebasados los dos meses de haberse advertido la falta de conformidad, toda vez que el artículo 9.4, segundo párrafo, establece una presunción a favor de que la información se ha realizado en plazo.

La obligación de información tiene el mismo valor legal en los seis primeros meses que en el resto del plazo del artículo 9, siendo este un hecho irrelevante.

**CG/27/03: ¿Qué sucede en el caso de los terminales móviles que van asociados a un IMEI? Actualmente la operadora no acepta los cambios.**

Si debe producirse la sustitución del bien de acuerdo con la Ley debe ser por un bien semejante. No parece, sin embargo, que el IMEI o el número de serie, etc., afecten a la conformidad del bien con el contrato en los términos del artículo 3 de la Ley.

El IMEI y el número de serie de un bien no forman parte del objeto del contrato de compraventa, por lo que no cabe plantear reservas por su causa para la sustitución ante una falta de conformidad del mismo.

Si no es posible conservar el IMEI, es evidente que podrá activarse otro nuevo, si el consumidor está de acuerdo.

En el caso de que la falta de conservación del IMEI cause un perjuicio al comprador y éste no acepte el cambio, entraríamos en el segundo nivel de remedios: reducción del precio y resolución.

**CG/28/03: ¿Qué se entiende por imposible o desproporcionado? P.e: en el caso de un cliente que al noveno mes de la compra de un teléfono móvil o de un ordenador exija la sustitución del bien.**

Se entiende por desproporcionado “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”. Es decir, depende del caso concreto, y no sólo del tipo de producto, sino de la naturaleza, estado, características... del bien y no tanto del momento en el que se solicite la reparación o sustitución. Además la imposibilidad o desproporción lo que permite es dar preferencia a una de las dos opciones, pero no excluye la responsabilidad del vendedor.

La Ley asume que en cualquiera de los dos casos el vendedor puede tener costes (principio de gratuidad) que debe asumir, así que la mera existencia de costes es algo irrelevante a estos efectos.

La opción que implique mayores gastos al vendedor no sería “per se”, desproporcionada, ya que la diferencia de costes, entendida, de acuerdo con el Considerando 11 de la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, implica “gastos considerablemente más elevados”. Además la Ley habla de costes no razonables, introduciendo como un elemento relevante para valorarlos los inconvenientes que pueden causar al consumidor las respectivas formas de saneamiento.

Finalmente, se considera imposible la inexistencia material de la posibilidad de sustituir o reparar el producto, ya sea porque, por ejemplo, no exista el modelo en el mercado u otro de similares características y naturaleza, en el caso de sustituciones, ya sea porque la falta de conformidad no admita ningún tipo de reparación que pueda poner el bien en conformidad con el contrato.

**CG/29/03: ¿Corresponde a la empresa cargar con los gastos del transporte del producto hasta sus instalaciones aun cuando el consumidor no abonara el transporte del mismo en la factura?**

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 6 a) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, la reparación y la sustitución serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales y ello, con independencia de que en el momento de la compraventa el consumidor no contratara su traslado a su domicilio.

Cuando, atendiendo al tipo de bien que se trate, al lugar en que se efectuó la compraventa o a cualquiera otras circunstancias concurrentes en el caso, el traslado del bien implique gastos específicos, según lo dispuesto en la Ley, éstos deben ser asumidos por el vendedor.

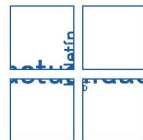
Ello no impide, conforme a elementales criterios de buena fe, que, en muchos supuestos en los que el consumidor trasladó el bien a su domicilio por medios propios, no sea razonable que exija su devolución al vendedor utilizando otros distintos.

**CG/30/03: ¿Corresponde a la empresa cargar con los gastos del transporte del producto que traslade una empresa transportista contratada por el consumidor a portes debidos y sin conocimiento de la vendedora, cuando se demuestre posteriormente que no existía un mal funcionamiento o se le puede reclamar el coste al consumidor?**

Como cuestión previa debe señalarse que, no parece posible ni razonable que el consumidor contrate por sí mismo el transporte del producto al domicilio del vendedor, para su reparación o sustitución, sin conocimiento de éste.

Así, a tenor de lo dispuesto en la Ley, aún cuando la elección entre la reparación o sustitución corresponde al consumidor, la opción debe ser comunicada por éste al vendedor (art. 5.1). Asimismo, aquél debe informar a éste de la falta de conformidad (art. 9.4) en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. En consecuencia en estos momentos, el vendedor le habrá podido dar instrucciones sobre cómo trasladar el producto disconforme.

Por otra parte, no cabe que el consumidor imponga al vendedor un medio de transporte. El consumidor podrá exigir la reparación o sustitución, su gratuidad y que la opción elegida se realice sin mayores inconvenientes para él, pero no puede imponer al vendedor una forma de organización.



No obstante, producido el traslado del bien sin el conocimiento del vendedor, por los medios libremente elegidos por el comprador, aquél deberá correr con los gastos de traslado si el bien no fuera conforme al contrato, salvo que se formalizara el envío por un medio de transporte extremadamente costoso, en cuyo caso, el vendedor no deberá asumir más allá de los costes razonables.

Otra cosa es, que la actuación del consumidor responda a la falta de instrucciones del vendedor, a pesar de que aquél haya procedido conforme establecen los artículos 5 y 9.4 de la Ley.

En tales supuestos, el vendedor debería correr con los gastos aún cuando el transporte elegido sea extremadamente costoso, por proceder de una negligencia imputable al mismo (artículo 1103 Código Civil).

Lo propio cabe señalar, cuando corresponde al vendedor la prueba de que la falta de conformidad no es de origen. En estas ocasiones, aquél deberá asumir los costes de traslado aún cuando finalmente se acredite la inaplicación de la Ley, toda vez que el debió correr con ellos, siendo imputable a su negligencia no informar al consumidor sobre los medios de transporte por él habilitados para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

Si no fuera exigible por el consumidor la reparación o sustitución del bien, a su elección, –por ejemplo, por no haber quedado acreditado que la falta de conformidad del bien existiera en el momento de la entrega y no operar la presunción prevista en el segundo párrafo del artículo 9, según la cual las faltas de conformidad que se manifiesten durante los seis meses posteriores a la entrega del bien se presumirá que ya existían cuando la cosa se entregó– el vendedor no deberá correr con los gastos de reparación en base a las exigencias previstas en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, salvo que hubiera asumido tal obligación en la garantía comercial o en la publicidad.

**CG/31/03: ¿Puede la vendedora negarse a recibir un producto traído por un transportista a portes debidos y remitido por el consumidor si no le deja el transportista realizar prueba alguna para comprobar el origen del problema?**

Sin perjuicio de lo señalado en relación con la pregunta 30/01 en cuanto a la imputación de los gastos del envío, el vendedor deberá demostrar ante el consumidor (no ante el transportista) que no existe falta de conformidad del bien, sin que, en consecuencia, proceda la negativa a recibir el producto remitido

**CG/32/03: ¿Puede la vendedora negarse a recibir un producto traído por un transportista a portes debidos y remitido por el consumidor sin conocimiento de la empresa cuando el coste del bien sea por ejemplo 5 y el del transporte 20?**

Como cuestión previa debe señalarse que, no parece posible ni razonable que el consumidor contrate por sí mismo el transporte del producto al domicilio del vendedor, para su reparación o sustitución, sin conocimiento de éste.

Así, a tenor de lo dispuesto en la Ley, aún cuando la elección entre la reparación o sustitución corresponde al consumidor, la opción debe ser comunicada por éste al vendedor (art. 5.1). Asimismo, aquél debe informar a éste de la falta de conformidad (art. 9.4) en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. En consecuencia en estos momentos, el vendedor le habrá podido dar instrucciones sobre cómo trasladar el producto disconforme.

Sin perjuicio de ello y de lo señalado en relación con la pregunta 30/01 en cuanto a la imputación de los gastos del envío, nunca puede ser obstáculo para el saneamiento del bien el hecho de que los gastos de transporte sean superiores al coste del mismo.

**CG/33/03: ¿En qué categoría entraría los siguientes productos: batería de teléfono móvil, cargadores, tarjetas de recarga, o resto de accesorios de telefonía? ¿Qué garantía tienen? ¿Son fungibles?**

La responsabilidad por falta de conformidad con el contrato que determina la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, para los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, que no establece distinción entre bienes sustituibles o no, consumibles o no, etc., alcanza sin duda a los bienes citados.

Los mencionados bienes tienen el carácter de bienes fungibles, es decir, se trata de bienes sustituibles por otros.

Como se señala en la consulta 5/03, el artículo 6 g) de la Ley 23/2003, dispone que “el consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano”. Luego, la referencia de la Ley 23/2003 no es a los bienes fungibles, sino a los no fungibles.

En cuanto al concepto de bienes fungibles hay que tener en cuenta que el Código Civil no da un único concepto de bienes “fungibles” o “no fungibles”, sino dos. De un lado, el contenido en el precepto citado por el consultante, en el que la cualidad que define el bien es su carácter de consumible o no, y, de otro, el sobreentendido en los artículos 1.452.2; 1.196.2; 1.753, etc. en los que el elemento determinante es el de tratarse de bienes “sustituibles o intercambiables” o no, por otros de la misma especie y calidad.

La exclusión realizada por la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo –atendiendo a las previsiones de la Directiva de la que ésta constituye transposición– se justifica, como en el caso de los bienes de segunda mano, por tratarse de bienes no sustituibles.

La interpretación contraria no sólo sería contraria a la Directiva, conduciendo al absurdo de considerar que el consumidor no tiene derecho a optar por la sustitución en relación con los que no se consumen con el uso, sino también sería contraria al concepto acuñado por la doctrina en relación con el término “fungibles”.

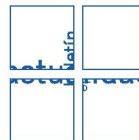
Cabe concluir pues, que la previsión del artículo 6 g) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo se refiere a aquellos bienes que, como los bienes usados, no son intercambiables por otros de la misma especie y calidad.

Por otra parte, y según se señala en la consulta 4/03, la Ley hace referencia a los bienes

muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor

La Ley no prevé ninguna especificidad para los bienes perecederos, es decir, los que tienen un periodo de vida muy limitado, desapareciendo el bien o su utilidad al agotarse este periodo o al ser consumidos, por lo que se aplican sus disposiciones en la medida en que lo permita la naturaleza del bien. Por lo tanto la Ley se aplica tanto a los bienes duraderos, como a los productos perecederos, como los productos alimenticios, aunque, en este caso, la propia naturaleza del bien limita o modula la aplicación de la Ley. De hecho, en numerosas ocasiones, la Ley se refiere a la “naturaleza del bien” como factor corrector de la regulación general o como criterio interpretativo (por ejemplo en la presunción del artículo 9.1, o en la interpretación del plazo de las reparaciones, en el 6.b).

Con independencia de lo anterior, en el caso de la tarjeta de recarga, es preciso diferenciar entre el soporte físico de la misma, con los posibles defectos de conformidad que puede presentar, y el servicio en sí que se presta a través de la misma como tiempo de conversación, que como tal



queda fuera del ámbito de la Ley. Asimismo, la recarga de la tarjeta puede realizarse telefónicamente, o desde un canal digital de televisión, o mediante la compra de bonos de tiempo de llamadas sin que se nos entregue ningún bien corporal, con independencia de la factura o la acreditación de la adquisición

**CG/34/03: En cuanto a las reglas de la reparación o sustitución, no está claro que siempre se suspenda el cómputo de los plazos en ambos casos, ya que en algunas leyes autonómicas se opta por la novación de la garantía, en el caso de la sustitución.**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 6.c y d de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, la reparación y la sustitución suspenden el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 9 de la ley. El período de suspensión comenzará en el caso de la reparación desde que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor del bien ya reparado, y en la sustitución desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien.

Como se señala en la consulta 22/03, la disposición final séptima de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo señala que la Ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil (Art. 149.1. 6º y 8º CE). En consecuencia las Comunidades autónomas no tienen competencias en esta materia, que incide sobre relaciones jurídico-privadas, que no pueden ser objeto de regulación autonómica. Ello sin perjuicio de que, al amparo de sus propias competencias puedan imponer determinadas exigencias jurídicas con consecuencias administrativas, respetando la legislación estatal.

**CG/35/03: En el supuesto de que no sea aplicable la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, ¿puede el servicio técnico que hubiera intervenido en la determinación de los hechos que dan origen a tal conclusión, reparar el producto y cobrar por ello?**

Si las partes del contrato, vendedor y consumidor, han constatado –en este caso, con la colaboración de un servicio de asistencia técnica– que el bien es conforme al contrato y no resulta de aplicación la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, es claro que el consumidor puede encargar la reparación del bien al servicio de asistencia técnica que haya colaborado en la identificación de los hechos que determinan tal conclusión. No obstante, tal encargo y la correspondiente prestación, si los bienes no estuvieran acogidos a una garantía comercial, estarían al margen de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo.

En tal supuesto, por tanto, será de aplicación la normativa sectorial o general vigente sobre la materia, siendo el consumidor el que, libremente, debe decidir si acude o no a dicho servicio técnico.

Este servicio técnico, como cualquier otro al que pudiera acudir el consumidor, deberá entregarle el presupuesto previo, en el caso de que sea exigible, y, de ser aceptado por el consumidor, éste asumirá el precio de la operación.

Lo que en ningún caso cabe es que el servicio técnico, una vez determinada la inaplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, actúe al margen de un encargo concreto del consumidor y, por propia iniciativa repare el bien, reclamando al consumidor el pago de una prestación no solicitada.

**CG/36/03: Sí la venta se realiza a un comprador no destinatario final que adquiera el bien con el fin de integrarlo en un proceso de producción, ¿Qué plazo de garantía legal le hemos de otorgar?**

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo, no afecta a las relaciones comerciales entre empresas.

Por otra parte, el ámbito de aplicación de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista viene establecido en su art. 1.2. disponiendo que a los efectos de la presente Ley, se entiende por comercio minorista aquella actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en ofertar la venta de cualquier clase de artículos a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

Por su parte el artículo 12 de la Ley 7/1996, modificado mediante la Ley 42/2002, de 19 de diciembre, establece en su párrafo 1, que “El vendedor de los bienes responderá de la falta de conformidad de los mismos con el contrato de compraventa, en los términos definidos por la legislación vigente”.

Por todo lo anterior, y al no ser de aplicación la Ley 23/2003, en estos casos habrá que estarse a los acuerdos y obligaciones contractuales que pueden asumir ambas partes en el uso de la libertad contractual, y, en defecto de pacto, al régimen de saneamiento por vicios ocultos previsto en la legislación civil y mercantil.

De igual forma, nada impide que los bienes se oferten acompañados de una garantía comercial que no discrimina si el comprador lo va a integrar o no en un proceso de producción. En este caso, el adquirente profesional podrá hacer uso de la garantía comercial en los términos y plazos que señale la misma.

**CG/37/03: Según la Disposición Transitoria Primera, lo dispuesto respecto a la garantía comercial no será de aplicación a los productos puestos en circulación antes de la entrada en vigor de esta ley, ¿Quiere esto decir que la garantía legal será aplicable a los productos puestos en circulación antes del 11 de septiembre de 2003?**

La Ley se aplica a partir del 11 de septiembre de 2003, fecha en la que se cumplen los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (Disposición final octava) y, por tanto, la responsabilidad por faltas de conformidad será exigible en todas las ventas realizadas a partir de esa fecha, pero no a las anteriores.

**CG/38/03: ¿Qué ocurre en aquellos supuestos en que el usuario no efectúa un mantenimiento del vehículo adecuado, no lleva a cabo las revisiones en garantía en un taller de reparación autorizado, sino a un taller que pudiera obrar de manera defectuosa, sigue el vendedor teniendo que responder de la garantía legal durante 2 años?**

El vendedor responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del bien, en consecuencia, no cabe imponer limitaciones para el ejercicio de los derechos del consumidor derivados de la falta de conformidad con el contrato, tales como acudir a un determinado taller.

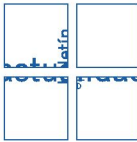
Ahora bien, la Ley exige que la falta de conformidad sea originaria, es decir que existiese, aunque no se percibiese, en el momento de la entrega del bien de consumo. Por tanto, dicha conformidad debe existir en el momento de la compra del bien y, en consecuencia, no puede tener su origen en el tratamiento que del mismo hace el consumidor, ni en la intervención de un tercero.

Otra cosa es en relación con la garantía comercial, en la que habrá de estarse a las condiciones establecidas por el garante, respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas. Sin que quepa, en cualquier caso, limitar los derechos legales del consumidor

**CG/39/03: El Artículo 10 establece que cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los bienes, podrá reclamar directamente al productor ¿Qué debemos entender por imposible o por carga excesiva?**

Se trata de una cuestión que deberá ser valorada en función de las circunstancias que concurran en el supuesto concreto. A título de ejemplo, se puede citar el caso del cierre o cese de actividad





del comercio en el que el consumidor compró el producto o, también, el caso de un producto adquirido por el consumidor en una ciudad distinta a la de su residencia cuando el fabricante tiene su sede en esta o en otra ciudad más próxima, etc.

**CG/40/03: Me gustaría saber si sobre un contrato de compraventa de una embarcación de segunda mano entre dos particulares se puede aplicar la Ley 23/2003 de Garantías.**

A tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, lo que ésta regula es la obligación del vendedor de entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, en los términos previstos en la propia norma, y a tal efecto, en su párrafo segundo, se señala que “A los efectos de esta ley son vendedores las personas físicas o jurídicas que, en el marco de su actividad profesional, venden bienes de consumo”.

Por tanto, la Ley no se aplica a los ventas entre particulares.

**CG/41/03: Nuestra empresa comercializa piezas renovadas o reconstruidas, como es el caso de los alternadores, los motores de arranque o los compresores de aire acondicionadores de aire. ¿Como les afecta la Ley?**

En el caso de los bienes de segunda mano, y siempre que el producto que compremos sea un bien adquirido a una empresa o a un profesional, la responsabilidad del vendedor es la misma que en el caso de los productos nuevos, aunque se permite que el vendedor y el comprador puedan pactar un plazo menor de responsabilidad que nunca será inferior a un año.

De esta forma, nos encontramos ante tres posibilidades:

- Que no se pacte ningún plazo: se aplicará el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo menor al año: se considera nulo el pacto y se aplica el plazo general de dos años.
- Que se pacte un plazo superior a un año e inferior a dos: se aplicará este plazo.

Si el plazo es superior a dos años estaremos en el ámbito de la garantía comercial adicional.

En cualquier caso lo que no puede hacer el vendedor es imponer unilateralmente un plazo inferior a los dos años cuando se trate de bienes de segunda mano.

**CG/42/03: ¿Cómo habría que interpretar el artículo 10 de la ley desde el punto de vista del sector de maquinaria y de sus diferentes actores en el caso de los concesionarios?**

En este punto, la aplicación de la ley no parece presentar problemas interpretativos en los términos de la pregunta formulada, ya que el concesionario suele aparecer claramente como vendedor en su relación con el consumidor y, por lo tanto, es quien responde en todo caso de la conformidad del bien con el contrato de compraventa en los términos marcados por la Ley.

**CG/43/03: ¿La Ley va a ser desarrollada mediante uno o varios reglamentos? ¿dichos reglamentos, en su caso, incluirán una lista con los bienes a los que se aplicará esta nueva norma? ¿cuándo estarán listos?**

La Ley se aplica, de acuerdo con su artículo 1, a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, con lo que, al margen de las exclusiones del artículo 2, no cabe establecer otras con carácter general.

La Ley sólo hace referencia en el apartado primero de su disposición final quinta a que “se faculta al Gobierno para dictar las disposiciones precisas para el desarrollo de esta Ley.” Por este motivo, no se puede prejuzgar si serán o no precisos en su caso desarrollos reglamentarios, ni a qué aspectos se referirán, a salvo de lo que se indica a continuación.

El apartado segundo de esta misma disposición final quinta, sí precisa que “el Gobierno determinará los bienes de naturaleza duradera a que se refiere el apartado 5 del artículo 11 de esta Ley.” Es decir, que en este punto sí contempla la necesidad de precisar y concretar los bienes de naturaleza duradera respecto de los que deberá formalizarse siempre por escrito o en cualquier soporte duradero la garantía comercial y los derechos que la ley concede al consumidor.

No parece preciso, por otra parte, establecer ninguna lista de bienes a los que es aplicable la nueva norma, dado que, atendiendo a lo dispuesto en su artículo 2 (bienes muebles corporales) sería infinita.

La Ley hace referencia a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor.

La Ley se aplica tanto a los bienes duraderos, como a los productos perecederos o a los productos alimenticios, aunque, en este caso, la propia naturaleza del bien limita o modula la aplicación de la misma.

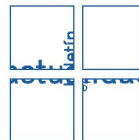
**CG/44/03: Un agricultor es un profesional que utiliza la maquinaria, no un consumidor. Así lo demuestra el hecho de que para inscribir un tractor en los Registros Oficiales del Ministerio de Agricultura debe acreditar que es propietario de tierras. ¿En qué medida puede afectar la Ley a la compra de maquinaria agrícola por parte de estos profesionales?**

Hay que estar a lo señalado en formularios de respuestas 02/03-F y 36/03-F indicando que a efectos de la Ley 23/2003 su ámbito de aplicación viene determinado por los conceptos en ella definidos, directamente o por remisión. Tal es el caso del concepto de consumidor que es el definido en el artículo 1 de la LGDCU y sin que de su redacción quepa excluir “per se” a quien cultiva una tierra.

Otra cosa es que por aplicación de la legislación fiscal, agraria, de la Seguridad Social, etc., se constate que el comprador actúe en el marco de un sistema de producción o comercialización, que lo encuadraría en el artículo 1.3 de la LGDCU.

**CG/45/03: Un vendedor de un teléfono móvil que anuncia en su publicidad que tiene dos años de garantía sin especificar nada más, ¿Significa que ofrece una garantía comercial de dos años con los mismos requisitos para alegar la falta de conformidad que establece la nueva ley de garantía para los primeros seis meses de la venta de bienes de consumo (artículo 9.1. de la ley 23/2003)? En caso afirmativo: ¿Ha de formalizar por escrito el vendedor los derechos que la ley otorga a los consumidores ante la falta de conformidad con el contrato?**

Si se anuncia que un producto tiene dos años de garantía y no se especifica nada más en la publicidad se entiende que el vendedor está dando una garantía comercial y, al ser un bien de naturaleza duradera, y de acuerdo con el artículo 11.5, ha de especificar por escrito las condiciones de ésta, con los requisitos mínimos que exige el artículo 11.3; y también los derechos que la Ley de Garantías concede ante la falta de conformidad con el contrato para que el consumidor sepa la diferencia entre lo que le anuncian y lo que ya tiene derecho de por ley. En el caso de que se entendiera que con esa publicidad no se dan más derechos que los que tiene por ley el consumidor, estaríamos ante un supuesto de publicidad engañosa ya que dicha publicidad puede inducir a error o engaño al consumidor por hacerle creer que está comprando un bien con mayor nivel de garantía que otros productos y superior al que le otorga la ley.



**CG/46/03: En cuanto a la comercialización de equipos sin usar, pero que el fabricante no acepta por presentar alguna tara o desperfecto en la embalaje, o aquellos que los clientes han devuelto sin algún accesorio, necesitaría que me aclararais la consideración de estos productos en cuanto a la garantía. Entiendo que aunque no son equipos de segunda mano, a efectos de la nueva Ley de Garantías se deberían considerar como tales y ofrecer al cliente un año de garantía.**

Aún cuando la pregunta no distingue parece referirse a dos tipos de productos: aquellos que presentan alguna tara o desperfecto en el embalaje –sin que la sustitución de un embalaje o la incorporación al mismo de un accesorio, determine “per se” que se trate de bienes de segunda mano– y los devueltos por los clientes después de haber sido utilizados y manipulados por el consumidor.

En ambos casos, debe hacerse constar en la comercialización de tales productos las circunstancias especiales que concurren en ellos –tara, cambio de embalaje, etc.– y que determinarán la oferta especial que se realice respetando, en cada caso, los requisitos específicos que fueran aplicables, cual es el caso, por ejemplo de los productos con “taras” que conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista deben anunciarse como “saldos” o “venta de restos”.

Identificadas ante el consumidor las características singulares de estos bienes, conforme a lo previsto en el artículo 3.3 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, éste no podrá exigir la responsabilidad por las faltas de conformidad que, por tanto, conocía en el momento de la celebración del contrato.

En relación con los bienes devueltos por el consumidor, parece que éstos podrían comercializarse como bienes de segunda mano en cuanto cabe entender que habrá habido un uso de los productos suficiente para que éste haya decidido su devolución. En cualquier caso, tendrían esta consideración los bienes reparados en los que haya sido precisa una intervención para sustituir una pieza. En dichos casos podría pactarse un plazo inferior a los dos años pero no inferior a uno, de acuerdo con el artículo 9.1 de la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, sólo cuando el vendedor comercialice los productos como de segunda mano, cabe pactar un plazo de responsabilidad legal por falta de conformidad inferior a los dos años exigidos con carácter general para el resto de los artículos.

Por último, debe señalarse que el artículo 9.1 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, cuando prevé un plazo distinto para la responsabilidad legal del vendedor por falta de conformidad, en relación con los bienes de segunda mano, condiciona este plazo al pacto, lo que exige acuerdo de voluntades y, excluye, en consecuencia las condiciones generales predisuestas e impuestas o las cláusulas no negociadas individualmente.

**CG/47/03: Las previsiones contempladas en la Ley 23/2003, de 11 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo ¿Derogan en aquello que afecte a las reguladas en la ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos?**

La Ley 23/2003, de 11 de julio, no contiene una derogación expresa de ninguna norma, se limita a derogar todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en esta ella (Disposición derogatoria).

La ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, regula específicamente la responsabilidad derivada de daños producidos por este tipo de productos que se definen por la propia norma como “aquellos que no ofrezcan la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo, y el momento de su puesta en circulación, no debiendo considerarse defectuoso por la única razón de que tal producto, posteriormente, se haya puesto en circulación de forma más perfeccionada”.

Dado que ambas leyes tienen ámbitos diferentes, es compatible el régimen de responsabilidad por falta de conformidad y la responsabilidad por daños regulada en la Ley 24/1994 y en otras normas, como expresamente se pone de manifiesto en la Disposición Adicional de la Ley 23/2003, que establece al respecto que “En todo caso, el comprador tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad”.

**CG/48/03: Las prótesis dentales, son productos sanitarios a medida según establece el Real Decreto 414/96, de 1 de marzo. ¿Deben considerarse bienes de consumo y, por tanto, incluidas y afectadas por dicha Ley; o bien la Ley sólo afecta a los bienes fabricados en serie?**

La Ley hace referencia a los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse. De esta forma son bienes de consumo los que adquiere normalmente el consumidor, ya sean fabricados en serie o productos únicos.

Siendo este dato relevante exclusivamente en relación con la posibilidad de sustitución, al señalar el artículo 6 g) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que “el consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano”.

Con respecto a los productos fabricados a medida se considera que, en caso de falta de conformidad, cabe su sustitución por otros de la misma especie y calidad.

**CG/49/03: En caso de promoción de ventas consistente en el obsequio de un producto, ¿ Es aplicable la Ley 23/2003 a ese producto? ¿Quién será el responsable de una posible falta de conformidad? Y si el obsequio es directamente del fabricante, (por ejemplo un reloj dentro del envase del producto)¿Es responsable el vendedor?**

El artículo 1º de la ley 23/2003, de 10 de julio, establece que el vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa.

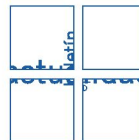
Se trata de ventas promocionales o de prima automática de un producto que van acompañadas de un regalo y que se adquieren en un establecimiento comercial, pensemos por ejemplo en las ventas promocionales de “3 x 2” y similares. En este caso, el bien que se entrega como regalo forma parte del objeto de la compraventa y en este supuesto la Ley de Garantías sería de aplicación y el vendedor es el responsable de una posible falta de conformidad del bien entregado.

Otro supuesto es que el producto sea ofrecido por el fabricante o marquista dentro de una promoción por remisión de pruebas de compra, acumulación de puntos, etc, que no tienen porque realizarse ni siquiera en un mismo comercio. En este caso, habría que diferenciar dos supuestos:

Aquellos supuestos que no están vinculados a un contrato de compra y tienen carácter gratuito, a los que, por tanto, no se aplicaría la Ley 23/2003.

Aquellos supuestos referidos a una promoción vinculada a la compra de un producto, en los que, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 23/2003, el consumidor podrá reclamar directamente al promotor, sin que, por otra parte, haya que descartar la posibilidad de que pueda dirigirse a cualquiera de los vendedores del producto que incorpora la oferta.

**CG/50/03: La garantía comercial proporcionada por el fabricante exige que la instalación, o en su caso reparación, haya sido efectuada por el servicio de asistencia técnica con el objeto de garantizar la calidad del servicio. Surge la duda en cuanto al alcance de las obligaciones contenidas en la Ley cuando el comprador adquiere la pieza y procede el mismo a su instalación.**



La garantía comercial se contempla en el artículo 11 de la Ley, en el que se dispone que el fabricante o el propio vendedor pueden ofrecer voluntariamente y con carácter adicional a los derechos que la Ley reconoce a los consumidores una garantía comercial que deberán formalizar en los términos establecidos en este artículo, respetando el contenido mínimo fijado en el mismo.

La garantía comercial debe contemplar, por tanto, derechos adicionales y mejoras en cuanto a los derechos reconocidos legalmente.

Con arreglo a esta regulación, cuando se trate de una garantía comercial el consumidor habrá de estar a las condiciones establecidas por el garante respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas, sin que quepa, en ningún caso, limitar los derechos legales del consumidor en cuanto a la conformidad del bien.

Por tanto, en este caso el comprador deberá seguir las indicaciones del fabricante en cuanto a la instalación o manipulación de la pieza adquirida, a riesgo, en caso contrario de sufrir las consecuencias que se especifiquen en el documento de garantía.

Si perjuicio de lo anterior, es claro que la responsabilidad legal del vendedor no puede ser objeto de tales limitaciones en cuanto al ejercicio de los derechos del consumidor derivados de la falta de conformidad con el contrato, ni tampoco podrá el vendedor exonerarse de su obligación por no haber acudido el consumidor al servicio técnico.

Conforme a lo establecido en el artículo 9.1. de la Ley 23/2003, durante los seis meses posteriores a la venta, si el vendedor alega que la falta de conformidad es debida a la manipulación realizada por el consumidor tendrá que asumir la carga de la prueba.

**CG/51/03: Cuando el fabricante otorgue al consumidor una garantía comercial y el bien sea de naturaleza duradera ¿Como se deben contemplar en el documento de garantía los derechos que la ley otorga a los consumidores en cuanto a la conformidad de los bienes.¿Deben Reunir los requisitos del artículo 11 de la L6 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

La Ley 23/2003, de 11 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, establece en nuestro ordenamiento jurídico una nueva regulación en materia de conformidad de los bienes muebles corporales con el contrato de compraventa. Los apartados 2 y 3 del artículo 11 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, no resultan aplicables en el ámbito regulado por la Ley 23/2003.

De acuerdo con esta nueva regulación, el fabricante o el propio vendedor deberán acomodar su actuación a lo dispuesto el número 5 del artículo 11 de la Ley 23/2003, que exige que se formalicen por escrito o en cualquier soporte duradero tanto la garantía comercial como los derechos que la Ley concede al consumidor ante la falta de conformidad de los bienes con el contrato.

Por tanto, con relación a los derechos legales que la Ley otorga a los consumidores respecto a la conformidad de los bienes, no se establece un contenido concreto que deba hacerse figurar en el documento en el que se recojan los derechos del consumidor, sin embargo, debe entenderse que tendrán que figurar en el, al menos, el concepto de principio de conformidad de los bienes junto a los requisitos que establece la Ley al respecto, los derechos del consumidor y las opciones de que dispone la falta de conformidad, plazos para exigir la responsabilidad, sujetos obligados y plazos para reclamar.

**CG/52/03: ¿Cómo afecta la Ley de Garantías a la utilización de recambios usados aportados por el propio consumidor en la reparación de vehículos automóviles?**

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo no afecta al régimen de seguridad, por lo que el profesional que utiliza un recambio usado está obligado a verificar su buen estado y asegurarse que reúne las debidas garantías.

El artículo 3.3 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que no habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor. No obstante lo anterior, el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, establece en su artículo 9 las condiciones en las cuales los talleres de reparación de automóviles pueden utilizar piezas de repuesto usadas o no específicas del modelo de vehículo que se repara.

La finalidad de la norma es clara, de un lado proteger los legítimos intereses económicos de los consumidores, de otro, garantizar la seguridad del vehículo y, en consecuencia, de su conducción.

Se plantea, no obstante, la duda sobre si el consumidor puede aportar para la reparación una pieza usada y si, en este caso, corresponde al taller –con carácter previo a su instalación– verificar el estado del recambio y cerciorarse de su buen estado y de que no ofrece riesgos para la seguridad.

El artículo 9 del citado Real Decreto 1457/1986, condiciona la utilización de piezas usadas a la previa conformidad escrita del cliente y a que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado y ofrecen garantías suficientes.

Cuando es el usuario el que aporta las piezas y estas son usadas, su conformidad aparece claramente manifestada, por lo que, salvo a efectos de prueba y en beneficio del taller, no parece exigible que se formalice por escrito la autorización para el uso de piezas usadas.

Persiste, no obstante, la obligación del taller de verificar el estado de la pieza y, tras su examen, responsabilizarse por escrito de su buen estado y de que ofrece suficientes garantías. En tales casos y previo presupuesto debidamente aceptado por el consumidor, parece que pueden ser repercutibles al consumidor los costes de verificación del buen estado y de la seguridad de la pieza.

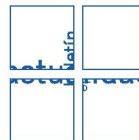
Desde la perspectiva de seguridad general de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, conforme a las exigencias del artículo 3 y 13 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el marco de referencia constituido por el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de productos, el profesional cuya actividad –la instalación del repuesto– puede afectar a la seguridad del usuarios, tiene el deber de:

- Advertir al consumidor sobre los riesgos que puede presentar la instalación de la pieza usada
- Adoptar las medidas necesarias para que el riesgo finalice, lo que en el caso de que la pieza no estuviera en buen estado o no ofreciera las garantías suficientes y pudiera afectar a la seguridad implicaría –como mínimo– su no instalación.

La buena fe exigible en todas las transacciones comerciales obliga al profesional, asimismo, a advertir al usuario sobre los posibles defectos del recambio usado que el consumidor pretende se utilice en la reparación del vehículo y, en su caso, de las consecuencias de tal instalación.

**CG/53/03: Si se hace una reparación y se cambia una pieza por otra nueva, suponiendo que la pieza tiene los dos años de garantía que indica la Ley y que fallase al quinto mes de instalarla, ¿Podría cobrarse por la mano de obra para cambiarla por otra nueva si el cliente opta por la sustitución, alegando que la garantía de la reparación es de tres meses y ya ha pasado?**

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 6 a) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, la reparación y la sustitución serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.



El responsable de la falta de conformidad es el que debe asumir los gastos de reparación o sustitución incluidos los derivados de la instalación, ya sea en base a sus responsabilidad como instalador, ya sea como responsable por los daños y perjuicios causados al consumidor al suministrarle un bien no conforme con el contrato.

**CG/54/03: Cuando un consumidor, por motivos de precio, adquiera un automóvil en un concesionario situado a muchos kilómetros de su domicilio habitual ¿Podrá exigir, en caso de disconformidad del bien con el contrato, que el vendedor concesionario de la misma marca en su domicilio asuma la obligación legal de saneamiento (reparación/sustitución)?**

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, hace responsable en primer lugar al vendedor del bien, por lo que sólo ante éste podrá dirigirse el comprador y en ningún caso, por tanto, podrá reclamar contra un establecimiento con el que no se ha tenido ninguna relación de consumo, salvo lo que se determine, en relación con la consideración como vendedor respecto a los establecimientos que operen en el mercado con un mismo nombre comercial.

Otra cosa es que, de acuerdo con las previsiones del artículo 10 de la Ley, el comprador pueda reclamar directamente al fabricante la reparación o sustitución del bien. Lo más probable será, no obstante, que en tal caso el productor remita al cliente a su concesionario más próximo a fin de que allí se hagan cargo de la cobertura que proceda, pero esto es una cuestión interna entre productor y distribuidores que en modo alguno puede incidir negativamente sobre los derechos legales del consumidor.

## AÑO 2004

**CG/01/04: Obligación de formalizar por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera los derechos que la Ley de garantías en la venta de bienes de consumo concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato en los bienes de naturaleza duradera.**

A iniciativa del Instituto Nacional del Consumo, previo Informe de las Dirección General de Política Legislativa y Cooperación Jurídica Internacional del Ministerio de Justicia y de la Dirección General de Política Comercial del Ministerio de Economía, conforme al procedimiento adoptado por la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo con la finalidad de fijar criterios comunes de interpretación de las normas a efectos de inspección y sanción, se emite el siguiente dictamen sobre la exigibilidad de documentar por escrito o en cualquier otro soporte duradero los derechos reconocidos por la Ley en relación con los bienes de naturaleza duradera.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11.5 de la Ley 223/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo *“en relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial y los derechos que esta ley concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato se formalizaran siempre por escrito o en cualquier soporte duradero”*.

La duda en la interpretación del precepto se plantea por el hecho de que tal previsión esté incorporada al artículo 11 de la Ley destinado a regular, según su título, la garantía comercial. Por ello pudiera pensarse que sólo en el caso de que exista garantía comercial resulta exigible la formalización por escrito, o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera, de los derechos reconocidos en la Ley, bastando con que no se ofrezca tal posibilidad adicional para que el vendedor no deba cumplir con esta obligación de formalización. Podría reforzar esta tesis la inexistencia en la Directiva de cualquier previsión similar, los distintos efectos jurídicos de la formalización de la responsabilidad legal y del documento de garantía comercial y las previsiones del artículo 12 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Sin embargo, el tenor literal y expreso del precepto no condiciona la formalización de los derechos que concede la Ley a la existencia o no de garantía comercial.

Debe tenerse en cuenta, asimismo, que nuestro ordenamiento jurídico ya preveía, en relación con los bienes de naturaleza duradera, el derecho del consumidor y, simultáneamente, el deber del “garante” –artículo 11.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios– a formalizar los derechos legales reconocidos en relación con el saneamiento por vicios ocultos.

En consecuencia, no parece ajustada a la realidad social y a la finalidad de la norma –protección de los usuarios– una interpretación del artículo 11.5 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo que pueda limitar derechos reconocidos a los consumidores, cuando el mantenimiento de este mayor nivel de protección resulta, por otra parte, compatible con la norma comunitaria.

Los propios antecedentes parlamentarios de la tramitación de la Ley confirman que es ajena a la voluntad de la enmienda, que concluyó con la actual redacción del precepto, limitar derechos pre-existentes, siendo su objeto bien distinto y vinculado a evitar la imposición de obligaciones desproporcionadas en relación con determinado tipo de productos.

Por otra parte, no debe desconocerse que, a tenor de lo dispuesto en el artículo 53.3 de la Constitución, el reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el Capítulo tercero –también, por tanto, la defensa de los consumidores y usuarios y sus legítimos intereses económicos– informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. En consecuencia, una interpretación de la norma restrictiva de derechos no parece que se ajuste a este mandato constitucional.

El hecho de que el título del artículo –del que no puede pretenderse que sea enumerativo de los distintos aspectos abordados por él y cuya función de técnica jurídica es facilitar la comprensión del texto– no incluya una referencia a este aspecto concreto de su apartado 5, en ningún caso justifica una interpretación de la norma restrictiva de los derechos del consumidor y contraria a lo dispuesto en el artículo 53.3 de la Constitución y en el artículo 3.1 del Código civil que determina que *“las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en el que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas”*.

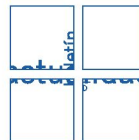
En definitiva, cuando se vendan bienes de naturaleza duradera, tanto si van acompañados de garantía comercial como si no, la Ley impone al vendedor la obligación de informar por escrito al comprador sobre los derechos legales que le asisten si el bien no es conforme con el contrato, sin perjuicio de la obligación de formalizar por escrito el contenido de la garantía comercial adicional, si la hubiera.

No obstante lo anterior, la naturaleza jurídica de ambas obligaciones es bien distinta, puesto que la plasmación escrita de los derechos que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo concede al consumidor carece de efectos jurídicos sustantivos, teniendo meros efectos informativos. Si el vendedor no entregara dicha documentación, la posición jurídica del consumidor no quedaría afectada.

Por la misma razón, el consumidor no está obligado a conservar ni exhibir dicho documento si tuviera que reclamar ante el vendedor por falta de conformidad del bien. El comprobante de que la compraventa se realizó –facturas, tiquets o albaranes, a los que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo atribuye eficacia probatoria de los elementos integrantes del contrato: el nombre o razón social del vendedor, la descripción del bien entregado, el precio pagado y la fecha de entrega– sería la única prueba documental que tendría que aportar el consumidor.

Se trata, en consecuencia, de una obligación de naturaleza administrativa que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo impone a los vendedores.





Es claro, por otra parte, que en aquéllos supuestos en los que se ofrezca adicionalmente una garantía comercial, una y otra mención debe consignarse de forma clara y diferenciada, posibilitando al consumidor la comprensión del distinto fundamento y del distinto carácter del documento que se entregue –informativo en el primer caso, constitutivo en el segundo–, así como de la relevancia de su conservación.

Lo expuesto no excluye que en la ejecución de esta obligación de naturaleza jurídico administrativa se atienda a criterios de racionalidad y equilibrio, evitando la asunción e imposición de deberes desproporcionados, siempre que se asegure, por los medios adecuados a las características de los diversos bienes de naturaleza duradera, la información al consumidor sobre sus derechos legales que trata de garantizar la previsión del artículo 11.5 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo.

#### **CG/02/04: ¿Se aplica la Ley de Garantías al comisionista que adquiere bienes por cuenta de un consumidor?**

El comisionista es un empresario y por tanto cuando adquiere efectos a otro empresario establece la figura de la compraventa mercantil, sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 326 del Código de Comercio *“No se reputarán mercantiles las compras de efectos destinadas al consumo del comprador o de las personas por cuyo encargo se adquieren”*, de forma que se anula esa situación si el comisionista que adquiere el efecto lo destina al consumo de las personas por cuyo encargo lo adquiere.

Por ello, en caso de que exista un contrato de mandato, lo que no resulta habitual en el ámbito de las relaciones de consumo, y el mandante de la compra del bien sea un consumidor, los efectos de la compraventa han de ser incluidos en el ámbito de la Ley 23/2003 y el comerciante vendedor deberá responder por la falta de conformidad de los bienes. Para ello será preciso que se cumplan los requisitos que establece el artículo 247 del Código de Comercio, párrafo 1º, en el que se dispone que si el comisionista contratare, en nombre del comitente deberá manifestarlo; y, si el contrato fuere por escrito, expresarlo en el mismo o en la antefirma, declarando el nombre, apellido y domicilio de dicho comitente.

Por otra parte, conforme al párrafo 2º del citado artículo el contrato de compraventa y las acciones derivadas del mismo producirán su efecto entre el comitente y la persona que contratare con el comisionista, pero quedará éste obligado con las personas con quienes contrató mientras no pruebe la comisión.

#### **CG/03/04: ¿Cómo puede repetir un vendedor que ha respondido por una falta de conformidad al fabricante del producto? ¿Tiene que hacerlo por vía judicial o no es necesario? ¿Si la falta se dio en los seis primeros meses, el vendedor al reclamar al fabricante debe probar que la falta de conformidad era originaria?**

Sin perjuicio del régimen general de responsabilidad establecido por la normativa vigente, con arreglo al artículo 10 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo *“Quien haya respondido frente al consumidor dispone de un plazo de un año para repetir del responsable de la falta de conformidad”*, por tanto, si el vendedor entiende que la responsabilidad por la falta de conformidad es del fabricante, una vez que se haya completado el saneamiento frente al consumidor podrá reclamar a este dentro del plazo del año que establece la Ley.

Se entiende en principio que las faltas de conformidad responsabilidad del productor serán las que afectan al producto en sí y a sus accesorios (defectos, errores en las instrucciones...) ya que conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 23/2003, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes de consumo, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulen, por lo que tales circunstancias deberán ser probadas por el vendedor en caso de discrepancia entre ambos con

independencia de si la falta se dio o no en los seis primeros meses, toda vez que la presunción de la Ley no parece que quepa ampliarla a ámbitos distintos a los expresamente previstos en ella, esto es, a las situaciones a que se refiere el artículo 9.1.

Sólo en caso de que exista tal discrepancia entre ambos deberán ser los tribunales los que determinen la certeza de los hechos en los que funde su derecho, siendo relevante a tal efecto la previsión del apartado 6 del artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil sobre el deber del Tribunal de tener presente en la aplicación de las reglas de la carga de la prueba, la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponda a cada una de las partes en litigio.

**CG/04/04: ¿La garantía de los bienes de segunda mano debe ser total o bien, dado que ya han sido objeto de un uso anterior, pueden quedar excluidas de la garantía las piezas de desgaste por el uso normal del mismo?**

En relación con las piezas de desgaste o con la naturaleza duradera o no de los bienes, la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, no contiene ninguna singularidad, salvo las derivadas de aquellos supuestos en los que la Ley se refiere a la naturaleza del bien como factor corrector de la regulación general o como criterio interpretativo que limita o modula la aplicación de la misma, de forma que la Ley es aplicable tanto a los bienes duraderos como a los perecederos, como es el caso de aquellas piezas con un periodo de vida corto.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley, *“El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega. En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde le entrega”*.

En consecuencia, el vendedor responde por las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo señalado también en los bienes de segunda mano, con la presunción de que las faltas que se manifiesten en los seis meses siguientes a la compra ya existían en el momento de la entrega, salvo que esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

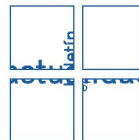
Según dispone la Ley en su artículo 4.2. la renuncia previa de los derechos que ésta reconoce a los consumidores es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de la misma, de conformidad con el artículo 6º del Código Civil. Por tanto, los derechos reconocidos en esta Ley son imperativos y por ello, el vendedor está obligado a respetarlos y seguirlos, por lo que será nula cualquier previsión contractual que limite la responsabilidad del mismo por las falta de conformidad que se manifiesten en el plazo legal o en el convenido entre vendedor y consumidor.

En definitiva, la garantía de los bienes de segunda mano debe ser total, y, por tanto, no se puede condicionar la conformidad de los mismos con el contrato de compraventa con el desgaste de las piezas, por lo que los vendedores no podrán hacer exclusiones en el documento de garantía del tipo *“quedan excluidas de la garantía las piezas de desgaste por el uso normal del mismo”*.

Otra cosa es el rendimiento exigible a las piezas usadas que se desgastan por el uso y las expectativas legítimas del consumidor en relación con ellas, atendiendo a la publicidad e información que se le facilite.

**CG/05/04: Cuando los teléfonos móviles se venden mediante una promoción en la que junto al teléfono se incluye un saldo en llamadas con una operadora concreta, ¿qué ocurre si el teléfono se estropea, y realizada una reparación que no resuelve el problema, el consumidor opta por la resolución del contrato?**

Conforme al artículo 4 de la Ley 23/2003, de 11 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exis-



ta en el momento de la entrega del bien. El consumidor tendrá derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato, en los términos establecidos en la norma.

En este caso se trata de una venta promocional de un producto, “el teléfono móvil”, que se vende junto con un regalo que consiste en un saldo en llamadas con una operadora concreta

El citado regalo forma parte del objeto de la compraventa, por ello, si el teléfono se estropea, y realizada una reparación no se resuelve el problema, el consumidor podrá optar si lo desea por la resolución del contrato, teniendo derecho a la devolución del precio pagado por el “pack”, con independencia de que al activar la tarjeta y hacer la prueba de conexión se haya producido el primer consumo del saldo con el que se oferta el teléfono móvil.

**CG/06/04: Inclusión de los bienes muebles de la vivienda nueva adquirida por el consumidor en el ámbito de aplicación de la ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.**

A iniciativa del Instituto Nacional del Consumo, previo Informe de la Dirección General de la Vivienda, la Arquitectura y el Urbanismo, de la Dirección General de Política Legislativa y Cooperación Jurídica Internacional del Ministerio de Justicia y de la Dirección General de Política Comercial del Ministerio de Economía, conforme al procedimiento adoptado por la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo con la finalidad de fijar criterios comunes de interpretación de las normas a efectos de inspección y sanción, se emite el siguiente dictamen sobre la inclusión de los bienes muebles de la vivienda nueva adquirida por el consumidor en el ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 23/2003, de 20 de julio de garantías en la venta de bienes de consumo, el vendedor debe entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, en los términos previstos en la propia norma.

Los bienes incluidos en su ámbito de aplicación son los bienes muebles corporales destinados al consumo privado, incluyendo los contratos de suministro de bienes muebles corporales que hayan de producirse o fabricarse (artículo 2, párrafo segundo).

En su artículo 2 se enumeran taxativamente los bienes excluidos del ámbito de aplicación de la misma, excepciones que no amparan una interpretación extensiva o analógica de este artículo, que lleve a excluir bienes muebles corporales destinados al consumo privado distintos a los expresamente mencionados en el mismo. Además, la interpretación restrictiva de estas previsiones es coherente con el carácter imperativo de las disposiciones de la Directiva 199/44/CE que se transpone y con la finalidad perseguida por esta Ley, consistente en elevar el nivel de protección del consumidor en las referidas operaciones comerciales.

El artículo 4 de la Ley, que regula la responsabilidad del vendedor y los derechos del consumidor, dispone que el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y, en los términos de la Ley, se reconoce al consumidor el derecho a la reparación o su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

En el caso de la compraventa de una vivienda nueva, el consumidor se convierte en propietario de la misma y de lo que en ella se incluye a la firma del correspondiente documento, que es además cuando se pone a su disposición el bien inmueble que incorpora de forma accesoria bienes de consumo. Asimismo el precio pagado por estos está dentro del precio pagado por la vivienda.

La Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, tiene por objeto, según su artículo 1, regular en sus aspectos esenciales el proceso de la edificación, estableciendo las obli-

gaciones y responsabilidades de los agentes que intervienen en dicho proceso, así como las garantías necesarias para el adecuado desarrollo del mismo, con el fin de asegurar la calidad mediante el cumplimiento de los “requisitos básicos de los edificios” y la adecuada protección de los intereses de los usuarios.

Por otra parte, el artículo 17 de la citada Ley, en el que se regula la responsabilidad civil de los agentes que intervienen en el proceso de la edificación, dispone en su número 9 que las responsabilidades a que se refiere este artículo se entienden “sin perjuicio de las que alcanzan al vendedor de los edificios o partes edificadas frente al comprador conforme al “contrato de compraventa” suscrito entre ellos, a los artículos 1484 y siguientes del Código Civil y demás legislación aplicable a la compraventa”.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de Ordenación de la Edificación, en el que se regula el ámbito de aplicación de la norma, “se consideran comprendidas en la edificación sus instalaciones fijas y el equipamiento propio, así como los elementos de urbanización que permanezcan adscritos al edificio”.

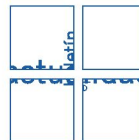
De acuerdo con este marco legal, parece posible distinguir, en relación a la vivienda nueva que se entrega al comprador, entre aquellos bienes muebles que forman parte de la vivienda y se integran en ella como elementos necesarios para la prestación de los servicios generales de suministro de agua, electricidad, gas, etc., y aquellos otros que se integran en ella como elementos accesorios o decorativos destinados o no a la prestación de determinados servicios que no tiene este carácter de “servicios generales de la vivienda”, a los que sería de aplicación la Ley 23/2003.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la distinción entre bienes muebles e inmuebles, cuando atribuirles una u otra naturaleza está subordinada al destino dado a los bienes, es un tema muy controvertido en la doctrina. Así, los bienes contemplados en la consulta que se plantea podrían considerarse incluidos en el apartado 4º del artículo 334 del Código Civil y, en consecuencia, ser calificados como bienes inmuebles por destino, por lo que resultarían excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 23/2003.

Ahora bien, aunque la cuestión no es pacífica, se puede invocar determinada jurisprudencia que, si bien está referida a los bienes contemplados en el apartado 5º del artículo 334 del código Civil, es susceptible de aplicación al supuesto que nos ocupa toda vez que en ambos apartados se enuncian una serie de bienes considerados inmuebles por destino. Así la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo civil), de 10 de mayo de 1989 destaca que algunos de los bienes muebles incluidos en el apartado 5º del artículo 334 del Código Civil están considerados bienes muebles en la Ley Hipotecaria, cuando en su artículo 111 señala que “salvo pacto expreso o disposición legal en contrario, la hipoteca cualquiera que sea su naturaleza y forma de la obligación que garantice, no comprenderá: 1º) los objetos muebles que se hallen colocados permanentemente en la finca hipotecada, bien para su adorno, comodidad o explotación, o bien para el servicio de alguna industria, a no ser que no puedan separarse sin quebranto de la materia o deterioro del objeto”.

También el Tribunal Supremo (Sala de lo Civil), en sentencia de 25 de febrero de 1992, señala que la Sala “no se le suscita la más mínima duda sobre la calificación como muebles de determinados bienes sin que el hecho de que estén al servicio de una industria y constituyan por ello inmuebles por destino según el número 5 del citado precepto (se está refiriendo al artículo 334 del Código Civil) suponga que cambien su naturaleza mueble”.

Las consideraciones precedentes llevan a concluir que los bienes muebles que se incorporan a la vivienda antes de su venta y que se venden al consumidor junto con aquella, como es el caso de los electrodomésticos, están incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, siempre que se den los requisitos subjetivos exigidos por ésta, es decir: que la compraventa se efectúe por un vendedor en el marco de su actividad profesional.



El profesional que responde frente al consumidor de la falta de conformidad del bien con el contrato, vendrá determinado por la persona, física o jurídica, que en el contrato de compraventa figure como vendedor de los electrodomésticos, que podrá o no ser persona distinta al vendedor que suscribe el contrato de compraventa de la vivienda, sin perjuicio todo ello de la acción que asiste al consumidor contra el productor, prevista en el artículo 10 de la Ley 23/2003.

Por otra parte, el promotor-vendedor deberá dar traslado al comprador de la vivienda de la garantía comercial que en su caso sea otorgada por el fabricante los electrodomésticos.

**CG/07/04: ¿Puede el establecimiento vendedor exigir la presentación de una garantía por escrito (garantía que no se llegó a dar ni a rellenar) para proceder a la reparación o el cambio de un producto, habiendo presentado el consumidor el ticket que da fe de la fecha de compra?**

El ejercicio, por el consumidor, de los derechos reconocidos por la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo no están condicionados a la exhibición de ningún tipo de documento de garantía, no pudiendo, por tanto, el establecimiento vendedor exigir la presentación de ningún documento “de garantía”.

Conforme a la presunción del artículo 9.2. de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo y salvo prueba en contrario, la entrega se entenderá realizada el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega, si este fuera posterior.

Acreditada, en consecuencia, por el consumidor la fecha de la compra, en este caso, mediante la aportación del tique de la compra, no resulta conforme a la ley la exigencia de ningún otro aporte documental.

Cabe señalar, por último que lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones documentales que la Ley impone al vendedor en el artículo 11.5 (ver consulta ....) y que, en ningún caso, operaran como limitativas del ejercicio de los derechos del usuario.

**CG/08/04: En caso de venta de un producto defectuoso ¿puede el vendedor subsanar esa falta de conformidad mediante la entrega al consumidor de vales con fecha de caducidad de 2 meses?**

Cuando se trate de la devolución un producto defectuoso, procederá en tal caso la aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, según la cual el vendedor deberá entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa en los términos establecidos en misma.

Por ello, es necesario precisar que la falta de conformidad del bien es distinta de la atención comercial que permite devolver productos por el simple desistimiento del cliente. En este caso, el plazo de dos años de responsabilidad del comerciante por faltas de conformidad que la Ley 23/2003 reconoce a los consumidores, no permite dichas exclusiones, puesto que los derechos reconocidos por la norma son irrenunciables.

Por tanto, hay que distinguir entre la posibilidad de devolución de los productos, que los comerciantes ofrecen voluntariamente de acuerdo con el artículo 10 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, de la responsabilidad por falta de conformidad regulada en la Ley 23/2003.

Los remedios con los que cuenta el consumidor para solucionar una falta de conformidad son los contemplados en la Ley: reparación o sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, en los términos fijados en la misma. El vendedor o el productor pueden conceder otros derechos adicionales, y entre ellos puede encontrarse la opción de entregar vales canjeables en el establecimiento antes que reparar el bien no conforme, o permitir, con dichos vales, optar entre la sustitución y la adquisición de otro bien del mismo valor. Lo que no puede ni el vendedor ni

el productor es desconocer o reducir los derechos reconocidos al consumidor en la Ley, de forma que, en los casos en los que sea pertinente la reducción del precio o la resolución el consumidor podrá exigir que se le reintegre el importe a devolver en efectivo, y no a través de vales canjeables.

Cabe señalar, por último que lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones documentales que en materia de información la Ley 23/2003 impone al vendedor en el artículo 11.5 y que, en ningún caso, operaran como limitativas del ejercicio de los derechos del usuario.

#### **CG/09/04: De acuerdo con la Ley de Garantías ¿te pueden obligar a que sea el servicio técnico de la marca el que te instale el aparato adquirido, con la amenaza de que si no es así no te cubrirá la garantía?**

Conforme a la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo el vendedor responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del bien.

En virtud de lo dispuesto en la Ley no cabe imponer limitaciones para el ejercicio de los derechos del consumidor derivados de la falta de conformidad con el contrato, por tanto, el vendedor no puede obligar a que sea el servicio técnico de la marca el que le instale el bien adquirido. Y ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3 de la Ley, en virtud del cual la falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equipará a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

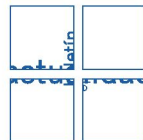
**Por tanto, si el instalador no oficial realiza una defectuosa instalación, a pesar de estar correctamente expresadas las instrucciones, provocando un daño al bien, el consumidor no podrá reclamar los derechos que le otorga la Ley siempre que el vendedor pruebe que la falta de conformidad del bien es debida a esa mala instalación realizada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley respecto al plazo de los seis meses posteriores a la venta, durante los cuales las faltas de conformidad que se manifiesten se presume que ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.**

Otra cosa es en relación con la garantía comercial, en la que habrá de estarse a las condiciones establecidas por el garante, respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas. Sin que quepa, en cualquier caso, limitar los derechos legales del consumidor.

#### **CG/10/04: La ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo ¿se aplica a productos de software?**

La Ley de Garantías de conformidad con la Directiva 1999/44/CE establece como ámbito de aplicación de la ley en su artículo 1, "los bienes muebles corporales destinados al consumo privado". Por otro lado, el artículo 11 de la mencionada Ley dispone en su apartado quinto que "*En relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial y los derechos que esta Ley concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato se formalizarán siempre por escrito o en cualquier soporte duradero.*"

A tal efecto la Disposición transitoria 2ª determina que "*entretanto no se concreten por el Gobierno los bienes de naturaleza duradera, como previene el apartado 2 de la disposición final quinta, se entenderá que tales bienes son los enumerados en el anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos*



de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.” En virtud de lo dispuesto en el mismo son bienes de naturaleza duradera, entre otros, los aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.

Por lo tanto, la remisión que efectúa la disposición transitoria 2ª debe entenderse a efectos precisamente de concretar, cuáles son los bienes duraderos respecto de los que se exige la obligación de documentar por escrito la garantía comercial y los derechos que esta Ley concede al consumidor ante la falta de conformidad con el contrato, y no con la finalidad de establecer que bienes muebles corporales constituyen el ámbito de aplicación de la Ley de Garantías.

Ciertamente, a la hora de determinar si dentro del ámbito de aplicación de la Ley deben incluirse los productos de software, debemos tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1.- En el supuesto de que se trate de productos de software que vienen incluidos en la compra de equipos electrónicos o informáticos, dado el carácter de bien mueble corporal de éstos últimos, quedarían sujetos a la Ley de Garantías. De igual forma, en la medida en que los equipos informáticos o electrónicos y su software se consideran bienes muebles corporales de naturaleza duradera, de conformidad con la Disposición Transitoria 2ª y el artículo 11 de la Ley de Garantías, están sometidos a la obligación de documentar por escrito la garantía comercial y los derechos que esta Ley concede al consumidor ante la falta de conformidad.
- 2.- Si por el contrario se trata de productos de software, que vienen comprendidos en un soporte físico concreto independiente de equipos electrónicos o informáticos, también les resultarían aplicables los derechos de reparación, sustitución, rebaja de precio y resolución, así como el resto de prescripciones contenidas en la Ley de Garantías.
- 3.- A su vez, en el supuesto de que se trate de productos de software que no están comprendidos en un determinado soporte material, al igual que en el caso anterior, también quedarían incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley, en la medida en la que les sean aplicables los derechos y prescripciones sobre saneamiento contenidos en la Ley de Garantías que corresponden en el caso de los productos de software que si están comprendidos en un determinado soporte físico o material.

En cualquier caso, en todos estos supuestos, habría que distinguir entre el derecho incorporal de la invención que protege la Ley de Propiedad Intelectual 22/1987 en su artículo 2 y la materialización práctica de esa invención, que si podría considerarse como bien mueble a efectos de la Ley de Garantías.

#### **CG/11/04: ¿Se aplica la Ley 23/003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo a los medicamentos?**

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo. Por lo que respecta a su ámbito de aplicación, la Ley 23/2003 únicamente excluye del mismo a los bienes adquiridos mediante subasta judicial, el agua o el gas cuando no estén envasados y la electricidad. La norma tampoco es aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente, de acuerdo con el artículo 1.2 a) de la Directiva 1999/44/CE.

En consonancia con las previsiones de la Ley que transpone la Directiva 1999/44/CE, los medicamentos, por cuanto que tienen naturaleza de bienes muebles corporales destinados al consumo privado, no deben considerarse excluidos del ámbito de aplicación de la Ley.

Una interpretación diferente a la señalada, podría provocar el efecto rebote de acometer una transposición defectuosa de la Directiva 1999/44/CE, que cuando alude a su ámbito de aplicación en modo alguno excluye los medicamentos de su objetivo material.

No obstante y ante la especialidad del bien de consumo de que se trata, a la hora de aplicar el principio de responsabilidad por falta de conformidad que dispone el artículo 3 de la Ley 23/2003, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, deben tenerse también en cuenta la Ley 14/1986, General de Sanidad y la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento.

Por lo tanto, la aplicación de la norma debe realizarse atendiendo, además, a los siguientes aspectos:

- Las indicaciones terapéuticas de los medicamentos –que también forman parte de la autorización de comercialización– no garantizan un resultado por su utilización, pudiendo ser modificadas por condiciones extrañas. La autorización de los medicamentos se basa en que la relación beneficio-riesgo se considere favorable en un porcentaje significativo de los posibles usuarios.
- En los casos en los que la dispensación de los medicamentos se realiza bajo prescripción facultativa, el farmacéutico está obligado a ajustarse a ella.
- La aplicación de la reducción del precio, como fórmula de saneamiento prevista en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, puede resultar contraria a la legislación farmacéutica que establece una estricta regulación de los precios, sin que el farmacéutico pueda realizar descuentos o promociones.
- La dispensación de medicamentos que se realiza en el marco del Sistema Nacional de Salud, es ajena al ámbito de aplicación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo y, por tanto, la norma no resulta de aplicación en este contexto.

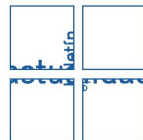
Como consecuencia del régimen legal específico al que están sometidos los medicamentos puede afirmarse que el principio de conformidad de los bienes de la Ley 23/2003, no tiene cabida en cuanto a los aspectos terapéuticos de los mismos, que encuentran su regulación principal en la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento en la que se establecen las garantías que estos han de cumplir para su comercialización (garantías de calidad, de pureza, de estabilidad, de eficacia, de seguridad, no toxicidad, prevención razonable de accidentes), en la que se registra –como es lógico– una fuerte intervención pública, que no se da en otros bienes muebles destinados al consumo privado.

No obstante lo anterior, cabe concluir que la Ley resulta plenamente aplicable en cuanto a todos aquellos resultados distintos de los propiamente terapéuticos que no son objeto de cobertura por la legislación farmacéutica. Se trataría fundamentalmente de problemas referidos a su presentación y expedición. En este sentido, se puede pensar, por ejemplo, en la posibilidad de que falte algún accesorio que debiera acompañar al medicamento o que se solicite por el consumidor un formato de medicamento y se entregue otro distinto en número o forma de presentación. Estas circunstancias implicarían sin duda una falta de conformidad del medicamento con arreglo a la Ley 23/2003 y darían lugar a su aplicación referida a estos otros aspectos del producto.

**CG/12/04: Carácter de publicidad engañosa de aquella publicidad que realiza un vendedor de bienes muebles de consumo en la que se ofrecen sin más dos años de garantía, siempre que la misma esté referida a los derechos que la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo concede a los consumidores en cuanto a la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa.**

El artículo 9.1 de la citada Ley dispone que *“El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega”*, y se añade a continuación *“Salvo prue-*





*ba en contrario se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad”.*

Por otra parte, el artículo 11.1 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo establece que *“la garantía comercial que pueda ofrecerse adicionalmente obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad”*. La regulación de la responsabilidad legal del vendedor es pues compatible con la garantía comercial que tiene carácter voluntario, en la que el garante ofrece al consumidor prestaciones y derechos adicionales a los legalmente establecidos.

Con este referente, el anuncio de que un producto tiene dos años de garantía sin especificar nada más en la publicidad, puede hacer pensar al consumidor que el vendedor le está ofreciendo una garantía comercial de dos años sin ningún tipo de condiciones para el consumidor, de forma que habría que presumir que las faltas de conformidad que se manifestasen durante ese plazo de dos años ya existían cuando la cosa se entregó, y no únicamente durante los seis meses que a tal efecto establece la Ley.

También puede pensarse que la garantía ofrecida es adicional a la responsabilidad legal y que se prorroga durante los dos años siguientes a la finalización del plazo legalmente establecido.

Sin perjuicio de otras interpretaciones posibles de la citada publicidad ésta, en cualquier caso, induce a considerar que se están reconociendo derechos adicionales a los legales de un alcance lo suficientemente relevante como para concluir que es preciso justificar una información tan poco matizada respecto de las prestaciones adicionales ofrecidas.

Si lo que se quiere con la publicidad es destacar que el vendedor cumple la Ley, en la publicidad que se realice debe quedar claro mediante las referencias que procedan –por ejemplo: “Nuestros productos tienen los dos años de garantía que exige la Ley”–, que los compromisos del vendedor son los exigidos legalmente y no cualquier otro adicional.

En definitiva, si realmente la citada publicidad esta referida a los derechos que la Ley concede a los consumidores y por tanto no se ofrecen derechos adicionales a los previstos legalmente, estaríamos ante un supuesto de publicidad engañosa porque se puede inducir a error al consumidor al hacerle creer que está comprando un bien con un mayor nivel de garantía al que tienen el resto de los productos que se comercializan en el Estado –y en la Unión Europea– y superior al que le otorga la ley, al atribuir unas condiciones de venta (cualidades del producto) que tienen todos los productos.

En este sentido la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, dispone en su artículo 4 que *“es engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. Es asimismo engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios”*.

Por otra parte, el artículo 5 de la misma Ley señala que para determinar si una publicidad es engañosa, se tendrá en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes, entre otros, a las condiciones jurídicas y económicas de adquisición, utilización y entretenimiento de los bienes o de la prestación de los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior y de la tipificación de tal conducta como publicidad engañosa, conforme a lo dispuesto en el propio artículo 11 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo y en el artículo 8 de la Ley General para la defensa de los consu-

midores y usuarios, las condiciones y garantías ofrecidas en la publicidad “*serán exigibles por los consumidores o usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido*”.

**CG/13/04: En caso de que el bien se haya reparado por falta de conformidad y posteriormente se vuelva a manifestar esa misma falta de conformidad pasados los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado. ¿Qué opciones tiene el consumidor en este caso?**

El artículo 6 c) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, dispone que la reparación suspende el computo de los plazos a que se refiere el artículo 9 de esta Ley. El periodo de suspensión comenzará desde que el consumidor porga el bien a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor del bien ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados

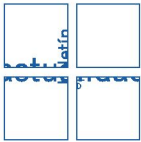
Por tanto, el consumidor en el caso que se plantea dispondrá del tiempo que reste del plazo de los dos años de la garantía inicial para reclamar al vendedor. En este sentido hay que tener en cuenta el artículo 6 e) de la Ley en el que se dispone que si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la sustitución del bien, dentro de los límites establecidos en el apartado 2 del artículo 5, o la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos de los artículos 7 y 8 de esta Ley.

**CG/14/04: ¿La identificación del bien sobre el que recae la garantía comercial se puede llevar a cabo por medio de una etiqueta de características que identifica modelo y número de serie del aparato? ¿Se puede hacer indicación en el manual de instrucciones y agregar un recuadro en el libro de garantía comercial con el texto: espacio reservado para la etiqueta identificativa; e indicar que el instalador o usuario final debe extraerla del interior del aparato y pegarla en el libro?**

El artículo 11.2 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, regula el contenido mínimo de la garantía comercial y exige en su letra a) que exprese necesariamente el bien sobre el que recae dicha garantía.

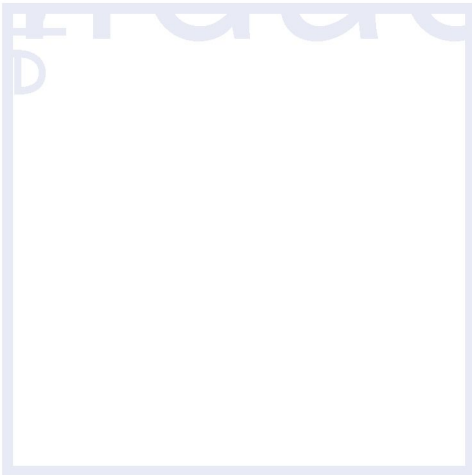
Para el consumidor es fundamental a la hora de reclamar sus derechos en relación a la garantía comercial que el bien sobre el que recae aparezca identificado en la documentación correspondiente que se le entregue, de forma que una defectuosa identificación no perjudique el ejercicio de sus derechos. A tal efecto, la identificación del bien en la forma que se plantea en la consulta se ajusta a las exigencias de la letra a) del artículo 11.2 citado.

La incorporación posterior de la etiqueta al libro de garantía realizada por el instalador o, en su caso, por el vendedor se considera que en nada perjudica el derecho de los consumidores. No obstante, lo que no cabría es imponer esta carga al consumidor en perjuicio de sus derechos, oponiéndoles frente al ejercicio de los derivados de la garantía comercial la insuficiente identificación del bien por un incumplimiento documental únicamente imputable al garante.



## **2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES**

**AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD**  
**DINERO Y DERECHOS**  
**ESTUDIOS SOBRE CONSUMO**  
**INFO CONSUMO**  
**OCU COMPRA MAESTRA**  
**OCU SALUD**  
**OTRAS PUBLICACIONES**



# AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 101/OCTUBRE 2005

## Noticias

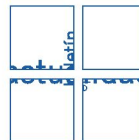
- Entrada en vigor del Código PAOS: Autocontrol encargada de su aplicación
- EASA y AUTOCONTROL se dirigen a la Comisión Europea en relación a la revisión de la Directiva de Televisión sin Fronteras
- AUTOCONTROL Y FIAB organizan el Seminario: “La autorregulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores: “Código PAOS”
- Cambios en la composición del Jurado AUTOCONTROL
- EASA se reúne con la Comisaria Reding
- Sentencia del TJCEE sobre la comercialización de complementos alimenticios
- Sentencia del TJCEE sobre marcas
- El Senado aprueba la moción para reducir la publicidad en horario infantil
- Baleares aprueba la Ley sobre drogodependencias
- Aprobación Orden Ministerial que autoriza a LAE a gestionar apuestas y loterías por Internet
- CONFIANZA ONLINE sigue creciendo

## Colaboraciones

- Este mes no hay contenidos en esta sección.

## Resoluciones del Jurado

- Vita Científica, S.L, “Acrel”
- Merck Sharp & Dohme de España, S.A, “Fosamax”
- Metro de Madrid, “Metro de Madrid”
- L’Oreal División productos gran público, S.A, “Perfect Slim”
- Halcón Viajes, S.A, “El Tijeretazo de Air Europa”
- Novartis Farmacéutica, S.A, “Myfortic”
- Biodes, S.L., “Bio3”
- Duarte y Beltrán, S.A., “Camomila Intea”
- Ford España, S.A, “Ford Tourneo Connect”



- Grupo Idea Electrodomésticos, “Idea”
- El Corte Inglés, S.A, “DVD Grabador”
- Hasbro Iberia, S.L, “MB y Parker”
- Anclafix, S.L
- Heineken España, S.A, “Shandy Cruzcampo”
- Area Interactiva, S.A, “Proyector Epson”
- Intersport
- Soltour
- Laboratorios Divisor Aquileia, S.L, “Lipozone”
- Licores Derivados, S.L, “Licor Piruleta”
- Laboratorios Phergal, S.A, “Volumax Triactive”
- Danone, S.A, “Plan Vitalínea”
- UNI2 Telecomunicaciones, S.A, “Wanadoo”
- Arcadia Internacional, S.A
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Dinamic”
- Asociación Tabiques y Muros Cerámicos

### **Mediaciones**

- Este mes no hay contenidos en esta sección

### **Nº 102/NOVIEMBRE 2005**

### **Noticias**

- AUTOCONTROL participa en la Conferencia Audiovisual para la revisión de la Directiva de Televisión sin Fronteras
- Celebrado Seminario sobre la Autorregulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores
- La Audiencia Nacional considera lícita la publicidad “energía verde” de Iberdrola
- Aprobado Proyecto de Ley regulador de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco
- Real Decreto regulador del distintivo público de Confianza

- Ley de ordenación farmacéutica de Canarias
- Regulación de la publicidad en los taxis de Navarra

## Colaboraciones

- La Autodisciplina Publicitaria

## Resoluciones del Jurado

- Chupa-Chups S.A., ““Smint Xylicare Anticaries”
- L’Oreal España, “Revitalift Doble Lifting”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Yogur Pasteurizado despues de la fermentación”
- Ratiopharm España, S.A, “Doxazosina Retard TRP AHG RT28”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Yogures Pascual”
- Retevisión Móvil, S.A, “Amena”
- Ratiopharm España, S.A, “Doxazosina Neo Ratuioharn EFG”
- Grupo Santillana de Ediciones, S.L
- Laboratorios Arifarm, S.L, “Esbelcao”

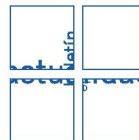
## Mediaciones

- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Lo Mónaco Hogar, S.L
- Consejo Audiovisual de Navarra - Unilever Foods España, S.

## Nº 103/DICIEMBRE 2005

### Noticias

- La Asociación de Internautas condenada por alojar contenidos ilícitos en su página web
- La Audiencia Provincial confirma las acciones por violación de los signos “Carrefour” y “Champion”
- El TSJ confirma la sanción impuesta por la SETSI por un anuncio de AXE
- Recomendación del Parlamento Europea para aumentar la protección de los menores en Internet
- AUTOCONTROL en el Roadshow organizado por el organismo de Autorregulación Rumano
- CONFIANZA ONLINE: Crecimiento, Distintivo Público, y mucho más



- EASA en la jornada sobre Autorregulación organizada por la Comisión Europea
- Se crea el Organismo polaco de autorregulación

## Colaboraciones

- Reflexiones sobre el delito de publicidad falsa del art. 282 del CP

## Resoluciones del Jurado

- Grupo Leche Pascual, S.A, “Pascual Dinamic Imitación”
- Inversor Ediciones, S.L., “Mi cartera de Inversión”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Dinamic”
- Viajes Cavaltour, S.A, “Cavaltour”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Yogures Pasteurizados, -Tomás Pascual”
- Auto Center’s Ontiyent, S.L, “Center’s Auto”
- Euro Confort- 1, “Euro Confort-1”
- Motos Bordoy, “SYM”
- Rba Holding Eeditorial, S.A, “National Geographic”
- British Airways Plc, “British Airways Plc”

## Mediaciones

- Colgate Palmolive España, S.A -Unilever España, S.A

## DINERO Y DERECHOS

### Nº 91 / NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2005

**4.-Casos Vividos. 12.-Valoración de acciones: nuestro modelo funciona. 14.-Planes de pensiones. 16.-Prestamos hipotecarios. 23.-Abusos en el mercado de gas y electricidad. 26.-Trucos fiscales. 29.-La cara dura de las telefónicas. 32.-Seguros de vida. 35.-Justicia. 37.-Miscelanea.**

## ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

### Nº 74/ 2005

**ESTUDIOS 9.-La acción de anulación contra el laudo arbitral de consumo a la luz de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje. 21.-Análisis y evolución de internet como canal de compras. 33- Estudio del marketing de relaciones en el canal de distribución: aplicación de una estrategia de éxito en la franquicia. 43.-Oficinas Municipales de Información al Consumidor y acción vecinal. DOCUMENTACIÓN informes. 65.- Programa de prevención de lesiones: red de detección de accidentes domésticos y de ocio. Resultados 2004. Legislación. 91.-Real Decreto**

829/2005, de 22 de julio, por el que se modifica la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, en lo que respecta al etiquetado de determinados productos alimenticios que contienen ácido glicirrónico y su sal amónica. **93.-**Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. **99.-** Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) nº2006/2004 del parlamento Europeo y del Consejo (“Directiva sobre las prácticas comerciales desleales”) (Texto pertinente a efectos del EEE) **Jurisprudencia 115.-**Derecho privado **125.-**Derecho público **137.-**Derecho Comunitario **145.-**Relación de Legislación.

## INFO CONSUMO BBS

### Nº 140 / OCTUBRE 2005

**1.-Editorial:** Contra el redondeo en las tarifas del móvil. **2-4.-Noticias:** Se duplicaron las multas en la AGP. Cancelaciones y Retrasos, con indemnización. La influencia de la industria farmacéutica. Ventas de “productos milagro” en las farmacias. Denuncian a Visa y Mastercard por prácticas anticompetitivas. Estudiar en una universidad privada, dispara los costes. Retirada de Henna Negra para tatuajes. Casi el 20% de los niños españoles son prediabéticos. Ofensiva contra las patatas fritas. Nuevo record de apertura de grandes superficies. Multas para los anuncios engañosos. Utilizan más el móvil los solteros urbanos. Cremas antiarrugas con piel de presos ejecutados. **5-7.-Educación del Consumidor 8.-BBS**

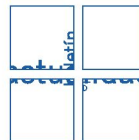
### Nº 141 / NOVIEMBRE 2005

**1.-Editorial:** Un combinado de productos tóxicos. **2-4.-Noticias:** los internautas aumentaron un 40% en 18 meses. Un 36% de los consumidores practican el boicot. La CE aconseja cocinar adecuadamente pollos y huevos. 14 días para retractarse del préstamo solicitado. Información sobre tarifas de móvil en “roaming”. Etiquetado nutricional para las hamburguesas. Sigue el “boom de las compañías aéreas de bajo coste. La UE pretende que el 25% de los vehículos públicos sean ecológicos. Los radares detectan 2.400 “excesos” al día. La mitad de la población padece obesidad o sobrepeso. La mayor competencia reduce el precio de los seguros. La vivienda sube el 13,4%, el alza más moderada desde el 2002. Multa de 5 millones de euros a 24 operadores de información telefónica. **5-7.-Educación del Consumidor 8.-BBS**

### Nº 142 / DICIEMBRE 2005

**1.-Editorial:** ¡Adelante sus compras! Y comprará dos veces... **2-4.-Noticias:** Los “regalos” de la banca y los planes de pensiones. Las autonomías garantizarán el comercio electrónico. Los usuarios conocerán la compañía aérea con la que van a volar. La letra pequeña de los prospectos farmacéuticos. Los españoles gastamos ya más en telefonía móvil que en fija. Tomas de corriente inseguras. Compañías telefónicas condenadas por aplicar el redondeo. Control en Europa para 30.000 productos químicos. Los precios de los autobuses urbanos. Se reduce más de un 15% el consumo de pollo por la gripe aviar. Retirados 40.000 litros de leche líquida con restos de tinta. Consumo de antibióticos a través de alimentos. Retraso de 30 horas en un vuelo de Air Madrid. **5-7.-Educación del Consumidor** Agenda Europa: Jóvenes Consumidores (4-2) Historia y Desarrollo de la publicidad y de las relaciones públicas. **8.-Centro Documental.BBS**





## COMPRA MAESTRA

### Nº 297 / OCTUBRE 2005

4.-Al oído. 7.-www.ocu.org 8.-Conecta. 10.-Llevamos a reparar el ordenador. 20.-Producción de cacao. 27.-Microondas con grill y combinados. 31.-Impresoras fotográficas portátiles. 34.-Impermeables, transpirables y cortavientos. 37.-Televisores LCD de 32" y plasma de 42". 40.-Televisores de CRT de 28" y 32" 42.-Analizamos 16 secadoras. 48.-Interesa Saber. 51.-Línea Abierta. 54.-Índice.

### Nº 298 / NOVIEMBRE 2005

4.-Al oído 7.-www.ocu.org 8.-Conecta 10.-Vinos tintos de crianza D.O.Ca. Rioja. 15.-Lavavajillas. 22.-Barreras de seguridad para niños. 25.-Puesta a punto en el hogar. 34.-Videocámaras digitales. 38.-Analizamos 36 coches compactos. 43.-Cine en casa. 48.-Interesa Saber. 50.-Línea abierta. 53.-Índice.

## OCU SALUD

### Nº 62 / OCTUBRE – NOVIEMBRE 2005

9.-La reputación de los hospitales. 13.-Decálogo para buscar una residencia. 16.-¿Serás disléxico? 20.-La comida de los escolares. 22.-Mantener lejos la osteoporosis. 27.-Radioactividad en el agua de consumo 30.-Alergias alimentarias 32.-El esguince vertical.

## OTRAS PUBLICACIONES

### ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

#### SABER CONSUMIR

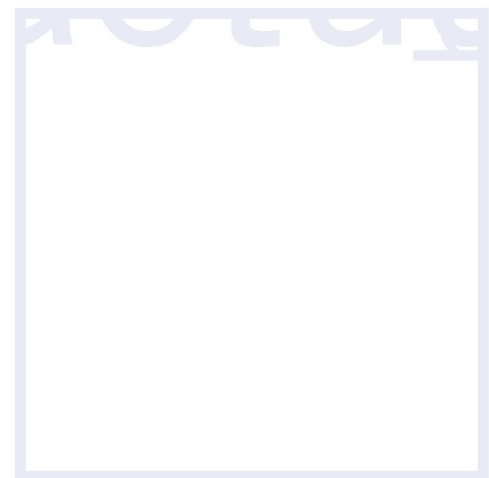
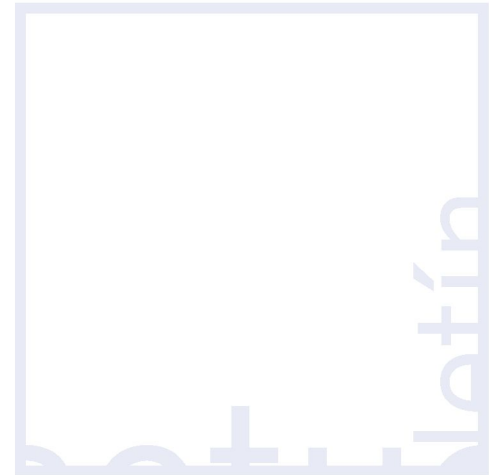
-Al Andalus-Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa. 29/ Junio – Julio 2005

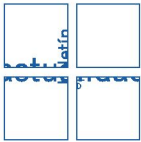
3.- **Editorial.** Un agujero más en el cinturón. 4-5.-**Al Andalus Noticias.** Cadiz acogerá las Jornadas Formativas para Organizaciones locales. Constituido el Órgano de Mediación del Sector de la Alimentación. Las mañanas en la tele andaluza hablan de consumo. Al-Andalus analiza el papel del ferrocarril como el medio de transporte del futuro 6-7.-**Ley Antitabaco.** 8-10.-**Información.** La gripe aviaria llega a Europa 11.-**Buzón de Consultas.** Retraso aéreo. Perdida de ordenador. 12-13.-**Vivienda** Instrucciones de mantenimiento. 14-16.-**Guía.** Guías práctica para el alquiler de una vivienda. 17-22.-**Congreso 25 aniversario.** Éxito de asistencia y participación. 23-25.-**Provincias.** 26-29.-**Especial Agricultura.** Productos ecológicos. Calidad Certificada. Etiquetado de pescado. 30-31.-**Salud.** Cuando el peligro está en casa. 32-33.-**Medio Ambiente.** Al-Andalus trabajará en la difusión de la estrategia andaluza de educación ambiental 34.-**Noticias de ASPEC y ODECU.** ASPEC: Preocupación por la falta de medicamentos en el caso de que la gripe aviaria llegue a Perú. ODECU: aceites vegetales sometidos a examen. 35.-**Nuestras Publicaciones:** El Alquiler como forma de acceder a una vivienda.

#### CONSUMERISMO

FACUA. 116 / Septiembre-octubre

**4.-Ley de Propiedad Intelectual.6.-Mundo Consumo.** Noticias de las asociaciones de consumidores del mundo y las actividades de FACUA a nivel internacional. **7.-Alerta por la gripe aviar.8.-Crónica Consumerista.** Una completa crónica en la que reseñamos las actividades desarrolladas por FACUA a nivel nacional, autonómico y provincial. **11.-Nuestros socios denuncian.** Una sección donde puedes conocer algunas de las reclamaciones presentadas por nuestros socios. **12.-Anuncios bajo control.** Últimas acciones de FACUA en materia de control publicitario. **15.-Nuestros socios protagonistas.** “gracias a FACUA he ganado mi batalla con Auna” **17.-Agreal retirado.18.-Vivienda.** Los principales aspectos del Libro Blanco del sector eléctrico, negativos para los usuarios. **24.-Media.** La CMT, denunciada ante Bruselas por las elevadas tarifas de interconexión. **26.-Henna negra 28.-El redondeo a los tribunales.30.-Entrevista.** José Luis Rodríguez López, presidente de ASA.





## **3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS**

**OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE**

- **LEGISLACIÓN COMUNITARIA**
- **LEGISLACIÓN ESTATAL**
- **LEGISLACIÓN AUTONÓMICA**
- **LEGISLACIÓN DE OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

## LEGISLACIÓN

### OCTUBRE

#### NORMATIVA COMUNITARIA

DECISIÓN 2005/717/CE, de 13 de octubre que modifica anexo Directiva 2002/95/CE sobre instrucciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos con el fin de adaptarlo al progreso técnico.

DECISIÓN 2005/747/CE, de 21 de octubre, que modifica anexo Directiva 2002/95/CE sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos con el fin de adaptarlo al progreso técnico.

#### LEGISLACIÓN ESTATAL

ORDEN SCO/3105/2005, de 4 de octubre, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin fines de lucro de ámbito nacional destinadas a promover el asociacionismo de consumo y la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores. (BOE nº 240 de 7 de octubre de 2005)

RESOLUCIÓN de 7 de octubre de 2005, del Instituto Nacional de Consumo, por la que se convocan subvenciones a entidades sin fines de lucro y de ámbito nacional, destinadas a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores, para el ejercicio de 2005, de acuerdo con las bases reguladoras aprobadas por Orden SCO/3105/2005, de 4 de octubre. (BOE nº 249 de 18 de octubre de 2005)

REAL DECRETO 1262/2005, de 21 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 118/2003, de 31 de enero, por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos de plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos se regulan determinadas condiciones de ensayo (BOE nº 253 de 22 de octubre de 2005)

REAL DECRETO 1202/2005, de 10 de octubre, sobre el transporte de mercancías perecederas y los vehículos especiales utilizados en estos transportes.

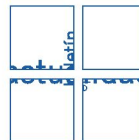
REAL DECRETO 1164/2005, por el que se suspende temporalmente la aplicación de una parte del anexo V de la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios aprobada por el R. D. 1334/1999 de 31 de julio.

REAL DECRETO 1163/2005, 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión. (BOE nº 8 de octubre de 2005)

#### LEGISLACIÓN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Directiva 2005/80/CE de la Comisión, de 21 de noviembre de 2005, por la que se modifica la Directiva 76/768/CEE del Consejo, relativa a los productos cosméticos, para adaptar sus anexos II y III al progreso técnico.

Reglamento (CE) nº 1895/2005 de la Comisión, de 18/11/2005, relativo a la restricción en el uso de determinados derivados epoxídicos en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios.



Directiva 2005/79/CE de la Comisión, de 18/11/2005, por la que se modifica la Directiva 2002/72/CE relativa a los materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios.

## **NOVIEMBRE**

### **NORMATIVA COMUNITARIA**

Directiva 2005/80/CE de la Comisión, de 21 de noviembre de 2005, por la que se modifica la Directiva 76/768/CEE del Consejo, relativa a los productos cosméticos, para adaptar sus anexos II y III al progreso técnico.

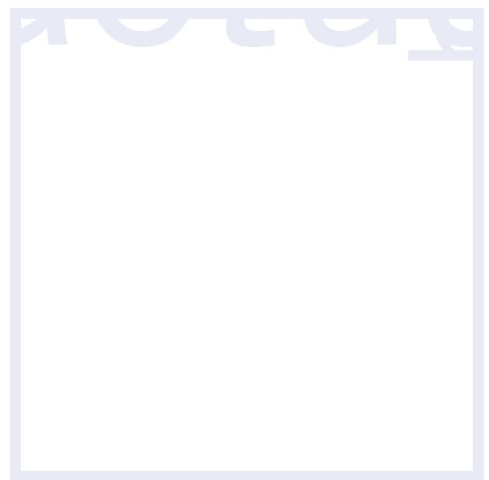
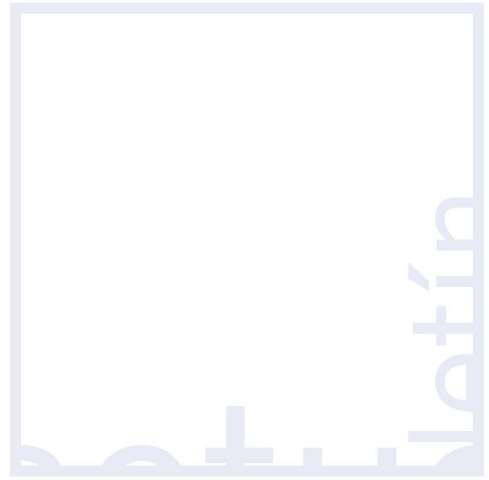
Reglamento (CE) nº 1895/2005 de la Comisión, de 18/11/2005, relativo a la restricción en el uso de determinados derivados epoxídicos en materiales y objetos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios.

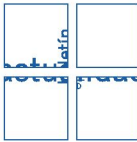
Directiva 2005/79/CE de la Comisión, de 18/11/2005, por la que se modifica la Directiva 2002/72/CE relativa a los materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios.

### **NORMATIVA ESTATAL**

LEY 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento (BOE nº 273, de 15 de noviembre de 2005)

ORDEN SCO/3703/2005, de 25 de noviembre, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio de 2005.





## **4.-RESOLUCIONES JUDICIALES:**

- TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS
- TRIBUNALES DE SUPERIORES DE JUSTICIA
- AUDIENCIAS PROVINCIALES
- JUZGADOS DE LO CONTENCIOSO
- JUZGADOS DE LO MERCANTIL
- ÚLTIMAS NOVEDADES

## **RESOLUCIONES JUDICIALES**

### **TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS**

#### **ETIQUETADO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS**

Cuestión prejudicial sobre interpretación del artículo 2.2b) del Reglamento nº 1139/1998 relativo al etiquetado de determinados productos alimenticios fabricados a partir de organismos modificados genéticamente.

La cuestión tiene por objeto dilucidar si el art. 2.2b) el Reglamento 1139/1998 debe interpretarse en el sentido de que la exención que establece de la obligación de indicar en el etiquetado de los productos alimenticios la presencia de material procedente de determinados OMG en el caso de que tal presencia resulte de una contaminación accidental y no supere un umbral de mínimos del 1% se aplica también a los productos alimenticios destinados a la alimentación especial de los lactantes y de los niños de corta edad.

El tribunal resolvió que el artículo 2, apartado 2, letra b), del Reglamento (CE) nº 1139/1998 del Consejo, de 26 de mayo de 1998, relativo a la indicación obligatoria, en el etiquetado de determinados productos alimenticios fabricados a partir de organismos modificados genéticamente, de información distinta de la prevista en la Directiva 79/112/CEE, en su versión modificada por el Reglamento (CE) nº 49/2000 de la Comisión, de 10 de enero de 2000, debe interpretarse en el sentido de que la exención que establece de la obligación de indicar en el etiquetado de los productos alimenticios la presencia de material procedente de determinados OMG en el caso de que tal presencia resulte de una combinación accidental y no supere un umbral de mínimos del 1%, prescrita en el artículo 2, apartados 1 y 3, del mismo Reglamento, se aplica asimismo a los productos alimenticios destinados a la alimentación especial de los lactantes y de los niños de corta edad.

### **TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANDALUCIA**

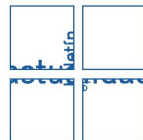
#### **ETIQUETADO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS-IMPERATIVIDAD DEL USO DEL CASTELLANO**

El Tribunal Superior de Justicia se pronuncia sobre el recurso interpuesto por la entidad mercantil Bacardí-Martini España S.A. frente a una resolución sancionadora por etiquetar uno de sus productos como "Liqueur Spirit" sin incluir en la etiqueta ninguna otra denominación del producto en castellano.

Entiende la recurrente que la lengua utilizada es fácilmente comprensible para el consumidor español, por sus similitudes ortográficas con la lengua oficial de nuestro país.

Sin embargo el órgano jurisdiccional, en aplicación de las exigencias derivadas de la normativa sobre etiquetado de productos, señala que el etiquetado de todo producto debe contener al menos la expresión del mismo en la lengua española oficial del Estado, con independencia de que se añadan otra u otras denominaciones en lenguas distintas, pues es la única que permite identificar el productos que se va a consumir sin dejar resquicio a duda alguna en relación el mismo.





## AUDIENCIAS PROVINCIALES

**MADRID STC. 00565/2005 Recurso de apelación 445/2005**

### CLAUSULAS ABUSIVAS-CONTRATOS DE APARCAMIENTO

Declara abusiva la cláusula “o fracción”.

Estima la demanda formulada por el Ministerio de Sanidad y Consumo, frente a Parking Campillo. S.I., Vibel S.L., Galos S.A., Torimba, S.L. Vincipark España, S.A. el Corte inglés. Condena a las demandadas a eliminar de sus condiciones generales la cláusula “o fracción” y a cesar en su utilización.

## JUZGADOS DE LO CONTENCIOSO

### ASTURIAS

**CLAUSULAS ABUSIVAS-CONTRATOS DE APARCAMIENTO** stc. Nº 5 de 27 de enero de 2005

El juez entiende que el redondeo al alza en las tarifas fijadas por la empresa titular del parking, ahora recurrente, no son abusivas. El argumento central de la sentencia se encuentra en la libertad de precios establecida por la Ley reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, manifestación de la libertad de empresa consagrada constitucionalmente. La única obligación que rige para el titular del aparcamiento consiste en indicar los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del mismo de forma clara y visible. Y el único límite aplicable a esa libertad de precios viene determinados por el principio de proporcionalidad, que exige que la tarifa aplicada sea proporcional al servicio prestado.

En definitiva el Juez entiende que con este tipo de cláusulas no se produce un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes. Y ello por que la expresión “en función del tiempo” no necesariamente se refiere a tiempo real, sino al tiempo contratado, cuya determinación final esta en manos del propio titular del vehículo, de tal manera que puede bien agotarlo, bien renunciar al tiempo remanente hasta alcanzar la fracción horaria predeterminada.

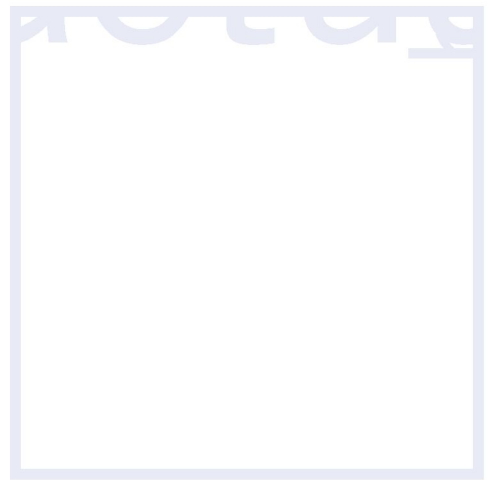
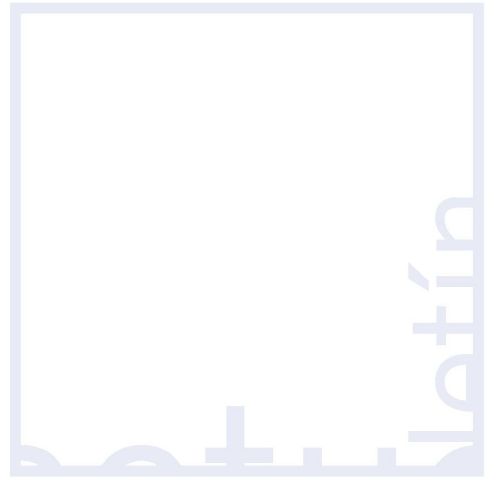
## JUZGADOS DE LO MERCANTIL

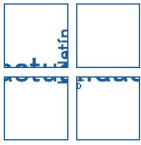
### MADRID

**REDONDEO EN TELEFONÍA MÓVIL** stc. Nº 4 de 21 de noviembre de 2005-12-09

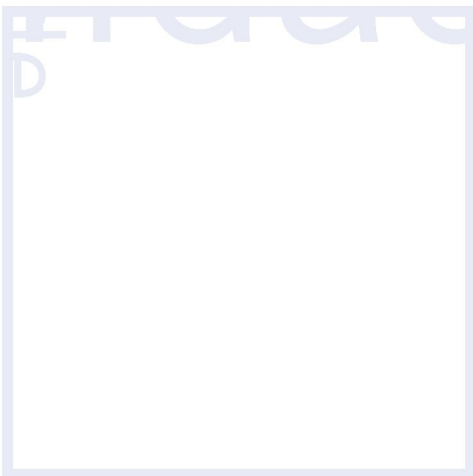
Condena a las operadoras de telefonía móvil a la supresión del redondeo. La Organización de Consumidores y Usuarios demandante pretende la erradicación de las condiciones que las operadoras Telefónica Móviles, Vodafone y Amena imponen a sus clientes con el doble cargo en concepto de establecimiento de llamada por bloques de tiempo que comprenden más del efectivamente consumidor, por otro.

El órgano judicial estima la pretensión demandante y condena a la supresión de tales conductas ya que no se pueden establecer mecanismos de determinación del precio que impidan al usuario del servicio identificar qué es lo que está pagando y por qué concepto concreto. Más concretamente, el juzgado afirma que la práctica del doble cobro no es admisible porque cabe la posibilidad en función del coste real de cada uno de ellos. Asimismo se subraya que la tarificación o facturación por segundos constituye una garantía de transparencia ya que permite al cliente conocer el coste exacto de su conversación telefónica.





## 5.- ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO



## NOTICIAS

### OCTUBRE

05-10-2005

**La Audiencia de Madrid ratifica que los aparcamientos públicos deben eliminar el redondeo al alza.**

***Ante una demanda del Instituto Nacional del Consumo (INC). Una nueva ley establece que el estacionamiento se cobre por tiempo real, facturando por minutos.***

La Audiencia Provincial de Madrid ha confirmado que los aparcamientos deberán eliminar la cláusula de pago “por hora, media hora o fracción” de sus condiciones generales de contratación, por abusiva y, por tanto, nula, como consecuencia de una demanda presentada por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

La demanda había sido interpuesta a instancia del Instituto Nacional del Consumo, organismo dependiente de dicho Ministerio, ante el Juzgado de Instrucción número 46 de Madrid, **que en su momento emitió una sentencia favorable a la parte demandante** y que fue posteriormente apelada por los representantes de las empresas de aparcamientos, según un comunicado oficial del departamento de Elena Salgado.

En su demanda, la Administración, en ejercicio de la acción de cesación contra la utilización de cláusulas abusivas que lesionan los intereses de los consumidores, pedía que fuera considerada como tal la práctica habitual en aparcamientos españoles de redondear al alza el precio de las fracciones de hora o media hora, **cobrando el período completo** aunque el vehículo no permaneciese estacionado hasta el final del mismo.

Con esta sentencia, los tribunales vienen a confirmar la decisión del Consejo de Ministros de incluir en el anteproyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, presentado el pasado 8 de septiembre, la prohibición del redondeo al alza en todo tipo de servicios, **al considerar abusivas aquellas cláusulas** que fijen una cuantía por unidades no efectivamente consumidas o que redondeen al alza por tiempos no utilizados por el consumidor.

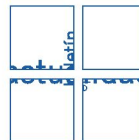
Además, en dicho anteproyecto de ley se modifica la Ley Reguladora del Contrato de Aparcamiento, estableciendo específicamente que en estos estacionamientos se cobre por tiempo real, facturando por minutos, y no por hora o fracción.

La Audiencia Provincial de Madrid considera que la cláusula que impone el cobro por fracción constituye una condición general de la contratación, incorporada a un contrato de adhesión, para el que no cabe la negociación individual.

#### **‘No es un comportamiento leal’**

“No puede afirmarse que sea un comportamiento objetivo y leal, ni justo, adecuado y proporcionado al interés común de las partes, la imposición al contratante débil, además del pago por la cesión efectiva de la plaza de aparcamiento, de una cantidad adicional hasta completar ficticiamente la unidad de medida del tiempo que determina el precio”.

Con esta práctica –añade la sentencia– se produce una clara situación de desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes contratantes en perjuicio del usuario o consumidor, que es



la parte contractual más débil, **ya que beneficia exclusivamente a la empresa** que ve incrementado el importe a percibir sin prestar un servicio adicional.

Respecto a posibles dificultades en el establecimiento de los tiempos de estacionamiento, no existe para la Audiencia Provincial de Madrid justificación objetiva y razonable para la imposición de dicha cláusula porque nada impide que se pague por el tiempo realmente estacionado, **“ya que la tecnología actual permite ajustar los parámetros** por los que las máquinas automáticas cobran por los servicios prestados y facilitan el cambio requerido”, y lo mismo ocurre en los aparcamientos en que el cobro se realiza por personal de la empresa.

“Es legítimo y consustancial a la economía de mercado consagrada en el artículo 38 de la Constitución Española –dice también la sentencia– la obtención de beneficios, pero siempre que no sea a costa de los legítimos intereses económicos de los consumidores, que, por imperativo del artículo 51 (del texto constitucional) deben los poderes públicos proteger”.

Fuente: Europa Press, [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es)

06/10/05

**El Instituto Nacional del Consumo excluye a Ausbanc del Registro de Asociaciones de Consumidores.**

***La Resolución considera que la asociación ha realizado publicidad comercial o no meramente informativa, en contra de lo establecido por la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.***

El Instituto Nacional del Consumo, del Ministerio de Sanidad y Consumo, ha resuelto excluir del Libro de Registro de Asociaciones de Consumidores a la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC CONSUMO) por la realización de publicidad comercial o no meramente informativa en su revista mensual “Justicia y Derecho” y en su página web.

La exclusión de Libro de Registro de Asociaciones de Consumidores del Instituto Nacional del Consumo, en el que están inscritas todas las de ámbito nacional, significa que dicha asociación no podrá disfrutar a partir de este momento de los beneficios que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios otorga a dichas organizaciones.

Entre estos beneficios figuran la percepción de ayudas y subvenciones, la capacidad procesal de ejercer acciones en defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios, la justicia gratuita en el ejercicio de dichas acciones y la participación de la asociación en los órganos del Arbitraje de Consumo

## EXPEDIENTE

Esta resolución concluye el procedimiento, iniciado de oficio el 6 de julio de 2005, para determinar si la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC CONSUMO) concurría en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 21 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, que excluyen de disfrutar de los beneficios de dicha Ley a las asociaciones que realicen publicidad comercial o no meramente informativa de bienes, productos o servicios.

## PUBLICACIONES

En el periodo de información previa a la iniciación del procedimiento se apreció que la revista “Justicia y Derecho”, editada por Ausbanc Consumo, incluía en los meses de septiembre y noviembre de 2004 y febrero, abril y mayo de 2005 un anuncio a página completa con los servi-

cios que prestan a los asociados-adheridos tanto Ausbanc Consumo como Ausbanc Empresas, que no es una asociación de consumidores, e incorporaba sendas casillas de solicitud de inscripción a dichos servicios (entre los que se incluía el envío de las publicaciones “Ausbanc”, “Justicia y Derecho” y “Mercado de Dinero”), con los importes de las cuotas iniciales y mensuales de suscripción.

Esta publicidad, según la Resolución, tiene la indudable finalidad de incitar a la adhesión tanto a Ausbanc Consumo como a Ausbanc Empresas para así poder acceder a los servicios prestados por ambas, así como recibir las publicaciones editadas por las mismas. Este hecho supone la realización por parte de Ausbanc Consumo de publicidad comercial y no meramente informativa de los servicios prestados por otra entidad diferente, esto es, Ausbanc Empresas.

### **PÁGINA WEB**

Por otra parte, consultada la web de Ausbanc, se advirtió que en su portada figuraba una ventana en la que, bajo el título de “Publicidad y Patrocinios”, se accedía a la información relativa a cómo anunciarse en la página con indicación de las tarifas y las modalidades de los “banners” que podían contratarse, práctica que se ha mantenido durante los tres últimos años.

En este sentido, la Resolución señala que ofrecer la posibilidad de contratar espacios publicitarios en la citada página web, a cambio de tarifas que oscilaban entre los 300 y los 3.000 euros mensuales, supone la realización de publicidad comercial por parte de Ausbanc Consumo.

### **INFORME DE LA ABOGACÍA DEL ESTADO**

La Abogacía del Estado del Ministerio de Justicia, vistos estos antecedentes, emitió un informe en el que se concluye la existencia de indicios suficientes para apreciar, razonablemente, que la citada asociación realiza la publicidad comercial o no informativa contemplada en la mencionada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ha originado esta actuación administrativa.

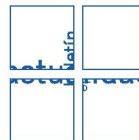
### **CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

El propio Consejo de Consumidores y Usuarios, que es el máximo órgano consultivo con que cuentan las asociaciones de consumidores, dirigió una carta el 4 de mayo al Presidente del Instituto Nacional del Consumo dando a conocer la demanda unánime de los vocales del Consejo para que se estudiara y revisara, si fuera pertinente, la inscripción de la asociación Ausbanc Consumo en el Libro de Registro de Asociaciones de Consumidores de ámbito estatal en base a las informaciones aparecidas en diferentes medios de comunicación según las cuales dicha asociación no cumplía con los requisitos exigidos a las asociaciones de consumidores y usuarios por la legislación vigente.

### **POSIBILIDAD DE RECURSO**

La resolución adoptada no pone fin a la vía administrativa. La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios puede interponer recurso de alzada, en el plazo de un mes a partir de la fecha de la notificación, ante el Presidente del Instituto Nacional del Consumo, sin perjuicio del ejercicio de cualquier otro procedimiento que consideren oportuno.

Fuente: MSC



07/10/05

**Compra un coche al 20% de su coste real por una errata.**

***El Laudo Arbitral que resolvió la controversia dio la razón a la compradora al entender que la publicidad tiene valor contractual, y el error no se corrigió.***

Un error tipográfico ha permitido a una madrileña adquirir un coche de lujo por 9.000 euros (el 80% más barato que su precio real, que ascendía a 45.000 euros), gracias a una errata existente en un folleto publicitario recibido en su casa. La mujer recibió un catálogo en el que se ofrecían coches de lujo por 9.000 euros, por lo que acudió al concesionario para adquirir uno de estos vehículos, según publica en su número de septiembre la revista *Consumadrid*, editada por la Consejería de Sanidad y Consumo.

Los empleados del concesionario le dijeron que debía haber un error tipográfico en la edición. Además, los trabajadores del establecimiento, adherido al Sistema Arbitral de Consumo, restaron importancia al precio que figuraba en la publicidad y respondieron a la mujer que nadie que conociera mínimamente el mercado podía dar credibilidad a semejante descuento, según un portavoz de la Dirección General de Consumo.

Ante esta respuesta la mujer acudió al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo para solicitar su mediación. En su laudo arbitral, el instituto estableció que el concesionario debía vender el coche a la mujer por el importe publicitado ya que al buzoneo de la publicidad errónea no siguió otro avisando del error ni tampoco se expuso un cartel en el comercio en el que se alertara de la errata.

Fuente: Agencia Efe

09/10/05

**Los préstamos concedidos a los hogares crecieron un 20% hasta julio, según el Banco de España.**

***Los préstamos para la adquisición de vivienda sumaban ya en ese mes 430.000 millones de euros.***

Según informa *Consumer*, los préstamos concedidos a los hogares y las empresas en España aumentaron al cierre del mes de julio hasta 1,34 billones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 18,5%, el ritmo más elevado de los últimos años, según el Banco de España.

Este incremento pone de manifiesto el gran dinamismo existente en estos sectores, pese a las reiteradas advertencias de diversos organismos económicos, entre ellos el Banco de España, alertando de un excesivo endeudamiento en el sector privado, especialmente entre las familias.

Precisamente los hogares han sido el sector que mayor incremento interanual ha registrado en sus deudas al cierre del mes de julio, un 20,1%, hasta sumar préstamos por valor de 593.905 millones de euros.

De esta cifra, casi 430.000 millones correspondían a préstamos para la adquisición de vivienda, que crecieron a un ritmo del 23,9%, lo que supone un ligero descenso respecto a la tendencia de los últimos meses, dado que es la primera vez desde febrero que se sitúa por debajo del 24%.

Además, algo más de 163.000 millones correspondieron a préstamos personales, que aumentaron en los últimos doce meses al 11,3%, mientras que los préstamos del exterior dirigidos a hogares aumentaron un 15%, aunque apenas alcanzan los mil millones de euros.

En cuanto a las empresas no financieras, la deuda en concepto de préstamos creció hasta totalizar 747.910 millones de euros al cierre del pasado mes de julio, con un incremento interanual del 17,3%, también el mayor en los últimos años.

Fuente: Consumer

14/10/05

### **El 46% de los españoles leen las etiquetas de los alimentos.**

***La información publicada en Mercado de Dinero, se basa en un estudio sobre los hábitos de los consumidores elaborado por la consultora AC Nielsen.***

Según informa Mercado de Dinero, en base a un estudio realizado por la consultora AC Nielsen, España es uno de los países del mundo en los que los consumidores parecen estar más preocupados sobre cuál es la composición de los alimentos envasados que adquieren.

Un 46% dice comprobar esta información al menos cuando compra un alimento por primera vez. Además España está entre los países en los que los consumidores declara entender lo que nos dicen las etiquetas sin mayor problema (el 60% responde afirmativamente a esta pregunta), sólo un poco por debajo del 65% de los estadounidenses y el 64% de los portugueses que responden en el mismo sentido.

El estudio versa sobre las dudas, preocupaciones y temas de interés sobre nutrición, así como los hábitos de los consumidores cuando van a comprar en las tiendas de alimentación. El estudio analiza 21261 respuestas procedentes de de 38 países de Europa, Asia, Pacífico, Norteamérica y Sudáfrica.

De los datos globales de este estudio, según Mercado de Dinero, se desprende que un 41% de los consumidores del mundo lee las etiquetas cuando compra un alimentos preparado por primera vez, un 27% cuando compra determinado tipo de alimentos, un 21% siempre, un 16% sólo cuando está haciendo dieta o tiene tiempo, un 12% cuando compra alimentos para sus hijos y un 8% confiesa no hacerlo nunca. También se señala que los ingredientes que más comprueban son la grasa (49%, las calorías 43%, el azúcar 42%, los conservantes 40% y los colorantes y aditivos 36% cada uno).

En cuanto al conocimiento de los términos que se usan en el etiquetado, además de los españoles, que ya nos hemos declarado estar muy a tanto de que significa cada uno, son países como Noruega y Suecia los que tienen una mayor información sobre la dieta y componentes nutricionales de los alimentos.

Fuente: Mercado de Dinero

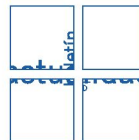
20/10/05

### **El Consejo de Ministros aprueba un Real Decreto por el que se modifican diversas disposiciones en materia de hidrocarburos.**

***La norma contempla diversas medidas encaminadas a incrementar la transparencia y facilitar el cambio de empresa suministradora.***

El Consejo de Ministros de 29 de julio aprobó un Real Decreto por el que se modifican diversas





disposiciones en materia de hidrocarburos para mejorar la transparencia y facilitar el cambio de empresa suministradora, decreto que responde a un mandato del Consejo de Ministros del pasado 25 de febrero de 2005.

El Real Decreto contempla diversas medidas encaminadas a incrementar la transparencia y facilitar el cambio de empresa suministradora, especialmente para los clientes doméstico-comerciales y para las pequeñas industrias

### **MEJORA DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE**

La nueva normativa introduce mejoras en la información que deben contener las facturas de gas natural emitidas por las empresas.

Con esta finalidad, entre la información que debe figurar en la factura se han incluido datos tales como es el código único de identificación del punto de suministro, así como otra información que puede ser útil al usuario como el teléfono de información de urgencias o el historial de consumo durante los dos últimos años y las fechas de la última revisión e inspección así como el resultado de la misma. La ampliación del contenido de las facturas afectará tanto a los clientes a tarifa, como a aquellos que se suministran del mercado liberalizado.

Al mismo tiempo se mejora la información que las empresas distribuidoras deben tener disponible para los usuarios conectados a sus instalaciones, estableciendo la posibilidad de acceder a dicha información mediante procedimientos telemáticos.

Además, se establece la obligación para aquellas empresas con más de 50.000 clientes, o que pertenezcan a un grupo empresarial con empresas distribuidoras que totalicen más de 50.000 clientes, a poner en disposición de todos los usuarios conectados a sus instalaciones la información detallada con acceso mediante procedimientos telemáticos.

Las empresas contarán con un período de seis meses de adaptación para adaptar sus facturas a lo dispuesto en la propuesta.

### **INCREMENTO DE LA TRANSPARENCIA**

El Real Decreto contiene también medidas destinadas a mejorar la transparencia en los servicios complementarios que las empresas distribuidoras prestan a las comercializadoras de gas, de forma que aquellas deberán publicar en su página web las condiciones y precios en que prestan dichos servicios, que deberán ser aplicados en condiciones transparentes, objetivas y no discriminatorias.

Con esta medida se pretende evitar que las empresas puedan realizar discriminaciones entre sus empresas vinculadas o que puedan materializar obstáculos al cambio de suministrador.

### **CLARIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE LAS INSTALACIONES COMUNITARIAS**

La nueva normativa clarifica la regulación de las instalaciones receptoras comunitarias de vecinos, de forma que las diferentes opciones de financiación de las mismas, además de contribuir a la extensión de las redes de gas natural, no constituyan obstáculo al cambio de suministrador.

Para ello, se otorga la posibilidad a las empresas distribuidoras de que puedan promover la construcción de instalaciones receptoras comunes, manteniendo la titularidad de las mismas durante el periodo de amortización de éstas y en condiciones libremente pactadas entre las partes.

Además, se establece el contenido mínimo que debe figurar en estos contratos, revertiendo la instalación al usuario con la amortización de la misma.

#### **FECHA DE INICIO PARA SOLICITAR LA VUELTA AL MERCADO REGULADO**

La fecha de inicio de contabilización del periodo de tres años impuesta al consumidor del mercado liberalizado de igual o más de 100 millones de Kwh. para poder solicitar su vuelta al mercado regulado pasa a ser la fecha de la publicación en el BOE del Real Decreto.

#### **COMERCIALIZACIÓN DE GASOLINAS DE SUSTITUCIÓN**

A partir del 1 de enero de 2009 estará prohibida la comercialización en todo el territorio nacional de las gasolinas de sustitución, lo que permitirá dejar un canal logístico abierto para la distribución de carburantes menos contaminantes.

El consumo de las gasolinas de sustitución viene descendiendo de forma muy acusada en los últimos años, con tasas decrecientes cercanas al 30%, por lo que se estima que a comienzos del año 2009 su consumo será mínimo. En el caso de que las gasolineras retiraran de la venta las gasolinas de sustitución en el período comprendido hasta el 1 de enero de 2009, deberán disponer de los aditivos correspondientes para ofrecer a los conductores de los vehículos que necesiten ese tipo de gasolina una alternativa, consistente en la mezcla de otro tipo de gasolinas con los citados aditivos.

Fuente: MSC

21/10/05

#### **El Congreso aprueba la creación de un registro de seguros de vida que permita comprobar si un fallecido tenía seguro.**

***Se trata de evitar que las aseguradoras dejen de pagar, de esta forma comienza a ver la luz una reivindicación de las Asociaciones de los consumidores.***

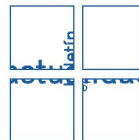
Según informa "el Mundo" el Congreso ha dado luz verde a la creación de un registro de seguros de vida para que los interesados puedan conocer si una persona fallecida tenía contratada alguna póliza para caso de fallecimiento y con qué entidad.

Con esta medida se pretende evitar que las aseguradoras dejen de pagar debido al desconocimiento de los posibles beneficiarios.

Son muchos los ciudadanos que tienen contratados seguros de vida en cualquiera de sus modalidades (muerte, invalidez, supervivencia) que cubren una sola o varias de las anteriores contingencias (seguro puro o mixto) y tienen una duración variable (a toda vida o temporales).

Según el citado diario, uno de cada cuatro españoles genera ahorro y derechos económicos para sí o para sus beneficiarios, de acuerdo con las cláusulas de cada contrato de seguro, bien en forma de seguros individuales o colectivos.

Estos seguros de vida son tomados por sí mismos o con ocasión de la contratación de operaciones y servicios como por ejemplo, seguros de vehículos a todos riesgos, contratación de préstamos hipotecarios, suscripción de seguros de accidente y adhesión de seguros adjuntos a paquetes de viajes turísticos y tarjetas de crédito.



Sin embargo, con demasiada frecuencia, los posibles beneficiarios desconocen la existencia del contrato de seguro y no están en condiciones de reclamar su cobro, perdiendo unas compensaciones económicas a los que tienen derecho y que debieran, por tanto poder percibir.

Fuente: El Mundo

25/10/05

### **El Consejo de Ministros aprueba un Real Decreto que incrementa la seguridad de los plásticos que se utilizan en los envases de los alimentos.**

***La normativa incorpora a nuestro ordenamiento jurídico dos directivas europeas sobre materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos.***

El Consejo de Ministros ha aprobado en su reunión del pasado viernes, a propuesta de la Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, un Real Decreto por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos y se regulan determinadas condiciones de ensayo.

Con este Real Decreto se incorporan a la legislación española los últimos conocimientos científicos sobre las sustancias más adecuadas para la fabricación de materiales plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos, a fin de incrementar la seguridad alimentaria y de los consumidores.

Los plásticos son uno de los productos que más se utilizan en la industria alimentaria. Por esta razón, son también uno de los materiales que han sido objeto de un mayor control y seguimiento por parte de la Comisión Europea, que modifica periódicamente la legislación comunitaria al respecto, siguiendo las evaluaciones de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria.

En esta línea, se han aprobado dos directivas: 2004/1/CE, de 6 de enero de 2004 y 2004/19/CE, de 1 de marzo de 2004, que modifican y actualizan la directiva 2002/72/CE, relativa a los materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios. Ambas directivas se incorporan a nuestro ordenamiento jurídico a través del Real Decreto aprobado hoy.

Fuente: MSC

## **NOVIEMBRE**

30/11/05

### **Un juzgado obliga a las operadoras de móviles a suprimir el redondeo.**

***El Juzgado de lo Mercantil número 4 de Madrid ha condenado a Telefónica Móviles, Vodafone y Amena a suprimir el “doble cobro” del establecimiento de llamada y del primer minuto completo, así como la tarificación de bloques de tiempo “que comprendan más del efectivamente consumido”.***

Frente a la facturación por bloques de tiempo, la sentencia subraya que la tarificación por segundos “es garantía de transparencia, pues permite al cliente conocer el coste exacto de su conversación telefónica”. “Si además hay otros servicios incluidos y la operadora quiere cobrarlos podrá hacerlo, pero informando al consumidor de cuánto le cuestan para que éste pueda decidir si le interesan”, añade el texto.

Las operadoras habían alegado que la complejidad del servicio de telefonía móvil es tal que no cabe la simplificación de equiparlo al tiempo que dura una conversación. Asimismo, explicaron que el servicio que prestan incluye más conceptos que “la mera realización de una llamada”, como las prestaciones de localización, identificación de llamadas, llamadas perdidas, buzón de voz, información, y atención al cliente.

La sentencia recuerda que las operadoras han retomado recientemente las tarifas por segundos o lanzado campañas publicitarias al respecto, una “reacción” que el magistrado considera que es “muestra elocuente de que son conscientes de la fragilidad del sistema empleado”.

Esta sentencia se deriva de una demanda interpuesta el pasado mes de septiembre por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) contra Telefónica Móviles, Vodafone y Amena. La asociación denunció que la tarificación por bloques de 30 segundos y el cobro de un coste inicial y un coste mínimo a la vez, “suponen un abuso” contra los consumidores y un “incremento encubierto” de las tarifas, que ha generado durante 2004 más de 1.385 millones de euros extraordinarios de ingresos a las operadoras.

Por su parte, fuentes de las operadoras indicaron en que esta sentencia no es firme y será recurrida ante la Audiencia Provincial. “A falta de un análisis detenido de la sentencia, la sentencia no es firme y habrá recurso de apelación”, indicaron estas fuentes, que criticaron que con esta decisión se ve afectada “la capacidad de elección de los clientes de telefonía móvil”.

“Defendemos distintas opciones en el modelo de tarificación”, destacaron estas fuentes, que calificaron esta sentencia de “perjudicial para los clientes” y advirtieron de que puede llevar “a la desaparición de otros modelos tarifarios muy apreciados”, informa Europa Press.

En su recurso, las operadoras destacarán que no se cuestionan los precios de los servicios, sino la estructura del modelo de facturación, y que con esta sentencia se impone “el modelo de oferta que las operadoras dirigen a sus clientes”, privándoles de capacidad de elección.

El pasado mes de septiembre el Consejo de Ministros aprobó el Anteproyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios con el que se pretende prohibir los redondeos al alza en las tarifas de los aparcamientos y telefonía, así como las cláusulas abusivas en los contratos de compraventa de viviendas. La ley todavía se está tramitando.

Fuente: Asociación de Internautas

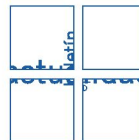
## DICIEMBRE

09/12/05

**La Eurocámara a favor de crear una “lista negra comunitaria” de compañías aéreas en la UE.**

***El pleno del Parlamento Europeo ha aprobado, por 577 votos a favor, 16 en contra y 31 abstenciones, un texto dirigido a elaborar una “lista negra comunitaria” de las compañías aéreas, tanto de los estados miembros como de terceros países, que operen en los Veinticinco y cuyas condiciones de seguridad no estén garantizadas.***

El portavoz del Comisario de Transportes, Jacques Barrot, ha manifestado en la Comisión Europea que si el Consejo de Transportes del próximo 5 de diciembre acepta la propuesta de Bruselas, los Estados miembros contarán con dicha lista en febrero de 2006. Los ciudadanos comunitarios ten-



drían acceso a la misma, por lo que el texto aprobado pretende también mejorar los derechos de los pasajeros de la Unión.

Fuente: Boletín de Documentación Europea. [www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int).

12/12/05

### La Dirección General de Seguros publica un listado con los nombres de las compañías que cumplen la norma sobre departamentos y atención al cliente.

**Según ese listado el 44% de las aseguradoras incumple la Orden ECO/734/2004, reguladora de los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.**

Dentro del listado de la Dirección General de Seguros, no figuran compañías tan relevantes como la *Corporación Mapfre* o el *Grupo Winterthur*, que representan por sí solas el 20% del sector asegurador.

A las 211 compañías que sí la cumplen hay que añadir 26 de aseguradoras de bancos y cajas cuya adaptación a la normativa ha sido verificada por el Banco de España.

Fuentes de *Mapfre* y *Winterthur* han explicado al periódico **Mercado de Dinero** que el motivo es más formal que de fondo, puesto que ya tenían en funcionamiento un gabinete de atención al asegurado y sólo debían modificar algunas alegaciones que la Dirección General de Seguros les presentó.

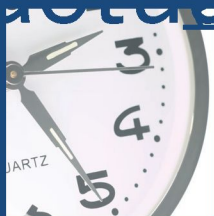
*Winterthur*, en particular, sólo tiene que realizar cambios formales en la redacción del reglamento presentado que no cambian el contenido. Hechos los cambios, han presentado de nuevo sus documentos en la Dirección General de Seguros y están a la espera de su resolución, como ha confirmado el Ministerio de Economía y Hacienda, desde donde no creen que haya ningún problema para la incorporación de ambas compañías al listado.

No es el caso de *Helvetia Previsión* que por error no aparece en la lista como tal sino como *Previsión Española S.A. de Seguros*. Ambas compañías se fusionaron para formar *Helvetia Previsiones* y la DGS las ha reflejado en la lista con su anterior nombre por error.

La Orden, que es de 11 de marzo de 2004 aunque entró en vigor el 24 de julio del mismo año, recoge la creación de la figura del “defensor del cliente”. Se trata de un experto que trabaja en la compañía, pero con carácter independiente, a quien corresponde resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión, que será vinculante para la compañía, aunque no para el consumidor.

Fuente: Mercado de Dinero, AUSBANC





b c  
d a

[www.jcyl.es/consumo](http://www.jcyl.es/consumo)

Servicio de Atención Integral al Consumidor

**902 47 77 47**



Junta de  
Castilla y León