

**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, entendiendo por tales, los consumidor 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 tiende 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 el 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 faltas 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 comercial 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 cuando 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 desproporcionados, 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: En el supuesto que sea precisa la intervención de un Servicio de Asistencia Técnica para determinar si un bien es o no conforme con el contrato, ¿Quién paga al Servicio Técnico si el dictamen especifica que el bien no es conforme?.**

Con arreglo al artículo 9 de la Ley, las faltas de conformidad que se manifiesten durante los seis primeros meses del plazo de dos años que establece la Ley opera la presunción a favor del comprador de que dicha falta existía cuando se entregó el bien. Por ello, durante dicho plazo será el vendedor el que tenga que probar que el bien es conforme y, en consecuencia, deberá ser él quien asuma los costes necesarios para la determinación de los hechos que dan origen a tal conclusión.

Una vez transcurridos el periodo de seis meses posteriores a la entrega, cuando finalmente el bien resulte conforme, el vendedor no deberá correr con los gastos en base a las exigencias previstas en la Ley, salvo que hubiera asumido tal obligación en la garantía comercial o en la publicidad.

**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.