

## **CÓMO PROBAR QUE LOS DESPERFECTOS DE LOS BIENES NO ESTÁN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA EN LA VENTA DE BIENES MUEBLES<sup>1</sup>**

**Ana I. Mendoza Losana**

Profesora contratada doctora de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Este estudio expone los requisitos que debe reunir un informe técnico pericial para ser considerado prueba suficiente y fehaciente del “mal uso” de los productos por parte de los consumidores o de otros motivos que excluyen la aplicación de la garantía legal en la venta de bienes de consumo y la no incoación del procedimiento administrativo sancionador.

**Palabras clave:** garantía en la venta de bienes de consumo, falta de conformidad, servicio técnico, procedimiento sancionador de consumo, presunción de falta de conformidad de origen, presunción de inocencia, prueba suficiente, informe técnico, prueba pericial.

**Title:** How to prove that the flaws on consumer goods are not covered by the guarantee

**Abstract:** this paper explains the requirements which must have an expert technical report to be considered convincing evidence of a “bad use” of the property by the consumers or other reasons to exclude the application of the legal guarantee

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación DER2011-28562, del Ministerio de Economía y Competitividad (“Grupo de Investigación y Centro de Investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de Consumo”), dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera.

on the sale of consumer goods and to avoid the inception of the administrative disciplinary proceeding.

**Keywords:** sale of consumer goods and associated guarantees, lack of conformity, technical service, consumer disciplinary proceeding, presumption of lack of conformity from the origin, presumption of innocence, convincing evidence, technical report, expert evidence.

**SUMARIO.** 1. El problema de origen: falta de conformidad versus mal uso, intervención de terceros o casos fortuitos. 1.1. *Los informes del servicio técnico.* 1.2. *Fracaso de la mediación administrativa.* 1.3. *Intervención de laboratorios independientes. El CICC.* 2. Normativa aplicable. 3. Procesos para exigir la satisfacción de los derechos del comprador ante la falta de conformidad. 3.1. *Distribución de la carga de la prueba.* 3.2. *Medios de prueba. Valoración de la prueba.* 3.2.1. *El (pseudo) informe del servicio técnico no es un dictamen pericial* 3.2.2. *Otros medios de prueba.* 3.2.3. *Valoración de la prueba.* 3.3. *Casuística: valoración judicial del informe técnico.* 4. El incumplimiento de los deberes de garantía como infracción de consumo. El procedimiento sancionador. 4.1. *Pseudo informe técnico y presunción de inocencia.* 4.2. *Potestad administrativa para exigir información adicional.* 5. Conclusiones

## **1. El problema de origen: falta de conformidad versus mal uso, intervención de terceros o casos fortuitos**

Aunque la casuística es muy variada, el esquema básico se repite. El supuesto típico es de la adquisición de un bien duradero (frecuentemente, terminal de telefonía móvil o electrodoméstico) que inmediatamente después de la entrega o al poco tiempo de la misma presenta defectos. Ante la solicitud del usuario de reparación gratuita o de entrega de un nuevo bien, el vendedor da una respuesta tipo: manifiesta ser "mero intermediario" en la reparación de los equipos (algunos establecimientos se autodenominan "punto intermediario entre el servicio técnico y el cliente" o "punto especializado de recogida de terminales para reparación") y cumpliendo con el procedimiento establecido por el vendedor (a menudo, operador de telecomunicaciones) y el fabricante, "que son los que establecen las condiciones de la garantía" y ante la insuficiencia de medios del vendedor, ha de ser el centro de reparaciones o servicio técnico el que determine el motivo de la avería y en su caso, autorice la reposición del equipo (por defectos de diseño, material o de fabricación) o su reparación. Los mismos técnicos decidirán si la garantía cubre o no la reparación, en función del origen de la avería. Naturalmente, la garantía no cubrirá los fallos del producto debidos al mal uso, intervención de terceros o casos fortuitos.

A menudo, el servicio técnico es un tercero ajeno al vendedor, pero adviértase que esta independencia es sólo formal, pues entre vendedor y servicio técnico media una relación comercial.

### **1.1. Los informes del servicio técnico**

Con frecuencia, el servicio técnico considera que las deficiencias son imputables a un mal uso por el usuario (ej. manipulaciones encaminadas a liberar el terminal o a instalar nuevo software...), a un incorrecto mantenimiento (ej. no cumplimiento del programa de revisiones y cambio de aceite en los vehículos) o a accidentes fortuitos (golpes, humedad en la placa base del terminal...) y por ello, la reparación y en su caso, la sustitución no quedan cubiertas por la garantía.

De nuevo, la casuística es muy rica y variada pero, en general, los informes aportados por las empresas vendedoras, en su mayoría emitidos por servicios técnicos externos a las mismas, suelen ser muy breves, con una escueta referencia a la avería de la que adolece el aparato en cuestión y posible causa de la misma, o incluso a veces ni siquiera se alude a la causa, y carecen de identificación del técnico responsable (ni se sellan, ni se suscriben por los técnicos responsables). No son informes técnicos en sentido estricto, por lo que aquí se adopta el término "pseudo informe".

### **1.2. Fracaso de la mediación administrativa**

En este contexto, iniciada la mediación administrativa, el procedimiento suele concluir sin solución satisfactoria para el usuario, pues el vendedor se niega a asumir su responsabilidad basándose en el informe técnico y en la falta de cobertura de la garantía. El usuario se ve abocado a acudir a un proceso judicial (o arbitral en el mejor de los casos) y presentar prueba pericial que pueda desvirtuar el informe (o más propiamente pseudo informe técnico). Obviamente, esto genera para el usuario una situación de desprotección, pues probablemente el coste del contra informe sea superior al del propio bien que presenta la falta de conformidad, con lo que, en la mayoría de los casos, el usuario desistirá de su pretensión.

### **1.3. Intervención de laboratorios independientes. El CICC**

Con todo, no siempre el informe técnico conduce al fracaso de la mediación administrativa. Sin perjuicio de las objeciones al valor probatorio del informe del servicio técnico y del posible inicio de un procedimiento sancionador, cuestiones tratadas en los epígrafes siguientes, cabe traer a colación una práctica adoptada por los servicios de consumo de ciertas Comunidades Autónomas que puede mitigar o aminorar la situación de desprotección en la que queda el usuario. Ante la recepción del pseudo informe técnico, los servicios de consumo solicitan el pronunciamiento de un laboratorio independiente como el Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC), dependiente del Instituto Nacional de Consumo<sup>2</sup>, que

---

<sup>2</sup> El Centro de Investigación y Control de Calidad (CICC) es un conjunto de laboratorios que realizan análisis y ensayos sobre los productos presentes en el mercado español con el fin de evaluar su conformidad con las reglamentaciones y las Normas de calidad que los regulan. Se creó en el año 1970,

corroborar o en su caso, refuta el informe del servicio técnico del vendedor. De este modo, la Administración dispone de mejores argumentos para impulsar la mediación y en su caso, iniciar el procedimiento sancionador.

Se han constatado algunos casos en los que el servicio técnico del vendedor declaró que los defectos del equipo no eran de origen porque se habían detectado signos indicativos de mal uso por el usuario ("infiltración de líquidos" o indicios de manipulación) y sin embargo, el laboratorio independiente negó tales valoraciones.

De *lege ferenda*, el regulador debería exigir y en su caso, proporcionar mecanismos para sufragar, este pronunciamiento de técnico imparcial con carácter previo al examen por el servicio técnico dependiente del vendedor. Malintencionadamente, cabe pensar que aunque el defecto sea de origen, el servicio técnico del vendedor, que analiza el bien en primer lugar y a sabiendas de que su dictamen será revisado por técnico imparcial, adopte medidas para que el defecto parezca siempre sobrevenido y nunca de origen.

## 2. Normativa aplicable

Paradójicamente, la normativa reguladora de las garantías en la venta de bienes de consumo no establece requisitos específicos de fondo o de forma que deberían cumplir los informes técnicos aportados en los procesos de consumo. Ni la Directiva 1999/44/CE, de 25 de mayo, ni la derogada Ley 23/2003, de Garantía en la Venta de Bienes de Consumo, ni tampoco el vigente Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), que regula las garantías en sus artículos 114 a 125 establecen los requisitos

---

y desde 1986 se encuentra adscrito al Instituto Nacional de Consumo (INC). Su objetivo es prestar apoyo técnico y científico para la aplicación y desarrollo de las Políticas de Protección y Defensa de los Consumidores desarrolladas por las Administraciones Públicas.

Este centro posee su propia dirección técnica y consta de cinco grandes divisiones o departamentos:

- 1.- Productos alimenticios
- 2.- Productos no alimenticios o industriales
- 3.- Técnicas Instrumentales
- 4.- Fomento de la calidad
- 5.- Garantía de calidad

Los controles analíticos sólo se realizan a instancia de organismos públicos y tienen como fin comprobar la seguridad y la calidad de los productos, bajo normas españolas o europeas, y su conformidad en cuanto al etiquetado, contenido efectivo, indicaciones geográficas protegidas, denominaciones de origen, etc.

El resultado final de los análisis queda reflejado en un boletín de ensayos donde se especifican los parámetros analizados en cada caso y donde se emite un dictamen que señala si el artículo cumple o no con la normativa vigente.

El CICC está sometido a un estricto control de su actividad con auditorías periódicas, tanto internas como externas. Tiene implantado desde 1992 un Manual de calidad y de Procedimientos Generales de actuación.

Su carta de servicios puede consultarse en [http://www.consumo-inc.gob.es/CICC/docs/carta\\_de\\_servicios\\_290506.pdf](http://www.consumo-inc.gob.es/CICC/docs/carta_de_servicios_290506.pdf)

exigibles a los informes técnicos llamados a desvirtuar las presunciones legales respecto a las faltas de conformidad de los bienes vendidos.

En ausencia de normativa específica, serán de aplicación las reglas generales en materia de práctica de la prueba y valoración de la misma aplicables a los distintos tipos de procesos. Así, a los procesos civiles relativos a la reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato se estará a lo dispuesto en la Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil (LEC), sin perjuicio de las peculiares reglas sobre distribución de la carga de la prueba contenidas en el TRLGDCU (art. 123).

En los procedimientos administrativos relativos a la eventual sanción a los vendedores por incumplimiento de la normativa de consumo en materia de garantías, habrá que estar a las reglas administrativas que regulan la potestad sancionadora (arts. 127 a 130 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desarrollados por el Reglamento de procedimiento para ejercicio de potestad sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto y el RD 1945/1983, de 22 de junio, regulador del Régimen Sancionador en Materia de Defensa del Consumidor y Producción Agroalimentaria).

A continuación se exponen los requisitos de los informes técnicos en los distintos tipos de procesos relacionados con las garantías en la venta de bienes de consumo.

### **3. Procesos para exigir la satisfacción de los derechos del comprador ante la falta de conformidad**

En aquellos procesos judiciales en los que por vía de acción o de reconvencción, el comprador exige la satisfacción de sus derechos a la reparación del bien, sustitución por otro de idénticas características, reducción del precio o resolución del contrato o se opone mediante excepción a las pretensiones del vendedor (ej. reclamación de pago de reparación), se habrá de estar a lo dispuesto en el artículo 217 de la LEC sobre la carga de la prueba y en los artículos 281 y siguientes sobre la práctica de la prueba, los medios de prueba y su valoración.

No es éste el lugar apropiado para exponer el régimen de la prueba regulado en la Ley de Enjuiciamiento Civil. Bastará con hacer algunas precisiones relevantes para dar respuesta a la cuestión planteada (qué requisitos formales o sustantivos se han de exigir a los informes emitidos por los servicios técnicos a instancia de los vendedores). Antes de exponer tales requisitos, conviene recordar el peculiar régimen de distribución de la carga de la prueba en materia de garantías en la venta de bienes de consumo.

#### **3.1. Distribución de la carga de la prueba**

Como es sabido, con carácter general, corresponde al demandante la carga de la prueba (art. 217 LEC). Sin embargo, consciente de la dificultad probatoria para el consumidor, el artículo 123.1.II del TRLGDCU invierte la

carga de la prueba y establece una presunción *iuris tantum* a favor del consumidor, de modo que "salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad".

En otros términos, como ha señalado la jurisprudencia, cabe distinguir nítidamente dos plazos dentro del plazo general de dos años de garantía: durante los primeros seis meses, la presunción de falta de conformidad de origen opera a favor del consumidor. Para beneficiarse de la presunción, el consumidor tendrá que probar la existencia de la falta de conformidad en el bien (no la preexistencia, que se presume) y que ésta se ha manifestado dentro del plazo de seis meses<sup>3</sup>. Si el vendedor (profesional) quiere quedar liberado de su responsabilidad, tendrá que probar que la falta de conformidad no es de origen sino que se debe al mal uso u otra causa que excluya la garantía. A partir del séptimo mes de la entrega y hasta la finalización del plazo de garantía, rigen las reglas generales sobre distribución de la carga de la prueba contenidas en el artículo 217 de la LEC y corresponderá al comprador (consumidor) probar que la falta de conformidad era de origen (v. sentencias AP Valencia, de 11 de abril del 2011, AC 2011\1922 y de 20 de mayo del 2008, AC 2008\1501<sup>4</sup>).

### **3.2. Medios de prueba. Valoración de la prueba**

Los medios de prueba serán los admitidos en Derecho con carácter general. Por las particularidades del contexto al que se refiere este estudio, serán de especial interés los dictámenes periciales aportados por las partes (arts. 336 a 338 LEC).

#### *3.2.1. El (pseudo) informe del servicio técnico no es un dictamen pericial*

---

<sup>3</sup> V. MARÍN LÓPEZ, M.J., "Artículo 123" en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R. (Coord.), *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Aranzadi, 2009, págs. 1537- 1559, concr. 1545 y 1546.

<sup>4</sup> Por la claridad de su argumentación, se recoge literalmente parte de sus fundamentos jurídicos: "Esta Sala ya ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la interpretación que ha de darse al referido precepto en el sentido de señalar -concretamente en la Sentencia de 20 de mayo de 2008 ( AC 2008, 1501) -, que la Ley viene a distinguir dos plazos en los que el vendedor responde de las faltas de conformidad: Un primer plazo de seis meses desde la entrega, en que se presume (*iuris tantum*) que dichos defectos existían ya cuando la cosa se entregó, y un segundo plazo, desde los seis meses hasta los dos años, en que no existe esa presunción "iuris tantum". Por tanto en este segundo periodo, a partir de los 6 primeros meses y hasta el resto de los dos años, la garantía se supedita a la prueba cierta por parte del comprador de que la falta de conformidad es originaria y existía en el momento de la entrega, lo que en el período de los seis primeros meses, como se ha visto, se presumía. Si no lo puede demostrar el comprador, el vendedor no asumirá dicha responsabilidad (a no ser que lo hubiera asumido en la garantía comercial -otorgada convencionalmente, que no es el caso- o la hubiese insertado en la publicidad) y tal prueba se ha de producir conforme a las normas generales contenidas en el art. 217 de la L.E.C , debiendo por ello el actor acreditar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda.

Si la falta de conformidad aparece antes del transcurso de seis meses desde la entrega, el vendedor podrá oponerse a la pretensión del comprador si acredita mediante dictámenes periciales (u otros medios de prueba) que la falta de conformidad se debe a mal uso u otras causas que excluyen la cobertura de la garantía.

El artículo 338.2 de la LEC se refiere a los requisitos del dictamen pericial aportado por las partes al proceso y realizado antes del inicio del mismo (dictamen extrajudicial). Sin perjuicio de la posibilidad de acompañar al dictamen de cualquier documento que se estime adecuado para su más acertada valoración, la ley exige que el dictamen se formule por escrito, acompañado de "los demás documentos, instrumentos o materiales adecuados para exponer el parecer del perito sobre los que haya sido objeto de la pericia". Si fuese imposible o inconveniente aportar estos materiales e instrumentos, "el escrito de dictamen contendrá sobre ellos las indicaciones suficientes".

A la vista de estas exigencias, se ha de señalar que el informe escueto no firmado por técnico cualificado, en el que no se identifican adecuadamente el objeto, ni se justifiquen las causas que conducen a afirmar que el defecto se debe a mal uso o falta de conservación y no era de origen no puede valorarse como dictamen pericial en el sentido procesal del término. Varias razones corroboran esta afirmación:

- La falta de identificación del técnico impide la acreditación y comprobación de su cualificación profesional a los efectos del artículo 340.1 de la LEC y en su caso, hace imposible su tacha. El hecho de que sea una persona jurídica (ej. servicio técnico bajo la figura de una sociedad anónima) la que realiza el informe no excluye la necesaria identificación de los técnicos encargados de elaborarlo (art. 340.3 LEC);
- El servicio técnico, aparentemente ajeno al vendedor, tiene interés, al menos indirecto en la resolución del conflicto concreto y de otros similares, lo que justificaría la tacha del experto en el marco del proceso (art. 343.2º LEC). Naturalmente, la relación comercial continuada que vincula al vendedor con el servicio técnico es una muestra clara de este interés. Si en el conjunto de casos valorados, el servicio técnico se muestra especialmente propicio a admitir la cobertura de la garantía de los bienes, el vendedor se sentirá tentado de buscar otro servicio técnico más sensible hacia sus propios intereses;
- La ausencia de documentos o instrumentos que acompañan al dictamen y justifican el parecer del técnico o en su defecto (porque resulta imposible o inconveniente su aportación), la expresión en el dictamen de las "indicaciones suficientes" se aparta de lo exigido en el artículo 338.2 de la LEC. Cuáles sean estos documentos, instrumentos o indicaciones suficientes (ej. fotos, objetos, ensayos...) es una cuestión que la ley no define, quedando al criterio del

juzgador la valoración del dictamen pericial conforme a las reglas de la sana crítica.

A pesar de las escasas referencias legales a los requisitos formales y sustantivos del dictamen pericial, cabe concluir que para que el referido informe emitido por un servicio técnico propuesto por el vendedor, fuese admitido como prueba pericial en un proceso civil sería necesario que contuviera los datos identificativos del perito, del bien objeto de peritación y de las razones que justifican el parecer del técnico que emite el dictamen. En concreto, debería contener:

1. Identificación correcta del servicio técnico actuante y del técnico encargado de elaborar el informe (nombre, apellidos y en su caso, número de colegiación);
2. Identificación del bien objeto del informe;
3. Descripción del defecto o deficiencia sobre la que se solicita pronunciamiento;
4. Descripción suficiente del estado técnico en el que se encuentra el bien;
5. En su caso, descripción de los posibles fallos existentes y de las causas técnicas que pueden motivarlos. En particular, si el fallo se debe a mal uso o falta de conservación, habrá que justificar las razones que llevan a este pronunciamiento;
6. Explicación de la técnica empleada para comprobar el estado técnico del bien;
7. Por la relevancia de las fechas (plazo de garantía, presunción a favor del consumidor de que la falta de conformidad es de origen si aparece antes del transcurso de seis meses), se habrá de indicar la fecha de solicitud y emisión del informe;
8. Firma del citado técnico y sello del SAT responsable de la reparación o informe.

Sólo si el informe contiene estos elementos ofrece garantías suficientes para que la otra parte, -el consumidor comprador-, pueda ejercer su derecho de defensa rebatiendo, mediante otro informe técnico, el contenido de éste.

Si la falta de conformidad aparece transcurridos los primeros seis meses, el consumidor también podrá recurrir a dictámenes periciales que acrediten que el defecto era de origen. Este dictamen aportado al proceso deberá reunir idénticos requisitos que el informe aportado por el vendedor (identificación del técnico, del objeto, del estado técnico del bien, de la deficiencia sobre la que se solicita valoración, de las posibles causas de la misma y de las técnicas de comprobación utilizadas). El mero hecho de que el informe sea encargado por una de las partes no justifica la tacha del técnico por ostentar interés (directo o indirecto) en la resolución del conflicto. Las circunstancias son ahora distintas pues lo habitual es que no exista relación comercial estable entre el consumidor y el técnico. Como se ha dicho, no siempre el consumidor tendrá incentivos para solicitar estos informes, pues sin perjuicio de la

resolución final en materia de costas, es él quien debe sufragar el coste de los mismos.

### 3.2.2. *Otros medios de prueba*

Con todo, no quiere decirse que el informe técnico incompleto carezca de valor alguno. Podrá ser aportado al proceso como prueba documental, testifical (si comparecen en el juicio en calidad de testigos los técnicos que lo han realizado) o en última instancia, puede ser uno de los indicios que generen en el juez la convicción de que el defecto era o no de origen.

### 3.2.3. *Valoración de la prueba*

En cualquier caso, el juez valorará el informe conforme a las reglas de la sana crítica (arts. 326.2.II, 348, 376 y 384.3 LEC). En particular, en caso de que la comparecencia del técnico lo fuera en calidad de testigo-perito (art. 370.4 LEC), el tribunal valorará la prueba "conforme a las reglas de la sana crítica, tomando en consideración la razón de ciencia que hubiera dado, las circunstancias que en ellos concurren y, en su caso, las tachas formuladas y los resultados de la prueba que sobre éstas se hubiere practicado".

Tenga a no el informe el grado de "prueba pericial", el tribunal no quedará vinculado por el dictamen. Admitido como dictamen pericial, el tribunal podrá autorizar la comparecencia de los peritos en el juicio o en la vista, salvo que por su finalidad la estime impertinente o inútil (art. 347 LEC). A diferencia del testigo perito, que solo podrá declarar sobre su informe, el perito comparecerá no solo para exponer su informe, sino también para aclarar ciertos aspectos del mismo o completarlo a petición de parte o del tribunal. En caso de no pedir tal comparecencia la prueba ha de ser valorada igualmente como pericial conforme a las reglas de la sana crítica (art. 348 LEC). En este sentido se pronunció la sentencia de 16 de diciembre de 2010 del Tribunal Supremo, Sala Tercera, que negó se hubiese vulnerado lo dispuesto en el artículo 347 de la Ley de Enjuiciamiento Civil por haber rechazado las conclusiones fácticas del perito procesal a pesar de que no se le pidió a éste aclaración o precisión alguna al emitir su informe. Que el Tribunal no formule preguntas o solicite aclaraciones al perito sobre lo que sea objeto del dictamen ni implica infracción alguna ni significa que dicho Tribunal tenga que dar por ciertas las conclusiones del perito, que serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica. Obviamente, el amplio margen de valoración no significa que quede autorizada una valoración arbitraria, absurda o ilógica de los medios de prueba (SSTS de 13 de abril y de 12 de noviembre de 2010).

En conclusión, el informe técnico incompleto y carente de los datos de identificación aquí requeridos, aportado en la mayoría de las ocasiones por el vendedor, no tendrá la cualidad o grado de

dictamen pericial pero sí podrá ser valorado por el tribunal que conozca de los procesos civiles en materia de garantía en la venta de bienes de consumo como prueba (documental, testifical o mero indicio), conforme a las reglas de la sana crítica. A estos efectos, no se puede olvidar que el Tribunal Supremo tiene declarado que se infringen las reglas sobre carga de la prueba cuando las consecuencias desfavorables de no haberse probado un hecho controvertido y relevante para la decisión judicial se hacen recaer sobre la parte a quien no incumbe el "onus probandi" (STS 12 noviembre 2010, RJ 2010\8051).

Salvando las distancias, la conclusión que acaba de formularse en el ámbito del proceso civil, también puede ser invocada en el proceso de mediación, impulsado por los servicios de consumo. Recibido un informe técnico (pseudo informe) con las carencias aquí denunciadas, el órgano que tramita podrá requerir al vendedor o al servicio técnico que emite el informe una información más detallada sobre los extremos carentes de ella y en defecto de la misma y sin perjuicio de la posibilidad de solicitar informe a un laboratorio independiente (CICC), iniciar el correspondiente expediente sancionador en los términos expuestos en el epígrafe siguiente.

### **3.3. Casuística: valoración judicial del informe técnico**

A mayor abundamiento, cabe formular algunas reglas sobre la valoración del aquí denominado pseudo informe técnico, extraídas de pronunciamientos judiciales dictados en procesos sobre garantías en la venta de bienes de consumo:

- La prueba adecuada para desvirtuar el juego de las presunciones establecidas en el artículo 123 del TRLGDCU, ha de ser una "prueba completa", "de carácter técnico", que identifique los bienes afectados por la falta de conformidad y que por si sola o junto al resto de pruebas aportadas ilustre sobre el origen y causas de las deficiencias. Así lo afirma la sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia, sección 8ª, de 11 de abril del 2011 (AC 2011\1922), que se cita literalmente:

"...[V]aloradas tales pruebas en su conjunto, [...], y tomando como referencia los hechos relatados en el propio escrito de demanda, la hoja de reclamaciones y la declaración de la esposa ... por ser las más objetivas, ha de concluirse que los defectos no se manifestaron dentro del periodo de tiempo durante el cual despliega su eficacia la presunción *iuris tantum* establecida por la Ley a favor del comprador (seis meses) por lo que en esta tesitura habría correspondido a la parte demandante (comprador) acreditar que dicho defecto ya existía cuando se entregó el bien adquirido, o se ha producido con posterioridad pero en cualquier caso, por defectos intrínsecos de los muebles adquiridos. Tales conclusiones sin embargo no puede obtenerlas el Tribunal con la certeza que una Sentencia estimatoria de la reclamación formulada exigiría, de la prueba documental,

testifical (en la persona de la esposa y el vecino) y de reconocimiento judicial propuestas y practicadas por el demandante, pues de ellas ni siquiera se infiere con seguridad la cantidad de muebles del conjunto adquirido afectados por el deterioro; ello *hubiera exigido una prueba no solo mas completa, sino en especial, de carácter técnico, la que hubiese ilustrado al Tribunal sobre la causa o el origen de las deficiencias que afectan a los muebles* (si es que todos ellos adolecen de tales defectos, pues como se ha dicho, sobre esta circunstancia tampoco se ha acreditado nada) demostrando que los vicios eran originarios y no han sido debidos a un uso indebido”.

- La revisión técnica hecha por el vendedor o a instancia de éste, previa a la venta, conocida como “puesta a punto”, pierde eficacia probatoria ante una prueba pericial aportada al proceso por el comprador (como no podía ser de otro modo). La sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, sección 11ª, de 30 junio del 2011 (AC 2011\2066), considera no acreditado que el problema en el cambio de marchas se deba a una mala conservación del vehículo por el actor, existiendo el problema ya anteriormente. La prueba pericial aportada al proceso demuestra que el problema procede de no haberse realizado la revisión y sustitución de piezas de desgaste, “no habiendo los demandados (vendedor) probado lo contrario, sin que desvirtúe lo expuesto la documental aportada por éste, de la que no se infiere sino una puesta a punto del automóvil (habla también la sentencia de “lavado de cara”), en línea con lo expuesto por el perito y sin que exista prueba alguna de que una avería como la producida se debiera a no revisar el automóvil a los 120.000 kilómetros”;
- Si el comprador no presenta informe pericial que desvirtúe el informe de los técnicos comparecientes al proceso en calidad de testigos, éste tendrá eficacia probatoria. La sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona, sección 13ª, de 28 de junio del 2011 (AC 2011\2042) da por válidos los informes del servicio técnico del fabricante y considera no probado el defecto de origen porque el demandante no presenta prueba pericial alternativa en contrario.

#### **4. El incumplimiento de los deberes de garantía como infracción de consumo. El procedimiento sancionador**

En principio, la emisión de un informe técnico incompleto o escueto no es motivo de sanción administrativa. Lo que la Administración ha de sancionar, en su caso, es el incumplimiento de la normativa en materia de garantías en la venta de bienes de consumo, de modo que aquel vendedor que, escudándose en un escueto informe, emitido por técnico con el que mantiene una relación comercial, se niega a responder de las faltas de conformidad de los bienes vendidos podrá ser sancionado por la Administración de consumo.

##### *4.1. Pseudo informe técnico y presunción de inocencia*

En este ámbito, el informe técnico ha de servir no sólo para desvirtuar, o no, las presunciones legales propias del régimen de las garantías (art. 123 TRLGDCU), sino también la presunción de inocencia, que rige el procedimiento sancionador (art. 137 Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Naturalmente, en el marco del procedimiento sancionador, el vendedor tiene derecho a formular alegaciones y a utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes (arts. 35,e y 135 Ley 30/1992). De oficio o a instancia del presunto responsable, se admitirán "cuantas pruebas sean adecuadas para la determinación de hechos y posibles responsabilidades" (art. 137.4 Ley 30/1992).

Si el informe de referencia (pseudo informe técnico) es suficiente para destruir la presunción de inocencia y considerar probado, o no, el cumplimiento de los deberes del vendedor en materia de garantías es algo que la Administración deberá valorar.

En la práctica administrativa y sin perjuicio de la aportación de otras pruebas, un informe técnico escueto e incompleto que no permite identificar al técnico que lo emite, ni el objeto sometido a informe y que tampoco explica las causas técnicas de la deficiencia del bien o en su caso, no justifica el mal uso excluyente de la garantía será suficiente para destruir la presunción de inocencia en función de las circunstancias concurrentes. Cabe distinguir dos situaciones:

- a) Si la falta de conformidad aparece durante los primeros seis meses desde la entrega, se presume a favor del consumidor que es de origen y por tanto y salvo prueba en contrario, el vendedor deberá asumir su responsabilidad. Si la prueba aportada por el vendedor es el referido informe (pseudo informe técnico), no deberá considerarse desvirtuada la presunción sobre la preexistencia del defecto y estará justificada la sanción al vendedor que se niega a satisfacer los derechos del usuario. El pseudo informe junto a la negativa del vendedor a asumir responsabilidad desvirtúan la presunción de inocencia del vendedor y permiten a la Administración imponer las sanciones por el incumplimiento de la normativa en materia de garantías.
- b) Si la falta de conformidad aparece transcurridos los primeros seis meses desde la entrega, se presume a favor del vendedor que la falta de conformidad es sobrevenida y es el consumidor quien debe probar la preexistencia del defecto. En este contexto, sólo si el comprador realiza un esfuerzo probatorio y demuestra que el defecto es de origen, estará justificada la intervención sancionadora de la Administración. Si el vendedor combate las pruebas aportadas por el consumidor mediante el informe técnico de referencia (pseudo informe), la Administración podrá considerar que éste no es suficiente para rebatir la preexistencia de la falta de conformidad (probada por el consumidor) y correlativamente, podrá sancionar.

#### **4.2. Potestad administrativa para exigir información adicional**

Por otra parte, la Administración, que tiene potestad para recabar los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción (art. 16 del Reglamento de procedimiento para ejercicio de potestad sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto), siempre podrá requerir información más exhaustiva que la contenida en el informe de referencia (ej. nombre del técnico, identificación del aparato, detalle de causas que motivan la avería, comprobaciones realizadas...) a fin de adquirir la convicción de que las manifestaciones vertidas en el informe son o no ciertas y por ello, está o no justificada la negativa del vendedor a responder. Si el vendedor no responde al requerimiento de información o facilita una información todavía incompleta no sólo estará incurriendo en una infracción administrativa (art. 5.1 RD 1945/1983, de 22 de junio, regulador del Régimen Sancionador en Materia de Defensa del Consumidor y Producción Agroalimentaria), sino que tampoco logrará destruir la presunción de que la falta de conformidad aparecida en los primeros seis meses era de origen y por tanto, ha incumplido sus obligaciones legales en materia de garantías quedando justificada la imposición de la sanción.

Aunque esta construcción ofrece más dificultades cuando el informe es la respuesta a la reclamación del consumidor por falta de conformidad, una vez transcurridos los seis primeros meses, también la Administración sancionadora podrá utilizar la falta de información como indicio del incumplimiento de la normativa en materia de garantías. En este caso, la Administración igualmente podrá requerir una información más exhaustiva. De no responder, al vendedor le será imputable una sanción por incumplimiento del requerimiento de información y la Administración tendrá indicios suficientes de la existencia de una sanción administrativa (negativa a asumir responsabilidad y denegación de información).

## 5. Conclusiones

- La normativa reguladora de las garantías en la venta de bienes de consumo no especifica los requisitos de fondo o de forma de los informes técnicos llamados a desvirtuar las presunciones legales respecto a las faltas de conformidad de los bienes vendidos;
- En ausencia de normativa específica, serán de aplicación las reglas generales en materia de práctica de la prueba y valoración de la misma aplicables a los distintos tipos de procesos. Así, en los procesos civiles relativos a la reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 217 de la LEC sobre la carga de la prueba, sin perjuicio de las peculiares reglas sobre distribución de la carga de la prueba contenidas en el TRLGDCU, y a lo dispuesto en los artículos 281 y siguientes sobre la práctica de la prueba, los medios de prueba y su valoración; los procedimientos sancionadores se regirán por las normas reguladoras del procedimiento administrativo (arts. arts. 127 a 130 Ley 30/1992, desarrollados por el Reglamento de procedimiento para ejercicio de potestad sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993);

- A pesar de las escasas referencias legales a los requisitos formales y sustantivos del dictamen pericial, de las exigencias de la LEC (art. 336.2) cabe deducir que para que un informe emitido por un servicio técnico propuesto por el vendedor, fuese admitido como prueba pericial en un proceso civil sería necesario que contuviera los datos identificativos del perito, del bien objeto de peritación y de las razones que justifican el parecer del técnico que emite el dictamen (v. subepígrafe 3.2.1). Además, salvo imposibilidad o inconveniencia, se debería acompañar de los documentos, instrumentos o materiales adecuados para exponer el parecer del perito.  
Solo si el informe contiene estos elementos ofrece garantías suficientes para que la otra parte, -el consumidor comprador-, pueda ejercer su derecho de defensa rebatiendo, mediante otro informe técnico, el contenido de éste.
- De no reunir los requisitos para ser calificado como dictamen pericial, el informe técnico incompleto podrá ser aportado al proceso como prueba documental, testifical (si comparecen en el juicio en calidad de testigos los técnicos que lo han realizado) o en última instancia, puede ser uno de los indicios que generen en el juez la convicción de que el defecto era o no de origen. En cualquier caso, el juez valorará el informe conforme a las reglas de la sana crítica (arts. 326.2.II, 348, 376 y 384.3 LEC).
- Salvando las distancias, la conclusión que acaba de formularse en el ámbito del proceso civil, también puede ser invocada en el proceso de mediación, impulsado por los servicios de consumo. Recibido un informe técnico con las carencias aquí denunciadas (pseudo informe), el órgano que tramita podrá requerir al vendedor o al servicio técnico que emite el informe una información más detallada sobre los extremos carentes de ella y en defecto de la misma y sin perjuicio de la posibilidad de solicitar informe a un laboratorio independiente (CICC), iniciar el correspondiente expediente sancionador.
- En la práctica administrativa y sin perjuicio de la aportación de otras pruebas, un informe técnico escueto e incompleto que no permite identificar al técnico que lo emite, ni el objeto sometido a informe y que tampoco explica las causas técnicas de la deficiencia del bien o en su caso, no justifica el mal uso excluyente de la garantía, será suficiente para destruir la presunción de inocencia en función de las circunstancias concurrentes. Cabe distinguir dos situaciones:
  - a) Si la falta de conformidad aparece antes del transcurso de seis meses desde la entrega, se presume a favor del consumidor que es de origen y por tanto y salvo prueba en contrario, el vendedor deberá asumir su responsabilidad. Si la prueba aportada por el vendedor es el referido informe (pseudo informe técnico), no deberá considerarse desvirtuada la presunción sobre la preexistencia del defecto y estará justificada la sanción al vendedor que se niega a satisfacer los derechos del usuario. El pseudo informe junto a la negativa del vendedor a asumir responsabilidad desvirtúan la presunción de inocencia del vendedor y permiten a la Administración imponer las sanciones por el incumplimiento de la normativa en materia de garantías;

- b) Si la falta de conformidad aparece transcurridos los primeros seis meses desde la entrega, se presume a favor del vendedor que la falta de conformidad es sobrevenida y es el consumidor quien debe probar la preexistencia del defecto. En este contexto, solo si el comprador realiza un esfuerzo probatorio y demuestra que el defecto es de origen, estará justificada la intervención sancionadora de la Administración. Si el vendedor combate las pruebas aportadas por el consumidor mediante el informe técnico de referencia (pseudo informe), la Administración podrá considerar que éste no es suficiente para rebatir la preexistencia de la falta de conformidad (probada por el consumidor) y correlativamente, podrá sancionar.