

## FALTA DE CONFORMIDAD EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO: GARANTÍA LEGAL DEL VENDEDOR Y GARANTÍA COMERCIAL ADICIONAL<sup>1</sup>

**Lourdes García Montoro**

Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** En este artículo se examinan las diferentes opciones de que dispone el consumidor para exigir la reparación o sustitución de un bien por falta de conformidad cuando, además de contar con la garantía legal del vendedor, suscribió un seguro adicional que cubriese los posibles defectos del bien.

**Palabras clave:** falta de conformidad, garantía legal, garantía comercial adicional, reparación, sustitución.

**Title:** Lack of conformity in the sale of goods: legal guarantee of the seller and additional commercial guarantee

**Abstract:** this paper analyses the different choices available to the consumer to demand the reparation or replacement of property for non-conformity when, although having the legal guarantee of the seller, the consumer signed an additional insurance policy covering the defects of the good.

**Key words:** lack of conformity, legal guarantee, additional comercial guarantee, reparation, replacement.

**SUMARIO:** 1. Hechos. 2. Consulta. 2.1. ¿Es el vendedor quien debe reclamar a la aseguradora? 2.2. ¿Es el vendedor responsable solidario o no tiene responsabilidad alguna? 2.3. ¿Es suficiente un escrito de la aseguradora para eximirse de

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación "Impacto regional de la reciente regulación sobre Derecho de Consumo: el régimen del arbitraje y mediación de consumo, el TR de la LGDCU y la Directiva 29/2005, de prácticas comerciales abusivas", de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

responsabilidad, sin firma de Servicio Técnico alguno donde diga que es un mal uso? 2.4. ¿Sería competencia de la Administración de Consumo o bien seguiría el procedimiento administrativo de reclamaciones ante aseguradoras? 3. Conclusiones

Desde una OMIC se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo con el objeto de dilucidar una controversia entre vendedor y consumidor surgida de la compraventa de un bien mueble.

## 1. HECHOS

Un consumidor adquiere en una gran superficie comercial un microondas en el año 2012. Por sugerencia de la vendedora contrata un seguro de 5 años para cubrir cualquier defecto que se pueda producir en el electrodoméstico. La factura refleja de forma separada el PVP del electrodoméstico y el PVP del seguro, poniendo en este último el número de contrato, así como la leyenda "Garantía adicional para el artículo nº xxx, de acuerdo con las condiciones de la Aseguradora YYY, que se entregan junto con este documento. Valor asegurado 300 €." En las condiciones del contrato viene estipulada la posibilidad de en el plazo de un mes a la fecha de contratación, cancelarlo.

En fecha enero de 2013 se estropea el electrodoméstico y la aseguradora le dice, por escrito, que "no se cubre la incidencia pues la misma se debe a un mal uso, meter recipientes metálicos o suciedad en el microondas, pues por avería en ningún caso se perfora el mueble."

El consumidor reclama al vendedor diciendo que el microondas lo han comprado al establecimiento, que no tiene ninguna relación con la aseguradora y que es el establecimiento quien debe resolver este asunto.

## 2. CONSULTA

### 2.1. *¿Es el vendedor quien debe reclamar a la aseguradora?*

Según los hechos expuestos, el consumidor contrató una "Garantía adicional" de acuerdo con las condiciones de la Aseguradora YYY, para cubrir cualquier defecto que se pudiera producir en el electrodoméstico en un periodo de cinco años tras la fecha de la compra, por un valor de hasta 300 €. La factura expresaba de forma separada el precio del electrodoméstico y el precio del seguro, por lo que entendemos que es independiente la compraventa de la contratación del seguro.

La posibilidad de contratar una garantía comercial adicional queda recogida en el artículo 125 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TRLGDCU), garantía que "*obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.*"

La garantía adicional cubrirá hasta el límite previsto por las condiciones de contratación, en el caso concreto 300 €, cantidad que deberá ser reclamada por el consumidor por ser él el tomador del seguro, y no por el vendedor, que únicamente recomienda la contratación de la garantía adicional pero que no parece ser parte en el contrato. Según el artículo 16 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contratos de Seguro (en adelante LCS) *“El tomador del seguro o el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido [...]”*. A pesar de que en la descripción de los hechos no se menciona expresamente que el tomador del seguro sea el consumidor que adquiere el bien, entendemos que es así al reflejarse de forma separada los precios del microondas y del seguro, y por ello es él quien debe reclamar al seguro el pago de la indemnización.

El seguro contra daños tiene por objeto cubrir un interés del asegurado a la indemnización del daño. En este caso, y conforme a la posibilidad establecida en el artículo 28 LCS, las partes fijaron en la póliza el valor del interés asegurado a tener en cuenta para el cálculo de la indemnización (300 €). La obligación de la aseguradora sería pagar la suma garantizada, pero no comprende la reparación ni sustitución del bien dañado, que correspondería al vendedor en base a la garantía legal recogida en el artículo 114 TRLGDCU.

## 2.2. *¿Es el vendedor responsable solidario o no tiene responsabilidad alguna?*

No sólo la aseguradora deberá responder por los defectos del bien en base a la garantía adicional contratada por el comprador, sino que el artículo 114 TRLGDCU hace referencia a la garantía legal del vendedor cuando dice *“el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.”* Esta falta de conformidad incluye el derecho del consumidor a *“la reparación del producto, su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato”*, tal y como recoge el artículo 118 del mismo texto legal.

En base al principio de conformidad que recoge el artículo 114 TRLGDCU, el vendedor se ve obligado a entregar al consumidor productos conformes con lo previsto en el contrato, y deberá responder por el incumplimiento de este deber. Podrá reclamarse al vendedor directamente la responsabilidad ante la falta de conformidad manifestada en el bien dentro del plazo de dos años desde la entrega, de acuerdo con la previsión del artículo 123 TRLGDCU, y el vendedor estará obligado a reparar o sustituir el producto.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 132 TRLGDCU *“Las personas responsables del mismo daño por aplicación de este libro lo serán solidariamente ante los perjudicados. El que hubiera respondido ante el*

*perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño."*

En el recurso resuelto por SAP Barcelona nº 301/2011, de 16 de julio (JUR 2011/320924) se condenó a vendedor y entidad aseguradora a responder solidariamente por los defectos del bien. El vehículo objeto de compraventa presentaba un defecto anterior al momento de la venta, que difícilmente podía ser conocido por el vendedor. El fundamento de derecho cuarto recoge que *"la garantía comercial es adicional y complementaria a la del vendedor, pero no supe la de éste, por lo que la responsabilidad debe ser solidaria entre ambas codemandadas"*.

La garantía legal del vendedor y la garantía adicional de la aseguradora cubren la misma responsabilidad, y por ello deben responder ambos ante la producción del daño de acuerdo con las obligaciones derivadas de la compraventa y de la contratación del seguro respectivamente. Con ello se quiere decir que la aseguradora tendrá que indemnizar por el defecto del microondas hasta un máximo de 300 € y el vendedor deberá hacerse cargo de la reparación o sustitución del bien.

2.3. *¿Es suficiente un escrito de la aseguradora para eximirse de responsabilidad, sin firma de Servicio Técnico alguno donde diga que es un mal uso?*

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 38 de la LCS, una vez que se ha producido el siniestro, el asegurador deberá determinar las consecuencias económicas del mismo con el objeto de aclarar y evaluar el importe de la indemnización que deberá satisfacer. Se trata de determinar el valor de los bienes que se habrán de indemnizar a través de su "peritación"<sup>2</sup>. Lo que no puede suceder es que el seguro sea objeto de enriquecimiento injusto para el asegurado (artículo 26 LCS), por eso es esencial que se realice una peritación que pruebe que los daños del objeto asegurado son consecuencia de un mal uso, pues de lo contrario se presumirá que el consumidor ha tomado la debida diligencia y usado el bien de forma adecuada a su finalidad, y la carga de la prueba recaerá sobre la aseguradora.

El asegurador puede negarse a cubrir los daños derivados de la incidencia alegando que "se debe a un mal uso", pero corre a su cargo la prueba, y así se ha pronunciado la AP de Zamora, en Sentencia 35/2012, de 8 de marzo (JUR 2012/137492), al afirmar que *"el comprador no tendrá que probar que el bien adquirido era defectuoso ya en el momento de la entrega: será suficiente que pruebe la aparición dentro del periodo de vigencia de la garantía del defecto correspondiente o de la falta de funcionamiento del bien. Por ello, será el garante quien, para excluir la*

---

<sup>2</sup> MARTÍNEZ ESPÍN, P., "La protección del consumidor en el contrato de seguro", Cuaderno temático CESCO nº 6

*garantía, debe probar la mala utilización del bien por el comprador y que ha sido el mal uso el causante del defecto aparecido”.*

2.4. *¿Sería competencia de la Administración de Consumo o bien seguiría el procedimiento administrativo de reclamaciones ante aseguradoras?*

Los derechos e intereses de los consumidores y usuarios deben ser protegidos por las administraciones públicas, con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, según se prevé en el artículo 26.1 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los consumidores y usuarios. El punto c) del segundo apartado del mismo precepto contempla la competencia de la administración en cuanto a la *“instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios.”*

Si el vendedor se niega a responder por la falta de conformidad del bien, podría estar incurriendo en una infracción de las condiciones de venta del bien, por negarse injustificadamente *“a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador”*, según se recoge en el artículo 37. k) de la Ley 11/2002. En tal caso, la Administración de Consumo del Principado de Asturias sería competente para iniciar el procedimiento administrativo sancionador por posible infracción de consumo, como prevé el artículo 46 en relación con el 50 de la Ley 11/2002.

Para conocer de la reclamación a la entidad aseguradora, según el artículo 46 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (en adelante TRLOSP) *“Será competente para la instrucción de los expedientes el órgano de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones”*, y para la imposición de sanciones el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones o el Ministro de Economía y Hacienda en los casos más graves. Sin embargo, su competencia no es excluyente, y no puede serlo porque la competencia autonómica sobre consumo deriva de los Estatutos de Autonomía, que no puede alterarse por medio de una ley estatal.

Además de la legislación sectorial sobre seguros, la propia Ley 11/2002 del Principado de Asturias en su artículo 46.2 recoge que *“la potestad sancionadora del Principado de Asturias en materia de defensa de los consumidores y usuarios alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en su ámbito territorial”*.

Finalmente, el consumidor podría acudir a la jurisdicción ordinaria y reclamar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el capítulo II del Título V del TRLGDCU, acción que prescribirá a los 3 años desde la entrega del producto (artículo 123.4 TRLGDCU).

### 3. CONCLUSIONES

- No es suficiente reclamar al vendedor por los defectos del microondas y que éste reclame a su vez a la entidad aseguradora, sino que los riesgos sobre el bien están cubiertos tanto por la garantía legal del vendedor, que existe desde el momento en el que se entrega el bien y se perfecciona la compraventa, como por la garantía comercial adicional de la entidad aseguradora, cuya póliza se suscribe junto con la compraventa. La responsabilidad recae sobre ambos operadores en sus respectivos ámbitos en base a las previsiones del artículo 114 en relación con el 118 TRLGDCU, referidos al principio de conformidad de los bienes y la responsabilidad del vendedor, y de los artículos 1, 26 y 38 de la LCS, sobre los límites de los pactos, los seguros de daños y la forma de determinarlos.
- La entidad aseguradora no podrá eximirse de responsabilidad afirmando que los daños sobre el bien se deben a un mal uso, sino que deberá probar que ha existido dicho mal uso, o de lo contrario se presumirá la veracidad de la reclamación del consumidor y deberá responder por la producción del riesgo cubierto hasta el límite establecido por el valor del interés asegurado en la póliza.
- La competencia para resolver el asunto podría recaer íntegramente sobre la Administración de consumo asturiana en base al lugar de producción de los hechos y por ser la Ley 11/2002 una norma derivada de las competencias asumidas por el Principado de acuerdo con su Estatuto de Autonomía. Aunque la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pudiera ser competente en cuanto a la reclamación frente a la entidad aseguradora, su rango de ley no puede obstar al ejercicio de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma.