

## PARA RECLAMAR CONTRA EL VENDEDOR POR LA FALTA DE CONFORMIDAD DEL BIEN, ¿ES NECESARIO APORTAR LA FACTURA O TIQUE DE COMPRA?<sup>1</sup>

**Manuel Jesús Marín López**

Catedrático de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Para que el consumidor pueda reclamar contra el vendedor por la falta de conformidad del bien vendido, el vendedor suele exigir la factura o tique de compra. En este trabajo se examina si la presentación del tique de compra es un presupuesto necesario para que el consumidor pueda reclamar contra el vendedor, y si el justificante de haber pagado el precio con la tarjeta de crédito sirve para probar que el consumidor adquirió ese bien en ese establecimiento comercial.

**Palabras clave:** falta de conformidad del bien; presupuestos de la falta de conformidad del bien; factura o tique de compra.

**Title:** To claim against the seller for the lack of conformity of the goods, ¿Is necessary to have the invoice or receipt?

**Abstract:** So that the consumer can claim against the seller for non-conformity of the goods sold, the seller usually requires the purchase invoice or receipt. This paper examines whether the presentation of the ticket purchase is a necessary requirement for the consumer to claim against the seller, and if the proof of having paid the price with the credit card proves that the consumer has purchased the property in that store.

---

<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"), que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

**Keywords:** lack of conformity of the goods; requirements of the lack of conformity of the goods; invoice or receipt of purchase.

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. La presentación del tique de compra no es un presupuesto para poder reclamar contra el vendedor. 3. Es necesario que se acredite que el consumidor ha adquirido ese producto en ese establecimiento comercial. 4. Conclusiones.

## 1. Introducción

No es extraño que cuando un consumidor reclama en un establecimiento comercial por la falta de conformidad del bien vendido, el vendedor le exija el tique de compra para atender la reclamación y proceder a la reparación del bien o a su sustitución por otro nuevo. Un consumidor diligente debe guardar todas las facturas y tiques de compra de los bienes de consumo que adquiere. Pero en ocasiones el tique de compra se ha perdido o extraviado, y el consumidor no lo puede mostrar al vendedor. Es posible, sin embargo, que el consumidor sí tenga en su poder el justificante de haber pagado el precio con tarjeta de crédito; documento en el que consta la fecha de pago, el importe y la denominación de la empresa que gestiona el establecimiento (que no tiene por qué coincidir con el nombre físico del establecimiento comercial), pero que no especifica el producto adquirido.

En una situación como la descrita, hay que plantearse si es necesario que el consumidor presente al vendedor la factura o tique de compra para poder ejercitar los derechos de que dispone debido a la falta de conformidad del bien (epígrafe II). También hay que analizar qué sucede si el consumidor no dispone del tique de compra; en concreto, si puede acreditar por otras vías que adquirió ese bien de ese vendedor, y hasta qué punto sirve para probar esa circunstancia el justificante de haber pagado el precio con la tarjeta de crédito o de débito (epígrafe III).

## 2. La presentación del tique de compra no es un presupuesto para poder reclamar contra el vendedor

El vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme al contrato (art. 114 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; en adelante, TRLGDCU). Si el bien no es conforme el vendedor responde ante el consumidor, quien podrá ejercitar contra él la reparación del bien, su sustitución, la rebaja del precio o la resolución el contrato (art. 118 TRLGDCU).

Para que el consumidor pueda reclamar contra el vendedor es necesario que exista una falta de conformidad en el bien. Pero deben concurrir además una serie de presupuestos, que son de dos tipos: unos tienen que ver con la falta de conformidad, otros plazos.

En cuanto a los primeros, los presupuestos son los siguientes: (i) La falta de conformidad tiene que existir ya en el momento de la entrega del producto,

aunque se manifieste posteriormente (art. 114 TRLGDCU). (ii) El consumidor debe desconocer la existencia de la falta de conformidad, pues “no habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar” (art. 116.3 TRLGDCU). (iii) El vendedor no va a responder cuando la falta de conformidad tiene su origen en materiales suministrados por el consumidor (art. 116.3 TRLGDCU). En cuanto a los plazos, es necesario que la falta de conformidad se manifieste dentro de un plazo de dos años a partir de la entrega del bien (art. 123.1.I TRLGDCU). Existen también unos plazos establecidos para que el consumidor denuncie la falta de conformidad (dos meses; art. 123.4 TRLGDCU), y para que ejercite sus derechos (tres años de prescripción; art. 123.3 TRLGDCU). No es un presupuesto de la responsabilidad del vendedor que la falta de conformidad sea más o menos grave, ni la actitud dolosa o culposa del vendedor: éste responderá aunque ignore que el bien tiene una falta de conformidad.

Como puede apreciarse, ningún precepto del TRLGDCU requiere, para que el consumidor pueda reclamar al vendedor, que aquél presente el tique de compra. Lo que sí hay que acreditar es que el consumidor adquirió ese bien en ese establecimiento comercial. Y la carga de la prueba de ese hecho incumbe al consumidor. En el régimen de la venta de bienes de consumo (arts. 114 a 127 TRLGDCU) hay una única mención al tique de compra, en el art. 123.2 TRLGDCU. Después de establecer que el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del bien, el precepto citado presume que la entrega se entiende realizada el día que figura en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega, si éste fuere posterior. El tique de compra tiene importancia, pues, porque el *dies a quo* para el cómputo del plazo de dos años (plazo de garantía o de manifestación de la falta de conformidad) es precisamente el del tique de compra, presumiéndose que ese día fue cuando se entregó.

### **3. Es necesario que se acredite que el consumidor ha adquirido ese producto en ese establecimiento comercial**

El consumidor no tiene que presentar al vendedor el tique de compra o la factura de compra para poder reclamar por la falta de conformidad del bien. El vendedor no puede alegar esa circunstancia para sostener su irresponsabilidad. Ahora bien, el consumidor sí tiene que probar que ha comprado el bien de ese establecimiento comercial, y que concurren todos los presupuestos adicionales requeridos por el TRLGDCU; en particular, que la falta de conformidad se ha manifestado dentro del plazo de dos años desde la entrega, para lo cual es necesario acreditar la fecha de entrega.

A aquél que reclama incumbe la carga de la prueba de acreditar que concurren los presupuestos para que su reclamación prospere (art. 217.1 y 2 LEC). Aplicando esta máxima al caso que nos ocupa, el consumidor que reclama tiene la carga de la prueba relativa a que compró el bien de ese concreto establecimiento comercial, y a que lo compró en una fecha determinada (por lo que la falta de conformidad se ha manifestado dentro del plazo de dos años).

El tique de compra constituye una prueba irrefutable de que el bien se compró en un lugar y fecha determinados. En efecto, el ticket de compra da noticia de la fecha, del vendedor y del objeto comprado. Es pues el medio de prueba más fácil y accesible de que dispone el consumidor para acreditar esos hechos. Y más aun desde el instante en que, en los contratos con consumidores, el empresario está obligado a entregar al consumidor un recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación contractual (art. 63.1 TRLGDCU). Aunque no se diga expresamente, la entrega del tique de compra o recibo es gratuita para el consumidor. Así cabe deducirlo del hecho de que la entrega de ese recibo es una obligación para el empresario, y de que se trata de una obligación accesoria de la obligación principal de entrega de bienes que incumbe a ese empresario, por aplicación del art. 1258 CC. Y así se infiere también del art. 89.3 TRLGDCU, que considera abusiva la cláusula que impone al consumidor los gastos de documentación y tramitación que por ley correspondan al empresario, habida cuenta de que el art. 63.1 impone al empresario la obligación de elaborar ese documento justificativo y entregarlo al consumidor, si éste lo solicita.

Pero el consumidor puede acreditar el lugar y fecha de la compra mediante cualquier otro medio de prueba. La LEC instaura el modelo de libertad de medios de prueba. Si bien es cierto que regula algunos medios de prueba en concreto (interrogatorio de partes, documentos públicos y privados, dictamen de peritos, reconocimiento judicial e interrogatorio de testigos), se establece expresamente que cualquier otro medio servirá como prueba si sirve para dar certeza de los hechos que se trata de acreditar (art. 299.3 LEC). Y de entre los medios de prueba regulados, en el caso que nos ocupa el consumidor puede tratar de acreditar esos hechos mediante el interrogatorio de partes, los documentos privados o el interrogatorio de testigos.

¿Puede el consumidor servirse del justificante de haber pagado la compra con la tarjeta de crédito? Este justificante es un documento escrito, y en ese sentido, un documento privado, cuyo régimen como medio de prueba está contemplado en los arts. 324 y ss. LEC. El justificante de la entidad emisora de la tarjeta da noticia del día y lugar de la compra (identifica al vendedor), y del importe de la compra. Pero no del objeto adquirido. Y es en relación a este punto donde precisamente se plantea el problema.

El extracto de la tarjeta de crédito no sirve de prueba directa de que el consumidor compró ese bien en ese establecimiento comercial. Pero en función de las circunstancias del caso sí puede servir para dar por acreditado también ese hecho. En efecto, en virtud del principio de libre valoración de la prueba, el juzgador, a la vista del extracto y de las demás pruebas practicadas en el proceso, puede llegar a la convicción –y darlo así por probado– de que efectivamente el consumidor adquirió ese bien de ese vendedor.

Así sucederá, por ejemplo, si el consumidor compró un único bien, y consta que en ese establecimiento comercial se vendían bienes de ese tipo y por ese precio en la fecha que indica el extracto. El principio de disponibilidad y de facilidad probatoria (art. 217.7 LEC) puede ser útil en estos casos. Presentado el extracto de la tarjeta por el consumidor, que informa, por ejemplo, que el 6 de

noviembre de 2012 compró un bien por 82 € en el comercio X que se pagó con tarjeta de crédito, el empresario X puede tratar de acreditar que ese día no vendió un bien como el que afirma haber comprado el consumidor. Todo empresario diligente sabe a ciencia cierta qué productos vende cada día y en cada hora, y cuáles de ellos se han pagado al contado y cuáles con tarjeta. Esta información está informatizada, y su consulta por el empresario es fácil y cómoda. El empresario puede poner a disposición del juzgador un listado de los bienes que vendió ese día, para probar que él no vendió un bien de ese tipo, tal y como sostiene el consumidor. Repárese en que el extracto de los pagos efectuados con la tarjeta de crédito indica incluso la hora del pago, y en la información -informatizada- que obra en poder del establecimiento también debe constar la hora en que se vende y emite el tique de compra.

La acreditación de esos hechos con el extracto de la tarjeta de crédito puede resultar más complicada cuando se compraron varios productos. Pues el extracto de la tarjeta sólo informa de la suma total pagada, y no del precio de cada uno de los productos. Eso no significa que ese extracto no pueda servir de prueba de esos hechos. En cualquier caso, el extracto y las demás pruebas practicadas en el proceso deben ser valorados por el juez, quien deberá resolver lo que proceda.

Repárese que incluso en los casos de pago en metálico, la pérdida o extravío del tique de compra no impide que el consumidor pueda reclamar contra el vendedor, siempre que por cualquier otra vía se puede acreditar que el consumidor compró ese bien de ese vendedor y todavía no han transcurrido los dos años del plazo de garantía.

#### **4. Conclusiones**

- La presentación de la factura o tique de compra no es un presupuesto para que el consumidor puede reclamar contra el vendedor por la falta de conformidad del bien.
- El tique de compra acredita de manera irrefutable la fecha de la compra, el nombre del vendedor y el objeto comprado.
- Pero el consumidor puede tratar de acreditar esos hechos por cualquier otro medio de prueba, y también, por tanto, mediante el justificante de haber pagado el precio con una tarjeta de crédito.
- Corresponde al juzgador, conforme a los principios de libre valoración de la prueba y de facilidad probatoria, determinar si con las pruebas practicadas en el proceso cabe llegar a la convicción de que el consumidor compró ese bien en ese establecimiento comercial.