



¿QUIÉN ASUME EL COSTE RELACIONADO CON LA INSPECCIÓN DEL BIEN Y LA IDENTIFICACIÓN DE LA FALTA DE CONFORMIDAD? *

Manuel Jesús Marín López
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 10 de enero de 2020

1. Supuesto de hecho

Desde la OMIC de Illescas (Toledo) se plantea al Centro de Estudios de Consumo la siguiente consulta:

“Un consumidor adquirió en abril de 2019 un vehículo en un establecimiento de compra venta de segunda mano que ofrece una garantía de 1 año. En este caso, antes de los 6 primeros meses de la compra, comunica un defecto de funcionamiento que viene observando durante un tiempo, por tanto, contacta con el vendedor y le dicen por teléfono que, por la descripción, es un defecto que no entra en garantía. Vuelve a llamar en otra ocasión y le dicen que si quiere diagnosticar el vehículo debe llevarlo a un taller concertado con la garantía de tal forma que: “si esta (la avería) es por una causa no imputable a esta mercantil o negligencia del cliente en el uso del

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y a la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN-27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Isabel Mendoza Losana, en base a la Propuesta de Resolución Provisional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 5 de diciembre de 2019.



vehículo se procede al pago de los trabajos de diagnosis y en el supuesto que la diagnosis verifique que es por causa por defecto achacable a esta mercantil no se cobra”.

Ante estos hechos, se formula la siguiente pregunta: ¿la empresa vendedora puede cargar al consumidor los costes de diagnóstico para valorar si el defecto se encuentra cubierto por la garantía? ¿Respeto el TRLGDCU la solución ofrecida por el vendedor, según la cual el coste de identificación de la falta de conformidad lo asume la vendedora si ella está obligada a responder conforme al TRLGDCU, pero lo soportará el consumidor si se concluye que la falta de conformidad no preexiste a la entrega y, por ello, el vendedor no debe responder?

2. Respuesta

Hay que analizar, en primer lugar, si esos costes debe asumírselos el vendedor por aplicación del art. 120.a) TRLGDCU. Según este precepto, la reparación del bien y la sustitución “serán gratuitas para el consumidor y usuario”. Con este precepto se incorpora al derecho español el art. 3.2 y 3.3 de la Directiva 1999/44/CE, que exige que la reparación y la sustitución se realicen sin cargo alguno para el consumidor, dando a la expresión “sin cargo alguno” en su artículo 3.4 un significado idéntico al recogido ahora en el derecho español.

La gratuidad comprenderá “los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad”. Se trata de los costes derivados de la puesta en conformidad del bien, sea cual sea su cuantía. La norma tiene pleno sentido: si el consumidor tiene derecho a recibir un bien conforme, y el vendedor debe responder de la falta de conformidad del bien, será él quien tenga que soportar el coste económico del correcto cumplimiento. La Ley, a título de ejemplo, menciona los gastos más habituales que en este ámbito pueden producirse: los de envío del bien no conforme (para su reparación o sustitución), los de mano de obra, y los gastos materiales. La enumeración es simplemente ejemplificativa (STJCE de 17 de abril de 2008). Por tanto, cualquier otro gasto que se ocasione y que sea necesario para subsanar la falta de conformidad no será abonado por el consumidor. Así, por ejemplo, si el comprador instaló los bienes comprados, y solicita la sustitución, el vendedor está obligado a retirar el bien no conforme y a instalar el bien en sustitución, o a cargar con los gastos necesarios para esa retirada e instalación (STJCE de 16 de junio de 2011). Por otra parte, aunque el precepto no aclara quién deberá sufragar estos gastos, será el



vendedor (o el productor, ex art. 124 TRLGDCU), en tanto que responsable de la falta de conformidad.

Para determinados productos, lo habitual es que la reparación no la realice directamente el vendedor, sino un tercero (servicio de asistencia técnica propio, o servicio técnico ajeno, al que normalmente es remitido el consumidor por el vendedor). En ocasiones este tercero, tras la reparación, pretende cobrar determinadas cantidades al consumidor por la reparación. En el marco de la garantía legal, es claro que la reparación es gratuita para el consumidor, por lo que no deberá correr con esos gastos. El tercero que repara lo hace en nombre del vendedor, por lo que es al vendedor a quien aquél debe dirigirse para que le abone los gastos de reparación. En todo caso, si el tercero afirma que no entregará el bien reparado hasta que el consumidor le abone la factura, al consumidor no le quedará otra opción que pagarla, y después reclamar al vendedor la devolución de su importe.

Gratuidad de la reparación y sustitución no significa indemnidad económica del consumidor. La Ley impone que la puesta en conformidad del bien no suponga coste alguno para el consumidor. Pero es posible que el consumidor tenga que soportar otros costes para poder utilizar el bien ya conforme (por ejemplo, si obtiene la sustitución de un vehículo, el nuevo ha de ser matriculado, por lo que debe abonarse el impuesto de matriculación de vehículos nuevos), o que la falta de conformidad le cause otro tipo de gastos (por ejemplo, tras la avería del vehículo, el consumidor tiene que alquilar otro para continuar su desplazamiento hasta la ciudad de destino). Estas partidas no se engloban en la “gratuidad” del art. 120.a) TRLGDCU, pues no derivan de actividades necesarias para subsanar la falta de conformidad. Se trata de daños causados al consumidor, por lo que éste podrá exigir su indemnización mediante la acción de daños y perjuicios, en los términos previstos en nuestro ordenamiento jurídico (art. 117.II TRLGDCU).

La práctica demuestra que cuando el consumidor denuncia al vendedor la falta de conformidad, éste le remite a un taller o servicio técnico, y éste pretende cobrar una determinada cantidad por la comprobación e identificación del defecto o avería. ¿Quién debe asumir estos costes? Parece claro que estas partidas no entran en el art. 120.a) TRLGDCU, pues no son gastos necesarios “para subsanar” la falta de conformidad. La solución no es fácil. A mi juicio, si tras esa inspección se acredita que no existe falta de conformidad o que no se dan los presupuestos legales exigidos para atribuir la responsabilidad al vendedor, esos costes correrán de parte del consumidor. En caso contrario, sin embargo, parece que el consumidor no deberá soportarlos.



La aplicación de estas reglas al caso sometido a consulta permite concluir que el vendedor de vehículos de segunda mano podrá cobrar al consumidor el coste de identificación de la falta de conformidad cuando, conforme al TRLGDCU, el vendedor no deba responder de la misma y no esté, por ello, obligado a su reparación o su sustitución. En consecuencia, la conducta del vendedor es conforme a derecho, siempre que se interprete en los términos expuestos la expresión “en el supuesto que la diagnosis verifique que es por causa por defecto achacable a esta mercantil, no se cobra”.