

Drets dels consumidors

Enric Enrich Muls
Valeria Enrich Schröder
David Moreno Espejo

PID_00239422

Temps de lectura i comprensió: **3 hores**



Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. Introducció al dret del consum	7
2. Concepte de consumidor	9
3. La Llei general de consumidors i usuaris	10
4. Contractació amb consumidors	11
4.1. Clàusules abusives i condicions generals de la contractació	11
4.2. Vendes a distància	16
5. La responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos	18
6. Garanties i altres aspectes de la venda de béns de consum; serveis postvenda	21
Resum	29
Activitats	31
Exercicis d'autoavaluació	31
Solucionari	32
Glossari	33
Bibliografia	34

Introducció

Aquest mòdul introdueix l'estudiant en el concepte de consumidor final i li dóna una visió global del que són els drets bàsics dels consumidors.

Així mateix, s'insisteix en la legislació aplicable a la contractació entre empresaris i consumidors finals i les especialitats o particularitats que aquesta modalitat de contractació té si es compara amb la contractació entre empresaris o professionals, i es fa una especial menció de la legislació aplicable a les vendes a distància (vendes per catàleg, per correspondència) i a la normativa apareguda com a conseqüència de l'increment de la contractació electrònica i per Internet.

També explicarem els principals drets que tenen els consumidors quan adquireixen productes o contracten serveis en el mercat que, en contrapartida, es converteixen en obligacions per als fabricants o distribuïdors que introdueixen en el mercat béns o serveis perquè aquells els adquireixin.

Com es pot suposar, el desenvolupament del comerç electrònic ha representat l'entrada en joc de nous participants, a part dels empresaris venedors i els consumidors adquirents, com per exemple, els prestadors de serveis d'Internet. La normativa que ha anat entrant en vigor a mesura que s'ha anat desenvolupant aquest **nou mercat** serà objecte d'anàlisi en aquest mòdul.

Un sector que no s'ha de perdre de vista en introduir productes en el mercat per a la seva venda és el de la responsabilitat pels danys que poguessin causar, sense necessitat que tinguin un vici o defecte especial. Els fabricants i importadors han de ser extremadament cautelosos en aquests aspectes i no es poden eximir de responsabilitat mitjançant la inclusió d'una clàusula en el contracte de venda o en l'etiqueta del producte. La normativa en aquesta àrea està harmonitzada en l'àmbit de la Unió Europea ja des de fa bastant temps.

Objectius

En aquest mòdul s'introdueix l'estudiant en l'àmbit del dret del consum en general, perquè pugui arribar a fer el següent:

1. Analitzar per què el consumidor final rep una protecció addicional o especial, a diferència d'altres subjectes en el mercat.
2. Conèixer el concepte de consumidor.
3. Entendre les particularitats o especificitats de la contractació quan la contrapart és un consumidor final.
4. Analitzar el que s'entén per *clàusules abusives* i conèixer-ne els efectes.
5. Conèixer les obligacions que tenen els fabricants i/o distribuïdors quan introdueixen els seus productes en el mercat.
6. Conèixer les implicacions legals del comerç electrònic i la responsabilitat dels proveïdors de serveis d'Internet.
7. Conèixer la regulació de la contractació electrònica.
8. Analitzar les responsabilitats generades pels productes defectuosos.
9. Conèixer el règim legal de garanties que caldrà aplicar a Espanya, després de la implementació de la directiva comunitària corresponent.

1. Introducció al dret del consum

El dret del consum és una branca del dret mercantil que engloba un conjunt de normes destinades a regular les relacions entre empresaris i consumidors i a protegir la part generalment més dèbil de les relacions contractuals, **el consumidor final**.

La mateixa Constitució espanyola de 1978 va consagrar explícitament en el dret espanyol la defensa dels consumidors i usuaris i la protecció dels seus drets i interessos legítims com a responsabilitat dels poders públics.

Article 51 de la Constitució espanyola

“1) Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

2) Els poders públics promouran la informació i l’educació dels consumidors i usuaris, en fomentaran les organitzacions i les escoltaran en les qüestions que puguin afectar-los, en la forma que la llei estableixi.”

Per a donar compliment a aquest mandat constitucional, es va promulgar la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que va ser substituïda pel Reial decret llei 1/2007, de 24 de febrer, pel qual s’aprova el Text refós de la llei general de defensa de consumidors i usuaris (LGDCU). Les modificacions més destacades de la LGDCU són les introduïdes per la Llei 29/2009, de 30 de desembre, i per la Llei 3/2014, de 27 de març.

Podríem considerar la LGDCU com una llei general o llei marc, ja que estableix els principis generals de defensa dels consumidors. Tanmateix, no esgota totalment el mandat constitucional i n’hi ha hagut diversos desenvolupaments normatius.

Altres lleis que protegeixen els consumidors

Entre les múltiples normes destinades a protegir els interessos dels consumidors, podríem destacar les següents:

- Llei 7/1995, de 28 de març, de crèdit al consum.
- Llei 7/1996, de 15 de gener, d’ordenació del comerç detallista.
- Llei 16/2011, de 24 de juny, de contracte de crèdit al consum.

Adicionalment, i encara que no es destinen únicament a la protecció dels drets del consumidor, però sí que hi presten una especial atenció, podríem mencionar les normes següents, que ja han estat explicades en els mòduls “Protecció de l’empresari, els seus signes distintius i creacions” i “Competència deslleial i publicitat” de l’assignatura:

- Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.

- Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat.

Com es recordarà, totes dues normes prohibeixen els actes d'engany i els actes de confusió. Mitjançant aquesta prohibició, es pretén aconseguir que quan els consumidors comprin un producte o contractin un servei ho facin lliurement, sense cap tipus de vici en la seva voluntat.

2. Concepte de consumidor

És la mateixa LGDCU la que ens dóna la noció legal de consumidors i usuaris, i els defineix de la manera següent:

Article 3

“[...] són consumidors o usuaris les persones físiques o jurídiques que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió. [...] [també són consumidors] les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial.”

De la lectura d'aquest precepte, podem extreure les conclusions següents:

- 1) Els consumidors i usuaris poden ser tant les persones físiques com les jurídiques, així com determinats ens sense personalitat jurídica. Per això, no podem dir que la noció de consumidor equival a ciutadà o persona particular.
- 2) Poden ser consumidors i usuaris no únicament els que subscriuen el negoci jurídic concret, sinó també els que utilitzen o gaudeixen del bé o del servei, encara que no hagin estat ells els que l'hagin adquirit o contractat.
- 3) Han de ser destinataris finals en el sentit que adquireixin el producte o serveis per al seu propi ús¹ i no els adquireixin, emmagatzemin, utilitzin o consumeixin per integrar-los en activitats empresarials o processos productius.
- 4) L'objecte de consum pot ser qualsevol bé moble, bé immoble o fins i tot serveis.

⁽¹⁾Els usos acceptables se solen circumscriure a l'àmbit personal o domèstic.

3. La Llei general de consumidors i usuaris

El Text refós de la LGDCU dóna compliment al mandat de la Llei de 29 de desembre de 2006, per la qual s'habilita el Govern a implementar mesures de millora en la protecció dels consumidors i usuaris, i també per la transposició a l'ordenament intern de diverses directives comunitàries dictades en la matèria. El Text refós de la LGDCU implica des d'aquest punt de vista una refosa de diversos textos legals complementaris sobre protecció de consumidors i usuaris.

El Text refós de la LGDCU s'estructura en cinc títols, dedicats respectivament a l'àmbit d'aplicació i els drets bàsics dels consumidors i usuaris; el dret de representació, consulta i participació i règim jurídic de les associacions de consumidors i usuaris; cooperació institucional; potestat sancionadora, i procediments judicials i extrajudicials de protecció dels consumidors i usuaris.

L'article 8 de la LGDCU enumera els **drets bàsics dels consumidors i usuaris**, que són els següents:

- a) La protecció contra els riscos que poden afectar la seva salut o seguretat.
- b) La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en concret, davant la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- c) La indemnització dels danys i la reparació dels perjudicis soferts.
- d) La informació correcta sobre els diferents béns o serveis i l'educació i divulgació per a facilitar el coneixement sobre la manera d'utilitzar-los, consumir-los o gaudir-ne adequadament.
- e) L'audiència en consulta, la participació en el procediment d'elaboració de les disposicions generals que els afecten directament i la representació dels seus interessos, per mitjà de les associacions, les agrupacions, les federacions o les confederacions de consumidors i usuaris legalment constituïdes.
- f) La protecció dels seus drets mitjançant procediments eficaços, especialment davant situacions d'inferioritat, de subordinació i d'indefensió.

4. Contractació amb consumidors

Com a comentari preliminar, cal indicar que sempre que es contracti amb un consumidor, tal com s'ha definit en l'apartat "Concepte de consumidor", s'haurà de tenir una especial cautela. L'ordenament pressuposa que el consumidor és la **part dèbil de la relació**, per la qual cosa determinades clàusules contractuals que sí que serien acceptables en els casos de contractació entre empresaris i/o professionals, ho deixen de ser en el cas que es contracti amb un consumidor.

4.1. Clàusules abusives i condicions generals de la contractació

Com hem mencionat anteriorment, la LGDCU consagra com un dels drets bàsics dels consumidors la protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials i, en particular, davant la inclusió de clàusules abusives en els contractes.

De conformitat amb l'article 10 de la LGCDU, els drets que la Llei reconeix als consumidors i usuaris són irrenunciables *a priori*, de manera que serà nul·la tota renúncia anticipada que se'n pugui fer, fins i tot en un contracte signat.

De conformitat amb l'article 80 de la LGCDU, en els contractes amb consumidors i usuaris en què es facin servir clàusules no negociades individualment, aquestes han de complir els requisits següents:

- a) Concreció, claredat i senzillesa en la redacció, la qual cosa significa que s'han de poder comprendre directament, sense que calgui remetre a altres textos o documents que no s'hagin facilitat de manera prèvia o simultània a la subscripció del contracte.
- b) Accessibilitat i llegibilitat, de manera que el consumidor pugui conèixer l'existència i el contingut del contracte abans que se subscrigui. No es complirà aquest requisit quan la lletra del contracte sigui menor a un mil·límetre i mig o no tingui prou contrast, de manera que se'n dificulti la lectura.
- c) Bona fe i equilibri entre els drets i les obligacions de les parts, el que en qualsevol cas comporta la prohibició taxativa de clàusules abusives.

Val a dir, a més a més, que en cas de dubte sobre el sentit d'una clàusula, preval la interpretació més favorable al consumidor.

Sobre la base d'aquest últim requisit, podríem dir que una clàusula abusiva és aquella estipulació d'un contracte que no ha estat negociada individualment, i que, en contra de les exigències de la bona fe, causa, en perjudici del consumidor, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es deriven del contracte.

El concepte de clàusula contractual abusiva té així el seu àmbit propi en la relació amb els consumidors. I es pot donar tant en **condicions generals** com en clàusules predisposades per a un **contracte particular** al qual el consumidor es limita a adherir-se. És a dir, sempre que no hi hagi hagut negociació individual.

És important per a una empresa conèixer bé les clàusules abusives i les seves conseqüències. En la pràctica s'observa que moltes empreses redacten unilateralment les seves condicions generals de contractació o contractes impresos als quals el consumidor s'ha d'adherir sense possibilitat de negociació prèvia, però no cal perdre de vista que la llei està per a reforçar la posició de la part dèbil d'aquesta relació, i provocarà la ineficàcia d'aquestes clàusules.

Com a exemples de clàusules abusives, podríem mencionar les següents:

1) Aquelles clàusules que **vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari o professional**, com per exemple:

a) Les clàusules que reserven al professional que contracta amb el consumidor un termini excessivament llarg o insuficientment determinat per acceptar o rebutjar una oferta contractual o satisfer la prestació deguda, i també les que prevegin la pròrroga automàtica d'un contracte de duració determinada si el consumidor no s'hi manifesta en contra, i que fixin una data límit que no permeti de manera efectiva al consumidor de manifestar la seva voluntat de no prorrogar-lo.

b) La reserva a favor de l'empresari de facultats d'interpretació o modificació unilateral del contracte sense motius vàlids que hi estiguin especificats, i també la de resoldre anticipadament un contracte amb termini determinat si al consumidor no se li reconeix la mateixa facultat o la de resoldre en un termini desproporcionadament breu o sense notificació prèvia amb antelació raonable un contracte per temps indefinit, llevat per incompliment del contracte o per motius greus que alterin les circumstàncies que van motivar subscriure'l.

c) La vinculació incondicionada del consumidor al contracte, encara que l'empresari o professional no hagués complert amb les seves obligacions, o la imposició d'una indemnització desproporcionadament alta al consumidor que no compleixi les seves obligacions.

d) La supeditació a una condició la realització de la qual depengui únicament de la voluntat de l'empresari o professional per al compliment de les prestacions, quan al consumidor se li hagi exigint un compromís ferm.

e) La consignació de dates de lliurament merament indicatives, condicionades a la voluntat del professional.

f) L'exclusió o limitació de l'obligació de l'empresari o professional de respectar els acords o compromisos adquirits pels seus mandatari o representants, o supeditar els seus compromisos al compliment de determinades formalitats.

g) L'estipulació del preu en el moment del lliurament del bé o servei, o la facultat del professional per a augmentar el preu final sobre el qual s'ha convingut, sense que en tots dos casos hi hagi raons objectives o sense reconèixer al consumidor el dret a rescindir el contracte si el preu final resultés molt superior a l'estipulat inicialment, sens perjudici de la facultat que es reservi el professional d'adaptar els preus a un índex, sempre que siguin legals i que s'hi descriu explícitament el mode de variació del preu.

h) La concessió a l'empresari o professional del dret a determinar si el bé o servei s'ajusta al que s'ha estipulat en el contracte.

2) Aquelles clàusules relatives a la **limitació de drets bàsics del consumidor**, com per exemple:

a) L'exclusió o limitació de manera inadequada dels drets legals del consumidor per incompliment total o parcial o compliment defectuós de l'empresari.

En particular les clàusules que modifiquen, en perjudici del consumidor, les normes legals sobre vicis ocults, llevat que es limitin a reemplaçar l'obligació de sanejament per la de reparació o substitució de la cosa objecte del contracte, sempre que aquesta reparació o substitució no comporti cap despesa per al consumidor i no n'exclogui o en limiti els drets a la indemnització dels danys i perjudicis ocasionats pels vicis i al sanejament conforme a les normes legals en el cas que la reparació o substitució no fossin possibles o resultessin insatisfactòries.

b) L'exclusió o limitació de responsabilitat de l'empresari en el compliment del contracte, pels danys o per la mort o lesions causats al consumidor deguts a una acció o omissió per part d'aquell, o l'alliberament de responsabilitat per cessió del contracte a tercer, sense consentiment del deutor, si pot engendrar minva de les garanties d'aquest.

c) La privació o restricció al consumidor de les facultats de compensació de crèdits, i també de la de retenció o consignació.

d) La limitació o exclusió de manera inadequada de la facultat del consumidor de resoldre el contracte per incompliment de l'empresari.

e) La imposició de renúncies al lliurament de document acreditatiu de l'operació.

f) La imposició de renúncies o limitació dels drets del consumidor.

3) Clàusules amb **absència de reciprocitat en el contracte**, com per exemple:

a) La imposició d'obligacions al consumidor per al compliment de tots els seus deures i contraprestacions, encara que l'empresari no hagués complert els seus.

b) La retenció de quantitats abonades pel consumidor per renúncia, sense preveure la indemnització per una quantitat equivalent si hi renuncia l'empresari.

c) L'autorització a l'empresari per a rescindir el contracte discrecionalment, si al consumidor no se li reconeix la mateixa facultat, o la possibilitat que aquell es quedi amb les quantitats abonades en concepte de prestacions encara no efectuades quan sigui ell mateix qui rescindeixi el contracte.

4) Clàusules relatives a **garanties desproporcionades** o bé **les que imposin indegudament la càrrega de la prova als consumidors**:

a) La imposició de garanties desproporcionades al risc assumit.

b) La imposició de la càrrega de la prova en perjudici del consumidor en els casos en què hauria de correspondre a l'altra part contractant.

5) Les que **resultin desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte**, així com aquelles que **contravinguin les regles sobre competència i legislació aplicable**. Entre d'altres, podríem citar:

a) Les declaracions de recepció o conformitat sobre fets ficticis, i les declaracions d'adhesió del consumidor a clàusules de les quals no ha tingut l'oportunitat de prendre coneixement real abans de la subscripció del contracte.

b) La transmissió al consumidor de les conseqüències econòmiques d'errors administratius o de gestió que no li siguin imputables.

c) La imposició al consumidor de les despeses de documentació i tramitació que per llei imperativa corresponguin a l'empresari o professional. En particular, en la primera venda d'habitatges, l'estipulació que el comprador ha de

carregar amb les despeses derivades de la preparació de la titulació que per la seva naturalesa corresponguin al venedor (obra nova, propietat horitzontal, hipoteques per a finançar-ne la construcció o divisió i cancel·lació).

d) La imposició al consumidor de béns i serveis complementaris o accessoris no sol·licitats.

e) Els increments de preu per serveis accessoris, finançament, ajornaments, recàrrecs, indemnització o penalitzacions que no corresponguin a prestacions addicionals, susceptibles de ser acceptats o rebutjats en cada cas expressats amb la deguda claredat o separació.

f) La negativa expressa al compliment de les obligacions o prestacions pròpies del productor o subministrador, amb reenviament automàtic a procediments administratius o judicials de reclamació.

g) La submissió a arbitratges diferents del de consum, llevat que es tracti d'òrgans d'arbitratge institucionals creats per normes legals per a un sector o un supòsit específic.

h) La previsió de pactes de submissió expressa a un jutge o tribunal diferent del que correspongui al domicili del consumidor, al lloc del compliment de l'obligació o a aquell on sigui el bé si fos immoble, i també els de renúncia o transacció respecte al dret del consumidor a l'elecció de fedatari competent segons la llei per a autoritzar el document públic en què inicialment o ulteriorment s'hagi de formalitzar el contracte.

i) La submissió del contracte a un dret estranger respecte al lloc on el consumidor emeti la seva declaració negocial o on el professional desenvolupi l'activitat dirigida a la promoció de contractes de naturalesa igual o similar.

Les clàusules mencionades anteriorment i qualsevol altre tipus de clàusula que revesteixi el caràcter d'abusiva perquè genera un seriós desequilibri entre els drets i obligacions de les parts es consideraran nul·les i s'entendran per no posades en el contracte.

Adicionalment, quan es contracti amb un consumidor mitjançant condicions generals (és a dir, clàusules predisposades per a un contracte particular al qual el consumidor es limita a adherir-se), haurem de tenir en compte la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació (LCGC).

L'àmbit d'aplicació de la LCGC no és únicament la contractació amb consumidors sinó que també abraça la contractació amb altres professionals o empreses sempre que aquesta contractació es faci mitjançant condicions generals que l'altra part no ha tingut l'oportunitat de negociar.

LCGC

La LCGC té per objecte la transposició de la Directiva 93/13/CEE del Consell, de 5 d'abril, sobre clàusules abusives en els contractes subscrits amb els consumidors. Aquesta Directiva va ser modificada per la Directiva 2011/83/UE, sobre drets dels consumidors. Fruit d'aquesta és la Llei 3/2014, de 27 de març, que modifica la LGCU i la legislació complementària.

Per això, les condicions generals de la contractació es poden donar tant en les relacions de professionals entre si com en les d'aquests amb els consumidors. En un i un altre cas, s'exigeix que les condicions generals formin part del contracte, siguin conegudes o –en certs casos de contractació no escrita– hi hagi possibilitat real de ser conegudes, i que es redactin de manera transparent, amb claredat, concreció i senzillesa. Però, a més, quan es contracta amb un consumidor, s'exigeix que no siguin abusives.

4.2. Vendes a distància

El legislador espanyol ha considerat necessari regular les vendes a distància, atès que en aquest tipus d'operacions el consumidor no pot comprovar la qualitat i el preu dels productes, la qual cosa pot determinar l'existència de pràctiques abusives. Aquest tipus de vendes es va regular en els articles 38 a 48 de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista (LOCD), tots derogats, llevat del primer, per la Llei 3/2014, de 27 de març. Actualment, la normativa sobre vendes a distància està continguda dins el títol III de la LGDCU, redactat de conformitat amb la mateixa Llei 3/2014.

Per *venda a distància* s'entén aquella que ha tingut lloc sense la presència simultània del comprador i del venedor, en què es transmet la proposta de contractació del venedor i l'acceptació del comprador per un mitjà de comunicació a distància de qualsevol naturalesa. S'inclouen en aquesta categoria de vendes, les fetes mitjançant catàlegs distribuïts prèviament pel venedor o les vendes per Internet.

La protecció que dona la LGDCU al consumidor en el cas de vendes a distància és la facultat de **desistir del contracte lliurament** en un termini de set dies des de la data de recepció del producte. En el cas que el consumidor decideixi desistir del contracte, no podrà ser sancionat pel venedor amb cap tipus de

Registre d'empreses

Qualsevol empresa que vulgui fer vendes a distància s'haurà d'inscriure en un registre específic d'empreses de venda a distància.

penalitat, sens perjudici de l'obligació que es pugui imposar al comprador de satisfer les despeses directes de devolució, i també d'indemnitzar pels desperfectes causats al producte.

L'oferta de venda a distància haurà d'incloure, entre d'altres:

- 1) Les característiques principals dels béns o serveis.
- 2) La identitat de l'empresari.
- 3) L'adreça de l'empresari, incloent-hi número de telèfon i adreça de correu electrònic.
- 4) El preu total dels béns o serveis.
- 5) El procediment de pagament i lliurament dels béns o serveis.
- 6) La llengua o llengües en què es pot formalitzar el contracte.
- 7) Les condicions del dret de desistiment del consumidor.
- 8) L'existència de codis de conducta de l'empresari, o informació sobre com obtenir-los.
- 9) Quan sigui procedent, la funcionalitat de continguts digitals.

Un cop signat el contracte, l'empresari haurà de facilitar al consumidor la confirmació del contracte en un suport durador i en un termini raonable, com a molt tard quan es faci lliurament del bé o comenci a prestar-se el servei.

D'altra banda, la LGDCU, en l'article 93, conté una sèrie de supòsits en què s'exclou la regulació sobre vendes a distància. Destaquem els contractes sobre:

- 1) Serveis socials, incloent-hi habitatge social.
- 2) Serveis relacionats amb la salut.
- 3) Apostes i jocs d'atzar.
- 4) Serveis financers.
- 5) Viatges combinats.
- 6) Contractes signats amb operadors de telecomunicacions per a l'ús de telèfons públics o per a l'establiment d'una única connexió telefònica o d'Internet per part del consumidor.

5. La responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos

Amb independència de l'obligació que tots els venedors de productes tenen de sanejar-los en el cas que resultin ser defectuosos, els fabricants també són responsables dels danys que els seus productes defectuosos produeixin en les coses o en les persones (lesions i mort).

Aquesta responsabilitat del fabricant es va regular en la Llei 22/94, sobre responsabilitat civil pels danys causats per productes defectuosos (Llei de productes defectuosos), matèria que va incorporar-se després a la LGDCU (RDL 1/2007).

LGDCU

La responsabilitat civil per productes defectuosos està regulada en el llibre III, títol II de la LGDCU (articles 135 a 149).

El fabricant és responsable per tots aquells danys que es causin a coses o a persones si els productes són defectuosos.

La LGDCU estableix un principi de **responsabilitat objectiva** del fabricant en considerar-lo responsable dels danys causats pels seus productes defectuosos. *Responsabilitat objectiva* significa que no és necessari que el fabricant hagi actuat negligentment o de mala fe per a poder-li imputar aquesta responsabilitat, sinó que basta la simple introducció del producte en el mercat.

Així mateix, i per a protegir el consumidor, la Llei de productes defectuosos estén aquesta responsabilitat objectiva a tota persona que, en l'exercici de la seva activitat empresarial, introdueixi un producte en la Unió Europea per a la seva venda, lloguer, arrendament financer o qualsevol altra forma de distribució. D'aquesta manera s'equipara el fabricant i l'importador. La raó d'aquesta equiparació? Molt senzilla, que el consumidor no pugui reclamar contra el fabricant els productes del qual li han causat un dany perquè està lluny de la seva residència habitual (fora de la Unió Europea). D'aquesta manera, es permet que el consumidor reclami contra la persona que ha introduït els productes en la Unió Europea. Posteriorment, aquest importador ja podrà repetir contra el fabricant dels productes.

La responsabilitat per productes defectuosos s'aplica principalment a aquells béns mobles destinats a l'ús o consum privat, incloent-hi el gas i l'electricitat.

Producte defectuós és tot aquell que no ofereixi la seguretat que caldria esperar legítimament, tenint en compte totes les circumstàncies i, especialment, la seva presentació, el seu ús raonablement previsible, i el moment de la seva posada en circulació.

En tot cas, un producte és defectuós si no ofereix la seguretat normalment oferta pels altres exemplars de la mateixa sèrie. En canvi, un producte no es pot considerar defectuós per l'única raó que posteriorment s'hagi posat en circulació d'una manera més perfeccionada.

De conformitat amb la Llei de productes defectuosos, la responsabilitat del fabricant i/o importador comprèn els supòsits de **mort i lesions corporals**, i també els danys causats en coses diferents del mateix producte defectuós, sempre que la cosa danyada estigui destinada objectivament a l'ús o consum privats, i en aquest concepte hagi estat utilitzada principalment pel perjudicat.

Tanmateix, la mateixa Llei (art 140 LGDCU) preveu que el fabricant o l'importador dels productes no serà responsable pels danys causats sempre que provin:

- 1) Que no havien posat el producte en circulació.
- 2) Que, ateses les circumstàncies del cas, és possible presumir que el defecte que va causar el dany no existia en el moment que el van posar en circulació.
- 3) Que el producte no havia estat fabricat per a la venda o qualsevol altra forma de distribució amb finalitat econòmica, ni fabricat, importat, subministrat o distribuït en el marc d'una activitat professional o empresarial.
- 4) Que el defecte del producte es va deure al fet que el producte va ser elaborat conforme a normes imperatives existents.
- 5) Que en el moment que el producte va ser posat en circulació, l'estat dels coneixements científics i tècnics no permetia d'apreciar l'existència del defecte.

Així mateix, el fabricant o l'importador d'una part integrant d'un producte acabat no seran responsables si proven que el defecte és imputable a la concepció del producte al qual s'ha incorporat o a les instruccions donades pel fabricant d'aquest producte.

Adicionalment, la responsabilitat del fabricant o l'importador desapareixerà o es reduirà, segons les circumstàncies del cas, si el dany causat fos degut conjuntament a un defecte del producte i al perjudicat.

El perjudicat pels productes defectuosos que li hagin causat un dany podrà reclamar contra el fabricant o l'importador durant un **termini de tres anys** a partir de la data en què va patir el perjudici, sempre que se'n conegui el responsable. Tanmateix, una vegada transcorreguts deu anys des que el fabricant va posar en circulació el producte, el perjudicat ja no podrà exercir cap reclamació.

Per acabar, cal indicar que el règim de responsabilitat per productes defectuosos és d'aplicació imperativa. Per això, tot tipus de clàusules d'exoneració o limitació de responsabilitat seran ineficaces davant el perjudicat.

El cas americà

És molt comú veure en contractes de subministrament subjectes a dret americà clàusules en virtut de les quals el subministrador o distribuïdor del producte no es fa responsable dels danys que els seus productes puguin causar a les coses o a les persones o que limitin aquest tipus de responsabilitat al preu que ha pagat el consumidor per aquest producte. Aquest tipus de clàusules tan habituals no tindrien cap tipus d'eficàcia. És a dir, que malgrat la seva inclusió en el contracte, el fabricant o distribuïdor hauria de respondre de conformitat amb la Llei de productes defectuosos.

6. Garanties i altres aspectes de la venda de béns de consum; serveis postvenda

El règim de garanties sobre els productes de consum va canviar substancialment a conseqüència de la promulgació de la Directiva 1999/44/CE sobre certs aspectes de la venda de productes de consum i garanties connexes i la transposició subsegüent d'aquesta directiva mitjançant la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum. Posteriorment, aquesta Llei va ser derogada i **les disposicions sobre garanties de béns de consum van ser incorporades a la LGDCU (RD 1/2007, de 16 de novembre)**. Actualment la regulació sobre la garantia en la venda de béns de consum està continguda en el títol IV, llibre II de la LGDCU, reestructurat segons la Llei 3/2014, de 27 de març.

La Directiva 1999/44/CE incorporada en el nostre ordenament persegueix, d'una banda, harmonitzar a escala comunitària la garantia postvenda de què pot gaudir un consumidor en qualsevol lloc de la Unió Europea quan adquireix un producte de consum. De l'altra, la Directiva pretén eliminar les fronteres interiors per a aquest tipus de productes, amb la qual cosa s'igualaran les condicions comercials amb les quals operen els consumidors europeus. Per acabar, la Directiva té com a objectiu facilitar la possible reclamació del consumidor per la venda d'un producte que contenia un defecte o per la falta de conformitat implícita, per a la qual cosa atribueix al venedor el primer nivell de responsabilitat.

La regulació sobre la garantia en la venda de béns de consum i servei postvenda estableix un dret genèric de reparació, substitució, rebaixa del preu i resolució del contracte subscrit amb el venedor. En especial, podem dir que el sistema de garanties del consumidor i usuari gira entorn de tres eixos.

Segons l'article 119 de la LGDCU 2007, si el producte no és conforme a allò que s'ha pactat al contracte, el consumidor o usuari pot optar entre la reparació o la substitució del producte.

Cal aclarir que per *producte de consum* s'entén tot producte moble i corpori que es ven per a l'autoconsum del comprador. És a dir, que els productes que s'utilitzen professionalment o s'incorporen a la cadena productiva no són productes de consum i, per consegüent, no han de comportar cap garantia legal. Ara bé, no es consideren productes de consum els que s'han adquirit en sub-

hasta judicial, ni l'aigua corrent, el gas o l'electricitat; ni els productes de segona mà adquirits en subhasta administrativa a la qual ha assistit personalment l'adquirent consumidor.

La Llei 23/2003 va introduir, respecte de la legislació anterior, la novetat d'estendre el temps de la garantia que ha d'oferir el venedor, que fins aleshores era de sis mesos, a dos anys des del lliurament del producte; mentre que en els productes de segona mà es pot pactar un termini inferior, que en cap cas no pot ser inferior a un any. Aquesta garantia es manté en l'article 123 de la LGDCU de 2007. En altres paraules, quan un consumidor adquireix un producte de consum, aquest ha de portar un certificat de garantia d'un termini mínim de dos anys.

Amb aquesta garantia, el consumidor té el dret que, en cas que el producte adquirit sigui defectuós (és a dir, que tingui vici o defectes), sigui reparat gratuïtament, o si això és impossible, li'n donin un altre de característiques idèntiques o li tornin el preu pagat. Aquesta garantia legal o garantia del fabricant únicament és aplicable quan es ven el producte al consumidor final.

Finalment, la LGDCU de 2007 preveu els supòsits en què un consumidor pot reclamar en període de garantia per qualsevol motiu que signifiqui una falta de conformitat del producte amb el que s'ha pactat en el moment de la compra.

Des d'aquest punt de vista, es presumeix que els productes són conformes amb el contracte sempre que es compleixin els requisits següents:

- a) Que s'ajustin a la descripció que ha fet el venedor i tinguin les qualitats del producte que el venedor ha presentat al consumidor en forma de mostra o model.
- b) Que siguin aptes per als usos a què es destinen ordinàriament els productes del mateix tipus.
- c) Que siguin aptes per a qualsevol ús especial que vulgui el consumidor quan això s'hagi especificat en el contracte i el venedor ho hagi admès.
- d) Que presentin la qualitat i les prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor pugui esperar atesa la naturalesa del producte i les que el venedor hagi fet sobre les característiques del producte.

D'altra banda, la falta de conformitat que resulti d'una instal·lació incorrecta del producte equival a una manca de conformitat amb el producte en si mateix, sempre que la instal·lació estigui inclosa en el contracte de compravenda o subministrament i l'hagi dut a terme el venedor.

Tanmateix, no hi ha responsabilitat per falta de conformitat si el consumidor o usuari ja coneixia o bé no hagués hagut d'ignorar en el moment de subscriure el contracte, o bé si la falta de conformitat es deu a la falta de qualitat dels materials que ha subministrat el consumidor mateix.

En tot cas, el consumidor ha de ser compensat pels danys i perjudicis que li hagi causat la falta de conformitat. A més a més, per reforçar la posició del consumidor, s'inverteix la càrrega de la prova en perjudici del venedor, ja que l'article 120 de la Llei presumeix que, quan la falta de conformitat del producte apareix en els sis mesos següents al lliurament, és que ja existia quan es va vendre el producte.

Per acabar, i perquè el venedor es pugui rescabalar efectivament, pot reclamar al veritable responsable del defecte (acció de regrés) les despeses que li hagi ocasionat reparar o substituir el producte, si bé el venedor és qui ha de respondre, sempre i en tot cas, davant el consumidor final. Per això una informació veraç i transparent respecte del producte, preferiblement per escrit, és la millor arma del venedor per a defensar-se de consumidors presumptuosos o professionals de la querella.

En conclusió, la regulació actual de les garanties postvenda obliga sempre el venedor a respondre davant el consumidor pel termini de dos anys de qualsevol falta de conformitat que presenti el producte. No obstant això, el venedor sempre pot reclamar, al seu torn, contra el veritable causant del defecte, tant si aquest és el fabricant com el distribuïdor o, fins i tot, el transportista.

1) Qui respon de la falta de conformitat dels productes?

El venedor és qui respon davant el consumidor que el producte és conforme.

El venedor respon davant el consumidor de qualsevol falta de conformitat del producte que hi hagi en el moment de lliurar-lo al consumidor. Val a dir que, anteriorment, qui responia en primera instància era el fabricant o l'importador. Amb el règim actual, es tracta de facilitar al consumidor la possibilitat de reclamar contra el venedor de qui ha adquirit el producte, pels defectes o la falta de conformitat.

2) Quan respon el venedor?

El venedor respon de la falta de conformitat dels béns mobles corporals que es destinin al consum privat. Per tant, els venedors no responen quan els productes els utilitzen empreses o professionals que els incorporen en l'activitat econòmica o procés productiu que duen a terme.

3) De què respon el venedor?

El venedor respon de qualsevol falta de conformitat del producte, incloent-hi els defectes o vicis ocults.

El consumidor o usuari pot reclamar per qualsevol motiu que comporti una falta de conformitat del producte amb el que s'ha pactat en el moment de la compra; és a dir, falta de conformitat del producte amb la qualitat o el nivell de prestació esperats.

Llevat de prova en contra, s'entén que els béns són conformes amb el contracte si compleixen tots els requisits que s'han expressat anteriorment, i que es recullen en l'article 116 de la LGDCU de 2007.

4) Quins drets s'atorga al consumidor?

Remeis que ha de preveure tota garantia. Gratuïtat de la reparació o substitució per al consumidor.

En cas de falta de conformitat del producte, el consumidor té dret a exigir del venedor el següent:

- a) La reparació, o bé la substitució, del producte.
- b) La rebaixa del preu o la resolució del contracte amb devolució de l'import pagat, si no és possible reparar o substituir el producte, o és excessivament oneros, o es duu a terme en un termini no raonable o amb inconvenients importants per al consumidor.

En tot cas, la reparació i la substitució són gratuïtes per al consumidor. Aquesta gratuïtat comprèn especialment les d'enviament, mà d'obra i materials. La reparació s'ha d'efectuar en un termini raonable i sense cap altre inconvenient per al consumidor.

Cal destacar que, en el cas de la reparació i la substitució, s'ha d'ajustar a les regles següents:

- a) Gratuïtat. Incloent-hi les despeses necessàries per a corregir la falta de conformitat del producte, sobretot les d'enviament, les de mà d'obra i les de materials.
- b) Termini raonable. S'ha de produir dins un termini que no provoqui cap inconvenient al consumidor.

c) Suspensió del termini de garantia. Si s'efectua la reparació o la substitució, se suspèn el còmput del termini de garantia de dos anys. A més a més, durant els sis mesos posteriors al lliurament del producte reparat, el venedor respon de la falta de conformitat que ha originat la reparació.

d) Substitució. Si un cop feta la reparació el producte continua sense satisfer el consumidor, pot exigir la substitució, amb la suspensió novament, del termini de garantia de dos anys fins al lliurament del nou producte.

e) Reparació del producte substituït. Si amb la substitució no s'aconsegueix que el producte sigui conforme amb el que s'ha establert en el contracte, el consumidor pot exigir-ne la reparació.

f) Productes no fungibles i de segona mà. El consumidor no pot exigir la substitució de productes no fungibles (els que es consumeixen amb l'ús), ni dels productes de segona mà.

5) Quin és el termini de garantia?

El termini de responsabilitat del venedor per la falta de conformitat és de dos anys des del lliurament del bé al consumidor.

El consumidor pot reclamar per qualsevol falta de conformitat del producte que es manifesti dins un termini de dos anys des del lliurament del bé de consum. En els béns de segona mà, el venedor i el consumidor poden pactar un termini més curt, que en cap cas no pot ser inferior a un any des del lliurament.

6) Durant quin termini es pot reclamar?

El termini de què disposa el consumidor per a reclamar és de tres anys des de la data de lliurament, si bé ha de comunicar al venedor, en un termini de dos mesos des que en té coneixement, de la manca de conformitat del producte.

El consumidor té un termini de tres anys, a comptar des de la data en què se li ha lliurat el bé, per a reclamar davant el venedor del producte per qualsevol falta de conformitat que s'hagi manifestat en el termini de dos anys des del lliurament.

7) S'interromp la garantia si es repara o substitueix el bé?

Sí, el còmput dels terminis mencionats en els punts anteriors se suspèn en el supòsit de reparació del bé, en els terminis que hem exposat més amunt. El període de suspensió comença en el moment en què el consumidor posa el bé

a disposició del venedor i conclou amb el lliurament al consumidor del bé ja reparat. La substitució del bé adquirit també interromp els terminis esmentats en els punts anteriors, i s'obren uns terminis nous des del lliurament del segon bé.

8) Pot el venedor reclamar contra altres responsables de la cadena contractual?

Sí, el venedor disposa d'una acció de regrés contra els responsables del defecte o falta de conformitat. El venedor que hagi posat remei a alguna falta de conformitat (reparant el bé, substituint-lo, reduint el preu o resolent el contracte) té un termini d'un any des de la data en què ha remeiat la falta de conformitat per a repetir contra el responsable dins la cadena contractual d'aquesta falta de conformitat.

9) Pot el consumidor reclamar directament contra el fabricant del producte?

En alguns casos, el consumidor també disposa d'una acció directa contra el productor dels béns.

Sí, quan al consumidor li sigui impossible o li representi una càrrega excessiva adreçar-se contra el venedor per reclamar qualsevol falta de conformitat del producte, es pot adreçar directament contra el productor del bé i demanar-ne la reparació o la substitució. En aquest cas, el consumidor no pot demanar una reducció del preu de compra ni la resolució del contracte, ja que se subscriu amb el venedor i no amb el productor.

Els terminis de l'acció contra el productor són els mateixos que els aplicables a qualsevol acció contra el venedor; és a dir, el consumidor pot reclamar dins un termini de tres anys des del lliurament del bé per qualsevol falta de conformitat que s'hagi manifestat en un termini de dos anys des del moment del lliurament.

10) Quines altres garanties hi pot haver, a més de la garantia legal de dos anys?

La LGDCU de 2007 també regula la garantia comercial addicional, obligacions de documentació i serveis de postvenda.

S'anomena *garantia comercial* la garantia que, addicionalment, pot oferir el venedor, o el productor del bé de consum, per posar el consumidor en una posició més avantatjosa en relació amb els drets que ja tenen concedits pel projecte de llei.

La garantia comercial ha de figurar en un document escrit on s'estableixin, de manera clara, els elements essencials necessaris per a aplicar-la. En concret, la garantia comercial ha d'expressar el següent:

- a) El bé sobre el qual recau la garantia.
- b) El nom i l'adreça del garant.
- c) Que la garantia no afecta altres drets que detingui el consumidor conforme a la legislació aplicable.
- d) Els drets del consumidor com a titular de la garantia.
- e) El termini de durada de la garantia i l'abast territorial que té.

L'acció per a reclamar el compliment de què disposa la garantia comercial caduca al cap de sis mesos des que n'ha finalitzat el termini.

11) De què ha de ser informat el consumidor?

Amb independència de l'existència d'una garantia comercial addicional, el venedor té l'obligació d'informar per escrit el consumidor de les accions a què té dret.

S'anomena *garantia comercial* la garantia que, addicionalment, pot oferir el venedor, o el productor del bé de consum, per posar el consumidor en una posició més avantatjosa en relació amb els drets que ja tenen concedits pel projecte de llei.

El venedor ha d'informar el consumidor per escrit dels drets que té en cas de falta de conformitat del producte segons el que preveu la llei en cas de compra d'un producte no conforme; és a dir, les accions a què té dret contra el mateix venedor i contra el productor, quan li sigui impossible o li representi una càrrega excessiva adreçar-se contra el venedor, i també els terminis per a exercir aquests drets.

12) Serveis postvenda.

La LGCU recull el dret del consumidor a un servei tècnic adequat i a l'existència de peces de recanvi com a mínim durant cinc anys des de la data en què el producte deixi de fabricar-se.

Resum

La Constitució espanyola de 1978 va consagrar com a responsabilitat dels poders públics la protecció dels drets i interessos dels consumidors i usuaris. Per a complir amb aquest mandat constitucional, es va promulgar la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que va ser substituïda pel RDL 1/2007 de 16 de novembre (LGDCU). La LGDCU es pot considerar com una *lleï general* o *lleï marc*, ja que s'hi estableixen els principis generals de defensa dels consumidors.

La definició de *consumidor* la podem treure de la mateixa LGDCU, i el podríem definir de la manera següent:

- Els consumidors i usuaris poden ser tant les persones físiques com les jurídiques. La noció de consumidor no equival a ciutadà o persona particular.
- Poden ser consumidors i usuaris no solament els que subscriuen el negoci jurídic concret, sinó també els que utilitzen el bé o el servei o en gaudeixen, encara que no l'hagin adquirit ells.
- Han de ser destinataris finals en el sentit que adquireixin el producte o servei per al seu propi ús i no l'adquireixin, emmagatzemin, utilitzin o consumeixin per integrar-lo en activitats empresarials o processos productius.
- L'objecte de consum pot ser qualsevol bé moble, immoble o fins i tot serveis.

El consumidor, tal com ha estat definit anteriorment, és generalment la part feble de les relacions comercials. Per això, ha de rebre una protecció especial quan es contracta amb ell. Per exemple, hi ha una sèrie de clàusules contractuals que, fins i tot essent perfectament vàlides quan es contracta amb un empresari, deixen de ser-ho i passen a considerar-se **abusives** si s'utilitzen amb un consumidor.

Igualment, la protecció atorgada per l'ordenament jurídic al consumidor també es reflecteix en el següent:

- 1) el règim de vendes a distància i per Internet,
- 2) el règim de responsabilitat pels danys causats per productes defectuosos, i també
- 3) el règim previst per a aquells productes defectuosos o no conformes amb la venda pactada.

Activitats

1. Definiu breument què s'entén per *consumidor*.
2. Expliqueu per què el consumidor ha de ser objecte d'una protecció especial per les lleis.
3. Feu una llista de condicions contractuals que considereu que han de ser qualificades com d'abusives segons la llei.
4. Heu comprat una televisió en uns grans magatzems i en endollar-la a casa us ha explotat. Us heu cremat la cara i heu perdut un dit. Contra qui podeu reclamar? Sobre la base de quina llei?
5. Us va comprar un cotxe fa divuit mesos i se us espatlla contínuament. A qui heu de reclamar? Sobre la base de quina llei? Quins drets tinc com a consumidor?
6. Una empresa establerta a Madrid ha subscrit un contracte de prestació de serveis amb un consumidor de Barcelona. Les condicions generals que utilitza l'empresa estableixen que en cas de controvèrsia entre les parts, serà resolta pels tribunals de la ciutat de Madrid. És vàlida aquesta clàusula? Raoneu la vostra resposta.

Exercicis d'autoavaluació

1. Un contracte d'adhesió...
 - a) és aquell que es negocia entre totes dues parts i es firma digitalment.
 - b) és aquell que es firma sense possibilitat de negociar-ne les clàusules.
2. En una venda per catàleg, el comprador pot tornar el producte que ha adquirit...
 - a) sempre que ho faci abans de quinze dies i el producte sigui defectuós.
 - b) sempre que ho faci abans de set dies.
 - c) sempre que ho faci abans d'un mes.
3. Un consumidor adquireix un casc d'hoquei en una botiga de Barcelona, fabricat al Canadà, importat a Europa per una empresa anglesa, i distribuït a Espanya per una empresa de Madrid. En el primer partit, d'un cop es trenca el casc, que li produeix unes lesions al cap. Contra qui li aconsellàrieu reclamar?
 - a) Contra tots.
 - b) Contra el fabricant canadenc i contra l'importador anglès.
 - c) Contra el distribuïdor espanyol.
 - d) Contra la botiga.
4. En el cas del punt anterior el consumidor ha de provar que el fabricant va actuar de manera negligent en fabricar un casc de baixa qualitat.
 - a) Vertader.
 - b) Fals.
5. Una vegada s'hagi transposat a l'ordenament espanyol el contingut de la Directiva sobre garanties, en el mateix cas...
 - a) el consumidor es podrà dirigir contra el venedor durant un termini de dos anys.
 - b) el consumidor es podrà dirigir contra l'importador durant un termini de sis mesos.
 - c) es continuarà aplicant la mateixa situació anterior.

Solucionari

Exercicis d'autoavaluació

1. b

2. b

3. b

4. b

5. a

Glossari

LCGC *f* Llei de les condicions generals de la contractació.

LGDCU *f* Llei general de defensa de consumidors i usuaris.

LOCD *f* Llei d'ordenació de comerç detallista.

LOPD *f* Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Bibliografia

Botana García, G. A. (2008, març). "La refundición de la legislación de consumo en España". *Práctica derecho de daños: revista de responsabilidad civil y seguros*, núm. 58 (pàg. 6-37).

Lasarte Álvarez, C. (2015). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid: Dykinson.

Miguel Asensio, P. A. (2015). *Derecho Privado de Internet* (5a. edició). Madrid: Civitas Thomson Reuters.

Sánchez-Calero Arribas, B. (2015). "La influencia de la Directiva 2011/83/UE, sobre derechos de los consumidores, en la regulación del plazo para ejercitar el derecho de desistimiento". A: *Nuevas orientaciones del derecho civil en Europa*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi Thomson Reuters.

Adreces web

Agència Catalana de Consum www.consum.cat

Associació d'Usuaris d'Internet <http://www.aui.es>

Podeu visitar aquest lloc web per a notícies relacionades amb la regulació d'Internet.

Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme <http://www.minetur.gob.es/ca>

Organització de Consumidors i Usuaris <http://www.ocu.org>