

SITUACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN CASO DE QUIEBRA DEL FABRICANTE DE PRODUCTOS DE CONSUMO.

Las actuales dificultades financieras de Fagor, uno de los principales fabricantes de electrodomésticos en España, pone de manifiesto una problemática adicional sobre los consumidores además de la ya manifiesta y dificultosa para los trabajadores y otros acreedores del grupo. Considerando los plazos actuales de la garantía legal de los bienes de consumo (de dos años al menos) y la esperada larga duración de determinados bienes de equipo (frigoríficos, lavavajillas, etc.), es legítima la alarma que pueda advertir el consumidor temiendo perder el aparato por no poder reparar una avería que sufriera, por pequeña que sea.

Como en otras parcelas de la protección del consumidor, la formación es un aspecto clave para que cualquier incidencia que le afecte sea resuelta con respeto a sus derechos legales. Con esa finalidad se publica este cuaderno jurídico, para que el consumidor sepa a qué se enfrenta si el fabricante de alguno de los bienes muebles que ha adquirido quebrase.

Para información más detallada puede consultarse el cuaderno jurídico dedicado expresamente a las garantías y disponible en <http://www.cecuc.es/campanas/cuadernos/garantias.pdf>

¿Quién está obligado a reparar los productos comprados por un consumidor?

Antes de la primera ley de garantías del año 2003¹ era frecuente ver a consumidores obligados a peregrinar buscando un responsable por un defecto en el producto, entre vendedor, fabricante, productor, importador, distribuidor, servicio técnico, etc., mientras éstos intentaban trasladar la responsabilidad a algún otro miembro de la cadena.

Sin embargo y por imposición de la Unión Europea², en la actualidad la responsabilidad recae como regla general sobre el vendedor, y es éste quien debe asumir el compromiso de que el bien sea conforme con el contrato. No obstante existen algunos supuestos en los que el consumidor puede optar por reclamar al fabricante, son casos en los que hacerlo al vendedor le resulta imposible o una carga excesiva.

Y si la regla general es que responde el vendedor, ¿en qué afecta que desaparezca el fabricante?

¹ Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

² Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

Como hemos visto, hay supuestos en los que el consumidor puede reclamar al fabricante: cuando hacerlo al vendedor le resulta imposible o una carga excesiva³.

Son supuestos excepcionales pero posibles; por ejemplo, es el caso de que quien quiebre sea el vendedor; o que el consumidor haya adquirido su producto en un establecimiento alejado de su domicilio, y le sea menos gravoso demandar al fabricante si es que este está domiciliado en un lugar más cercano a su domicilio. Pues bien, en casos como los indicados la quiebra del fabricante sí puede generar una merma de los derechos del consumidor, en algunos casos imposibilitando la reclamación en garantía (caso de quiebra del vendedor y del fabricante) o dificultándola (caso de tener que reclamar en unos juzgados alejados de su domicilio o, incluso, en el extranjero).

¿Y el consumidor sólo puede pedir la reparación? ¿No puede pedir que le cambien el producto o le devuelvan el dinero?

En caso de reclamación al vendedor el consumidor puede solicitar la reparación o la sustitución, o la devolución del dinero o una rebaja en el precio, según los casos y diversas variables que recoge la ley⁴.

En los supuestos en los que reclamar al vendedor suponga al consumidor una carga excesiva, podrá reclamarse al fabricante pero sólo la sustitución o la reparación del producto; la ley no prevé de forma expresa que el consumidor pueda pedir al fabricante la devolución del dinero o una rebaja del precio que en su momento pagó al vendedor. Además, el fabricante no respondería por cualquier falta de conformidad, sino sólo cuando ésta se refiere al origen, identidad e idoneidad del producto de acuerdo con su naturaleza y finalidad y normas que los regulan.

¿Y qué pasa con las piezas de repuesto?

La Ley impone un plazo de existencia de repuestos de al menos 5 años desde la fecha en la que el producto dejó de fabricarse⁵. Esta imposición recae expresamente sobre el productor o el importador, no sobre el vendedor.

³ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, artículo 124.

⁴ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, artículos 119 y 121.

⁵ Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, art. 12.3; y Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, art. 127.1.

¿Cómo se verán afectados los servicios de asistencia técnica o talleres de reparación de electrodomésticos?

Teniendo en cuenta que son los fabricantes quienes tienen impuesta por ley la obligación de suministro de recambios, puede suceder por tanto que la quiebra de ese fabricante provoque un desabastecimiento en el mercado de las piezas de repuesto sobre los productos que hubiera fabricado.

Adicionalmente el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, obliga al fabricante (artículo 4) a suministrar las piezas de repuesto de las marcas que representen durante un plazo de:

- siete años para las piezas funcionales de aparatos que tuvieran un precio de venta superior a 60,10 €,
- cinco años para las piezas funcionales de aparatos que tuvieran un precio de venta inferior a 60,10 €,
- y dos años para las piezas estéticas sea cual sea su valor.

Estos plazos se computan en todo caso a contar desde el cese de la fabricación del modelo, y la obligación de suministro del fabricante se mantendrá, eso sí, «siempre que tengan existencias de los mismos».

Por otro lado, este mismo reglamento obliga a los servicios de asistencia técnica a dar servicio de piezas de repuesto durante los mismos plazos anteriores, pero desde que la obligación de suministro es para el fabricante debe entenderse que dicha obligación de servicio se mantendrá en la medida que dispongan de existencias, cesando en caso contrario y cuando el fabricante no suministre dichas piezas.

¿Puede el consumidor reclamar otros daños?

Existe un principio general de responsabilidad del fabricante de responder por los daños que causen los artículos por él fabricados⁶. Dicha responsabilidad se regirá por las siguientes reglas:

- La responsabilidad por los daños que cause un producto defectuoso será del productor o del importador en la Unión Europea.
- Si éste no pudiera ser identificado, la responsabilidad recaerá sobre el vendedor, salvo que identifique en el plazo de tres meses la identidad de dicho productos.
- El perjudicado deberá probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos.

⁶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, artículos 135 y siguientes, en transposición al ordenamiento español de la Directiva 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, sobre responsabilidad civil por los daños ocasionados por productos defectuosos.

- No habrá responsabilidad si el productor no puso el producto en circulación, si podía presumirse que el defecto no existía al momento de poner en circulación el producto, que el producto no fue fabricado para una actividad empresarial o profesional, que el defecto se debió a que el producto fue elaborado conforme a normas imperativas, o que el estado de la ciencia en el momento de la puesta en circulación no permitía apreciar la existencia del defecto.
- Del importe a indemnizar se deducirá una franquicia de 390,66 €, y el importe máximo por muerte y lesiones causadas por productos idénticos tendrá como límite la cuantía de 63.106.270,96.
- Los daños materiales causado en el propio producto no será indemnizables, salvo que proceda por aplicación de las reglas de garantía legal o comercial.
- La reclamación prescribe a los tres años desde la causación del perjuicio, y no procederá su reclamación si hubieran transcurrido 10 años desde la puesta en circulación del producto.
- La responsabilidad del fabricante será moderada en caso de concurrencia de culpa del perjudicado.

Como puede concluirse, la quiebra del fabricante implicará la imposibilidad de reclamar por el motivo explicado en este punto, salvo que el vendedor suministrase el producto a sabiendas del defecto, en cuyo caso el consumidor afectado podrá dirigirse al vendedor.

Si el fabricante no puede responder frente al consumidor, ¿puede reclamarse a algún tipo de seguro?

Sí siempre que exista. La ley no obliga a que las empresas deban tener contratado un seguro de responsabilidad civil que cubra las contingencias explicadas en este cuaderno. No obstante, el fabricante (por sí o a través de sus administradores concursales), deberá informar al afectado sobre la existencia del contrato de seguro y su contenido⁷.

Existen, además, algunos seguros voluntarios que los establecimientos ofrecen a sus clientes en el momento de la compra. Primeramente debe advertirse sobre el contenido de dichos seguros, pues en ocasiones incluyen exclusiones que pueden hacerlos desaconsejables o económicamente innecesarios. No obstante, si existen puede acudir a ellos en caso de cobertura sin que, en ningún caso, la existencia de dichos seguros pueda suponer merma de los derechos del comprador frente al vendedor.

CECU, Área Jurídica.
Diciembre de 2013.

⁷ Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, artículo 76.