

## **DECALOGO DE RECOMENDACIONES AL PROTÉSICO DENTAL EN SU CONDICION DE VENDEDOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO.**

Hoy a nadie se le oculta que con independencia del carácter sanitario de la profesión de protésico dental y del establecimiento donde ejerce esa profesión, aquel vende un producto al consumidor final, es decir, a quien definitivamente usa el mismo, y todo ello con independencia de quien satisfaga el precio de dicho producto.

Pues bien, teniendo en cuenta la existencia de ese contrato de compraventa entre el consumidor y el protésico, resulta totalmente de aplicación la Ley de Garantías de Venta de Bienes de Consumo.

Lo que se pretende con este pequeño trabajo es que el decálogo que en el mismo se comprende, sirva de normas de actuación para todos aquellos casos en los que se produzca una reclamación, reclamación que debemos destacar se podrá producir siempre y cuando exista DISCONFORMIDAD ENTRE EL PRODUCTO ENTREGADO Y LO PACTADO EN EL CONTRATO DE COMPRAVENTA, sea este contrato verbal (siempre que hay entrega de cosa mediante pago de precio hay compraventa) o escrito.

Antes de entrar a enumerar las diez recomendaciones, existen unos conceptos mínimos cuya comprensión es necesario tener a efectos de enfrentarse con conocimiento de causa ante el problema que pueda plantear el consumidor. Estos conceptos son los siguientes:

a) El de responsabilidad: el protésico dental en cuanto vendedor, responde frente al usuario en tanto que comprador del producto, con independencia de que le haya fabricado él o no, si los términos de la compraventa no se ajustan o no son conformes con lo pactado. El plazo de responsabilidad genérico es de dos años desde la fecha de la compraventa.

b) El de garantía: plazo de responsabilidad concedido voluntariamente por el vendedor por encima de los dos años obligatorios.

c) Vida útil del producto: periodo en que un producto conserva todas sus propiedades. Debe ser manifestado al comprador a fin de que sepa claramente cual es el plazo en que el producto le va a servir para el fin para el que lo compró.

Entrando ya de lleno en el decálogo de recomendaciones, estas son las siguientes:

1º.- Para atender una reclamación, el comprador deberá aportar siempre factura o justificante de la adquisición.

2°.- En consecuencia con lo anterior, el protésico dental deberá expedir siempre factura, debiendo especificar en la misma, si no lo lleva en las prescripciones del producto, tanto la vida útil del mismo como las normas de uso y mantenimiento.

3°.- Exigir que todos los productos y materias primas con que trabaje el protésico dental lleven el correspondiente marcado CE.

4°.- Documentar, en la medida de lo posible, toda transacción a fin de tener todos los antecedentes de la misma.

5°.- Documentar de la forma más amplia posible toda reclamación para poder, llegado el caso, repetir el coste de la reparación a quien corresponda.

6°.- La reparación prevalece sobre la sustitución, siempre que aquella se pueda realizar sin merma de los derechos del consumidor.

7°.- Controlar la trazabilidad del producto a fin de poder determinar el punto donde se ha producido el fallo en el mismo.

8°.- Aclarar los términos de la compraventa mediante la facilitación de la mayor información posible al usuario.

9°.- Aclarar las condiciones de almacenaje de los productos con el proveedor.

10ª Consultar con el proveedor previo a sustituir un producto sin reparación previa.

Entendemos que siguiendo estos criterios, los protésicos dentales podrán estar en la mejor situación posible ante una reclamación de responsabilidad de un consumidor por no adecuación de lo vendido a lo pactado en el contrato de compraventa.

## **GARANTIA DE VENTA DE BIENES DE CONSUMO**

### **INTRODUCCION.-**

En nuestro país hasta ahora hablábamos siempre de garantía de productos, a partir de ahora y con la entrada en vigor de esta nueva Ley, habrá que hablar de responsabilidad por disconformidad. Ello se debe a que la garantía, como después se dirá, cambia de concepto, pasando a ser no una obligación como lo es la responsabilidad por disconformidad, sino un plus añadido para aquel vendedor que quiera diferenciarse de los demás.

### **OBJETIVOS.-**

La Ley 23/03, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo establece un conjunto de medidas tendentes a garantizar un nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en el marco del mercado interior de todos y cada uno de los Estados miembros de la U.E.

Para establecer estas medidas, dicha Ley lo que hace es, por un lado, incorporar a nuestro derecho la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1.999 sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo, y por otro lado regular tanto los derechos reconocidos al consumidor para garantizar la conformidad de los bienes con el contrato de compraventa, como articular la garantía comercial.

La presente Ley se aplica siempre que el bien haya de utilizarse en cualquiera de los países miembros de la Unión Europea, o el contrato se haya realizado total o parcialmente en cualquiera de dichos países, o uno de las partes sea ciudadano de un estado miembro. Es decir, siempre que exista cualquier conexión del contrato de compraventa con la Unión Europea, será de aplicación la presente Ley, por lo que, desde luego, siempre será de aplicación a las importaciones de productos protésicos que se realicen en terceros países, entendiéndose por tales los no miembros de la Unión Europea.

### **DEFINICIONES.-**

Señalada la doble finalidad de la Ley y antes de entrar en el aspecto central de la misma, vamos a dar una serie de definiciones previas que fijarán el marco de los elementos tanto personales como reales a los que será de aplicación la norma. Son los siguientes:

a) Vendedores : personas físicas o jurídicas que, en el marco de su actividad profesional, vende bienes de consumo.

b) Bienes de Consumo: bienes muebles corporales destinados al consumo privado. Es en este apartado donde tenemos que analizar y determinar si los productos de prótesis dental han de incluirse entre estos bienes de consumo, y la conclusión a la que hay que llegar es que sí, y que además son todos los productos protésicos a los que se les puede aplicar las prescripciones de esta Ley, incluidos los productos a medida.

c) Consumidores: quienes adquieren, utilizan o disfrutan como destinatario final, los anteriores bienes. En este punto puede plantearse la cuestión de quien sea el consumidor final cuando el producto sanitario se entrega al paciente directamente pero quien paga es cualquier Administración. Pues bien, la contestación es clara: una cosa es quien paga y otra con quien se perfecciona el contrato de compraventa, y en este sentido quien puede reclamar es sólo el paciente consumidor final.

Existen otra serie de definiciones y una serie de conceptos indeterminados que iremos viendo mas adelante, pero las tres dadas nos marcan el campo de aplicación de la presente Ley:

- Es preciso que haya compraventa.
- Que se trate de un bien mueble.
- Que dicho bien se destine al consumo.
- Que el vendedor venda dentro del marco de su actividad profesional.
- Que el consumidor no lo adquiera para incorporarlo a un proceso productivo.

### **APLICACIÓN DE LA NORMA.-**

Establecido el marco de aplicación de la Ley, el siguiente paso consistirá en determinar cuando las proposiciones de la misma entran en juego.

En relación a ello lo primero que hay que decir es que las prescripciones de esta Ley se aplicaran cuando no exista conformidad entre el bien entregado y el contrato de compraventa que sustenta la entrega de dicho bien. ¿Y cuando se entiende que no existe esta conformidad? , pues cuando no se cumpla alguno de los requisitos siguientes:

- d) Que los bienes entregados se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien presentado como muestra.
- e) Que el bien entregado sea apto para los usos a que normalmente se destinen los bienes del mismo tipo.
- f) Que el bien entregado sea apto para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando así haya sido admitido por el vendedor.
- g) Que el bien entregado presente la calidad y prestaciones habituales que de un bien del mismo tipo el consumidor pueda razonablemente esperar.
- h) Que el bien se instale correctamente cuando esta instalación está incluida en el contrato de compraventa.

### **RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR.-**

Si no se da alguno de los requisitos anteriores es cuando entra en juego la responsabilidad del vendedor, responsabilidad que se concretará en la reparación o sustitución del bien, en la rebaja del precio o en la resolución del contrato.

Planteada una cuestión de falta de conformidad, el consumidor podrá optar por exigir la reparación o la sustitución del bien adquirido, opción que se permite en tanto en cuanto ninguna de ellas resulte imposible o desproporcionada, o se trate de bienes no fungibles o de segunda mano, casos estos últimos en los que sólo procederá la reparación. La determinación de lo que es imposible es claro, ¿pero que ha de considerarse desproporcionada?. El artículo 5.2. de la Ley nos lo define como toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes que en comparación con la otra forma de saneamiento, no sean razonables, razonabilidad que ha de determinarse teniendo en cuenta los siguientes factores: 1.- el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad, 2.- la relevancia de la falta de conformidad, 3.- si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor.

¿Y que son bienes no fungibles?. Si nos atenemos a la definición que de ellos efectúa el Código Civil en su artículo 337, diremos que bienes no fungibles son aquellos que pueden utilizarse de acuerdo con su naturaleza sin que se consuman. La conclusión es, pues, clara: en los bienes no fungibles no se puede optar por la reparación o la sustitución, procediendo exclusivamente la reparación y sólo en los supuestos en los que efectuada esta no sea posible poner el bien conformidad, se podrá exigir la sustitución.

Una vez que como vendedores nos encontramos con la obligación de reparar o sustituir el bien, esta reparación o sustitución deberá ajustarse a las siguientes reglas:

a) Habrá de ser gratuita, gratuidad que lo será tanto para los gastos de envío, como para la mano de obra y los materiales.

b) Habrá de realizarse en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor. El problema se plantea en determinar cual es el plazo razonable a que se refiere la Ley, debiendo entender que la razonabilidad del plazo habrá de ir ligada tanto a la naturaleza del bien, como a la finalidad del mismo y los inconvenientes que se puedan causar al consumidor.

c) Tanto la reparación como la sustitución suspenden los plazos de responsabilidad.

Si a pesar de las reglas anteriores el bien no se consigue poner en conformidad con la reparación, el comprador podrá exigir la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato. Y si con la sustitución tampoco es posible lograr la conformidad, podrá el consumidor solicitar o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Efectuada la opción por la rebaja del precio, esta rebaja habrá de ser proporcional a la diferencia existente entre el valor del bien a la entrega de haber sido conforme y el que efectivamente tenía en ese momento.

Por último decir que la resolución del contrato no se admitirá nunca en aquellos supuestos en que la falta de conformidad sea de escasa importancia, debiendo entender por tal aquella que no hace ineficaz al producto para satisfacer la finalidad para la que ha sido adquirido.

### **PLAZOS.-**

La Ley regula los plazos durante los cuales el vendedor responde por falta de conformidad del bien, siendo este plazo de dos años a contar desde la fecha de entrega.

Sin embargo en este plazo existen dos momentos diferentes muy importantes: los primeros seis meses y el resto.

En aquellos se presume que la falta de conformidad ya existía cuando se entregó el bien y le corresponde probar al vendedor que ello no era así; en el segundo plazo es el comprador quien tiene que demostrar la existencia de la falta de conformidad.

El principal problema que plantea la cuestión de los plazos se centra, en el sector de los productos protésicos, en aquellos productos que tienen una vida útil inferior a los dos años de responsabilidad. ¿Qué pasa con ellos?, ¿la responsabilidad es también por dos años?. Es evidente que ello no puede ser así y la respuesta que hay que dar viene enfocada desde el lado de la información. Si cuando el vendedor vende el producto y el vendedor lo adquiere, sabiendo ambos que el plazo de duración del bien en óptimas condiciones es de tres meses y esto no se oculta, no existe la falta de conformidad y por tanto no pueden entrar en juego el resto de las disposiciones de la Ley, es decir, la responsabilidad por no conformidad.

La acción para reclamar prescribe a los tres años contados desde la entrega del bien.

### **RELACIONES FABRICANTE-COMPRADOR.-**

Mención especial merece la posibilidad que tiene el consumidor de dirigir su reclamación contra el fabricante o importador del bien, posibilidad que para su cumplimiento requiere de los siguientes requisitos:

- a) Que sea imposible o resulte una carga excesiva para el consumidor dirigirse contra el vendedor.
- b) Que la falta de conformidad se produzca o sea relativa al origen, identidad o idoneidad del bien de consumo.

En cuanto a la responsabilidad del fabricante, a este sólo es posible exigirle la reparación o sustitución del bien, y no la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Las relaciones existentes entre el fabricante y el vendedor son ajenas a las prescripciones establecidas en esta Ley, pero en cualquier caso y a causa de la relación directa que puede tener el fabricante, es preciso analizar lo que ocurre si el consumidor reclama directamente al fabricante por una falta de conformidad cuando el bien no es idóneo para el fin a que se ha destinado, habiendo perdido su idoneidad, por poner un ejemplo, por mal almacenaje por parte del vendedor. Pues bien, como quiera que la Ley lo que pretende es proteger en cualquier caso al consumidor, lo que esta hace es declarar responsable no a quien es el causante de la falta de conformidad, sino a quien puede responder por ella, sin perjuicio de que después el que ha respondido pueda reclamar al verdaderamente culpable de la desconformidad en el plazo de un año.

### **GARANTIA ADICIONAL.-**

Un último punto quedaría por tratar para dejar zanjado el estudio de la Ley, y este es el de la garantía comercial adicional.

Partiendo de la base de que ya no es obligatoria la prestación de una garantía, con esta nueva Ley podrá prestarse voluntariamente por parte tanto del fabricante como del vendedor, una responsabilidad adicional a la estudiada responsabilidad por falta de conformidad que será la que pase a denominarse garantía adicional, y que obligará exclusivamente a quien la preste y en los términos en que se preste, debiendo ser prestada por escrito a la sola petición del consumidor, siendo incluso su no prestación por escrito considerada como una falta de conformidad del bien.

### **CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES.-**

Sentado todo lo anterior no queda más que establecer cuales sean las recomendaciones que se pueden dar, con carácter general, a efectos de afrontar los retos que establece esta nueva Ley.

Mencionadas recomendaciones hacen referencia a los siguientes aspectos:

- a) mayor información al consumidor a efectos de que este sepa con exactitud lo que adquiere y para que sirve lo que compra.
- b) entrega por escrito de todos aquellos datos que pudieran considerarse sensibles en relación con el producto a vender. Tales datos son los referentes a normas de uso, vida útil del producto, finalidad del mismo, etc., y todo ello con independencia de las especificaciones técnicas a que en nuestro campo de la prótesis dental nos encontramos obligados por, v.gr. el Real Decreto 414/96.
- c) atención al desarrollo de la mucha casuística que se va a producir, estando atento a las resoluciones tanto judiciales, como del los Tribunales Arbitrales o de las normas que desarrollen la ley, para saber a que atenerse en cada momento.
- d) estricta adecuación de la publicidad a la realidad de las cosas, y ello por la consideración de elemento contractual que aquella va a tener.

Esperemos que las líneas que anteceden hayan servido para aclarar la Ley que hemos estudiado y que no supone sino un cambio en la situación del



vendedor, el cual deja de ser un mero intermediario entre el consumidor y el fabricante, para ser el responsable directo de lo que vende.