

ASESORÍA JURÍDICA DE feppi



Por TERESA MORÁN GARRIDO

Consultas jurídicas

Compra de cámara en mal estado

CONSULTA

La consulta que se incluye en este número de Hiposulfito hace referencia a la compra de una cámara de fotos nueva, pero que fue entregada en mal estado.



© PACO SANTAMARÍA

CONSULTA:

Compramos una cámara a la empresa _____, y desde el principio advertimos que nos daba un error. ERROR 20: NO SE PUEDE DISPARAR APAGUE Y ENCIENDA LA CAMARA O REINSTALE LA BATERIA.

1.- La primera llamada la hicimos a la empresa que nos vendió la cámara, la cual nos facilitó el teléfono del SOPORTE TÉCNICO al que llamamos, y al no conocer el error que nos indicaba la cámara, nos indicaron que teníamos que mandar a reparar al SERVICIO TECNICO OFICIAL en España.

2.-El día 19 de mayo llamamos al servicio técnico para comunicarles nuestro problema. Sólo nos indicaron que teníamos que enviar la cámara sin accesorios y envuelta en burbujas, y que el plazo de entrega era de 5 a 7 días laborables.

No nos remitieron ninguna información sobre el servicio del fabricante a profesionales, que nos hubiera dado prioridad en la reparación disminuyendo a dos días el plazo de entrega.

3.-Nos indicaron que pasarían a recoger la cámara el 22 de mayo que era viernes, y vi-

nieron a recoger la cámara el 25 de mayo lunes.

4.-Transcurrido el plazo indicado por ellos, llamamos para reclamar la cámara y cómo la persona que atiende el teléfono no tenía los datos nos pasó con taller para que nos pudieran informar. En taller hablamos con una señorita que nos informó que estaban esperando una pieza que sustituir.

5.-El 15 de junio recibimos un mensaje en el contestador dónde nos comunicaban que la cámara llegaría ese mismo día o al día siguiente, esto es, 15 o 16 de junio. Esta es la única llamada de teléfono que hemos recibido por parte del servicio técnico.

6.-Al ver que la cámara no llegaba, el 18 de junio volvemos a llamar al servicio técnico, y es cuando nos comunican que la cámara la han mandado por error a otro sitio, en vez de a nuestra tienda que está a muchos kilómetros, en otra comunidad autónoma.

7.-Después de muchas llamadas el 23 de junio a primera hora de la mañana nos comunican que la cámara todavía no ha salido del lugar al que la habían enviado por error. Más tarde hacia las 12:30 del medio-

día nos avisan que la cámara está en taller y tiene que volver a ser revisada.

8.-El 24 de junio, volvemos a llamar para reclamar y todavía están revisando la cámara.

9.-El 29 de junio, volvemos a llamar para reclamar y nos comunican que la cámara llegará entre hoy y mañana, esto es, el 29 o 30 de junio.

10.-El 30 de junio, volvemos a llamar para reclamar y nos indican que la cámara sigue dando el mismo error (Error 20) que daba la primera vez que la enviamos y que está en el taller en observación.

Por lo tanto:

Llevamos todo un mes esperando la reparación de una cámara nueva que aparentemente traía un defecto de fabricación.

El SERVICIO TECNICO OFICIAL de la marca de la cámara en España no nos atendió como profesionales que somos. Espero que nos puedan dar una solución lo antes posible pues necesitamos la cámara como herramienta de trabajo que es.

Y nuestra preocupación es si esa cámara quedará bien o tendremos algún defecto de fabricación. Si es que no pueden solucionar



el problema, estimamos que el fabricante nos tiene que cambiar la cámara por una nueva a la mayor brevedad posible.

RESPUESTA:

Cuando es posible aplicar la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios existen múltiples posibilidades para instar una reclamación de este tipo, debido a que se encuentra en vigor bastante legislación en materia de consumo, así como transposición de muchas directivas europeas, y las resoluciones judiciales son reiteradas, incluso se podría acudir a los organismos de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos, especializados en consumo. Pero en este caso nuestra federada no adquiere la cámara de fotos como usuario final, sino como una herramienta para su trabajo, por lo que, de acuerdo con lo estipulado por nuestros tribunales, quedaría fuera de dicho ámbito.

El punto de partida es distinguir entre el productor, o fabricante, el vendedor, y, por último, el servicio técnico, se trata de una cuestión fundamental a la hora de plantear la posible demanda. Habría que determinar quién es responsable, pero si la cámara estaba mal desde un principio hay una responsabilidad por parte del vendedor, sin perjuicio de que luego, dicho vendedor, pueda reclamar al fabricante. En principio parece que la avería detectada en la cámara de fotos implica un desperfecto que afecta a un elemento mecánico esencial e imprescindible de la misma, que por tanto podría ser incardinable en el supuesto de incumplimiento contractual, previsto en el artículo 1124 del Código Civil, por inhabilidad del objeto para su destino; toda vez que por su envergadura no se trataría de un simple defecto accidental, sino de un defecto que impide a nuestra federada utilizarla para el uso para el que la adquirió: la realización de su trabajo como profesional de la fotografía. En este sentido, nuestro Tribunal Supremo se ha pronunciado de la siguiente forma:

«... el objeto entregado resulte totalmente inhábil para el uso a que va destinado o que el comprador quede objetivamente insatisfecho; inutilidad absoluta que debe hacer inservible la entrega efectuada, hasta el punto de frustrar el objeto del contrato, o insatisfacción objetiva al comprador, que no constituye un elemento aislado, ni puede dejarse a su arbitrio, debiendo estar referido a la propia naturaleza y al uso normal de la cosa comprada, que haga de todo punto imposible su aprovechamiento».

Así, el defecto apreciado en la cámara de

fotos, detectado desde el principio según nos cuenta nuestra federada, se entiende causado por el previo mal estado de la misma, y podría calificarse, a tenor de la jurisprudencia expuesta, como determinante de la inutilidad de la cámara adquirida. Nuestros tribunales entienden que: "...se está en presencia de entrega de cosa diversa o "aliud pro alio" cuando existe pleno incumplimiento por inhabilidad del objeto y consiguiente insatisfacción del comprador, que le permite acudir a la protección dispensada en los artículos 1101 y 1124".

Con esto quiero decir que nuestra jurisprudencia ha entendido aplicable el régimen del incumplimiento de los contratos a aquellos defectos, en la cosa, que se traduzcan en una idoneidad, inhabilidad o inaptitud del objeto para cumplir la finalidad del contrato, bien porque se entrega una cosa distinta a la que se pactó (aliud pro alio), bien porque el vicio o defecto de la cosa constituye una cualidad esencial de la misma.

Para instar esta acción, nuestra federada tendrá que acreditar que días después, o en el mismo momento, de la adquisición de la cámara fue detectada una avería que por sus características, proviene de un defecto originario o precontractual, que generó la inutilidad de la cámara de fotos. La inhabilidad ha de nacer de defectos de la cosa vendida que impidan obtener de ella la utilidad que motivó su adquisición. Si el defecto apreciado en la cámara de fotos afecta a uno de los elementos mecánicos más importantes de la misma, haciendo que resulte inservible para la finalidad a la que estaba destinada, habrá obligación de reparar la misma, pudiendo solicitar una indemnización de los daños y perjuicios, que también tendrá que acreditar, que se le hayan ocasionado por no poder utilizar la cámara de fotos durante todo este tiempo, desde que la adquirió.

En este sentido hay que tener en cuenta que el artículo 1101 del Código Civil preceptúa: "...quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieran al tenor de aquellas".

La federada tendrá que probar el incumplimiento por la empresa que le vende la cámara, al haberle vendido un producto inservible para su uso. Será manifiesta la responsabilidad de la empresa que le vende la cámara, en orden a indemnizar los daños y los perjuicios irrogados a nuestra federada, si queda acreditado que incumplió su obligación de entregar la cámara en las debidas

condiciones de servir al uso para el que se destinaba. La entidad vendedora debe preocuparse de reparar los daños y perjuicios causados a nuestra federada, toda vez que la garantía incluye el derecho de reparación por parte del garante. Todos los vicios o defectos que aparezcan en el plazo de duración de la garantía se presumen originarios, salvo prueba en contrario a cargo del productor o suministrador. Posteriormente la entidad vendedora podrá reclamar al fabricante, o al servicio técnico.

No hay que olvidar que la legitimación activa y pasiva, que se refiere a las personas que están legitimadas para interponer una demanda, y para ser demandadas es fundamental. Existe una sentencia reciente de la Audiencia Provincial de Madrid, de fecha 8 de mayo de 2008, en la que el demandante reclama precisamente al servicio técnico del mismo fabricante que consulta nuestra federada, en relación a la reparación de una cámara, pero se trata de un caso distinto, en el que el demandante sí es consumidor final. Aún así es esclarecedora en el sentido de que la Audiencia considera que el servicio técnico no es ni fabricante ni vendedor, y, en ese caso, tampoco se le puede imponer el pago de una indemnización por daños y perjuicios, al no haberse acreditado que sea responsable de una incorrecta reparación de la cámara objeto del litigio.

Insisto en que el hecho de que la federada haya adquirido la cámara para su uso profesional da lugar a que no sea aplicable la legislación en materia de consumo. Por todo lo anterior, en caso de que el servicio técnico no le haya devuelto ya la cámara perfectamente reparada, la federada debería enviar un burofax, con acuse de recibo y certificado de contenido, a la empresa que le vendió la cámara, explicando que dentro del período de garantía comunicó que la cámara era inservible para su uso, y que a pesar de seguir las recomendaciones de la vendedora, llevándola al servicio técnico, a fecha de hoy no se le ha solucionado, lo que supone un incumplimiento de contrato por parte de la vendedora, requiriendo que se queden con la cámara y le entreguen otra nueva del mismo modelo. Este burofax le servirá posteriormente como prueba, si se ve obligada a instar una acción judicial.

** La federada también tiene la opción de pedir que le reintegren el precio pagado por la cámara, y que el vendedor se quede con ella.*