

¡JO, QUÉ COCHE!

La **guía definitiva**
para la **compra y reparación**
de tu automóvil

Juan del Real
Fundador de **www.consumoteca.com**

Índice

1.- PRESENTACIÓN DE ESTA GUÍA.....	11
2.- COMPRAR COCHE NUEVO.....	17
2.1.-COMO SE CONSTRUYE EL PRECIO DE UN COCHE NUEVO.....	19
2.2.-PROCESO DE COMPRA DE UN COCHE NUEVO.....	22
2.2.1. ELEGIR MARCA, MODELO Y MOTOR Y PROBAR UNA UNIDAD.....	22
2.2.2 PROBAR EL COCHE NUEVO.....	24
2.2.3. NEGOCIAR LA COMPRA DE UN COCHE NUEVO.....	26
2.2.4. EL PRESUPUESTO.....	27
2.2.5. ENCARGAR EL COCHE NUEVO.....	27
Caso 1. Qué pasa con la señal cuando te echas para atrás: Sara y su Citroën Cactus.....	30
Caso 2. Qué pasa con la señal si el concesionario se demora en entregar: Luis y su Renault Talismán.....	31
Caso 3. El concesionario no respeta el precio acordado. Carlos y su Peugeot 208.....	33
Caso 4. El concesionario no respeta el precio acordado. Ramón y su Renault Grand Scenic.....	34
2.2.6. ENTREGAR NUESTRO VEHÍCULO VIEJO COMO SEÑAL.....	37
Caso 5. María recibe multa de su coche estando en depósito en el concesionario para su venta.....	42
2.3.-CONTRATO DE COMPRA-VENTA DE UN COCHE NUEVO.....	42
2.3.1. MATRICULAR Y ASEGURAR UN COCHE NUEVO ANTES DE SU ENTREGA.....	43
Caso 6. El coche nuevo entregado no es 100% el coche solicitado. Luis y su coche sin LDW.....	44
Caso 7. Modificar tu pedido antes de la entrega. Marisa y sus llantas demasiado grandes.....	46
2.3.2. LA ENTREGA DEL COCHE NUEVO: QUÉ TENER EN CUENTA.....	49
2.4.-FINANCIAR LA COMPRA DE TU COCHE NUEVO.....	51
2.4.1. POR QUE NO ES ACONSEJABLE.....	51
Caso 8. Qué te puede pasar si dejas de pagar el coche financiado. El impago de Tomás.....	52
2.4.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN.....	53
Caso 9. Los 43 pases por el taller del Renault defectuoso de Hermenegildo.....	56
Caso 10. Alejandro tiene problemas para desistir de la financiación de su coche nuevo.....	58
2.5.-LA GARANTÍA LEGAL Y COMERCIAL DE TU COCHE NUEVO.....	60
2.5.1. LA GARANTIA LEGAL DE UN COCHE.....	60
Caso 11. El saneamiento por inhabilidad del BMW defectuoso de José Augusto.....	63
2.5.2. LA GARANTIA COMERCIAL DE UN COCHE.....	65
2.5.3. CÓMO SE EJERCITA EL DERECHO DE GARANTÍA.....	66
2.6.-PROBLEMAS CON COCHES NUEVOS.....	70
Caso 12. Los limpia parabrisas del Clase E Coupé de Roque son un desastre.....	70
Caso 13. El Megane Coupé Cabrio de Benita y su capota permeable.....	73

3.- COMPRAR COCHE DE OCASIÓN.....	77
3.1.-COMPROBAR EL HISTORIAL DE UN COCHE.....	79
3.1.1 REGISTRO DE VEHÍCULOS DE LA DGT.....	80
3.1.2 REGISTRO DE BIENES MUEBLES	85
3.2.-COMPRAR A UN COMRAVENTA EN ESPAÑA	86
3.2.1. EJEMPLO DE CONTRATO DE COMRAVENTA DE COCHE DE OCASIÓN.....	89
3.2.2.-NORMATIVA SOBRE FALTA DE CONFORMIDAD Y VICIOS OCULTOS.....	94
3.2.3.-PRINCIPALES PROBLEMAS CON COMRAVENTAS DE COCHE DE OCASIÓN.....	96
Caso 14. La avería de Arturo a la semana de comprar su Ford Mondeo de ocasión.....	97
Caso 15. Penalizan a Carlos por revisar el coche de ocasión en otro taller durante la garantía.....	99
Caso 16. José Alberto compra coche con parabrisas y cinturones defectuosos.....	100
Caso 17. Quién paga los 5.048 euros de la capota de cabrio de ocasión de Eva María.....	102
3.3.-IMPORTAR UN COCHE VÍA UN COMRAVENTA.....	104
3.3.1. MANDATO DE COMPRA CONDICIONADO.....	105
3.3.2. GARANTÍA EN COCHES DE IMPORTACIÓN.....	105
3.3.3. PRE-CONTRATO DE COMRAVENTA DE VEHÍCULO DE OCASIÓN DE IMPORTACIÓN.....	105
3.3.4. PRINCIPALES PROBLEMAS EN COCHES DE IMPORTACIÓN	109
Caso 18. Problemas con el cigüeñal del Subaru Impreza de importación de Dionisio.....	109
Caso 19. Los líos de Enrique tras la compra de un CLK 500 descapotable de importación.....	111
3.4.-COMPRAR UN COCHE DE OCASIÓN A OTRO PARTICULAR.....	113
3.4.1.-CONTRATO DE COMRAVENTA DE COCHE DE OCASIÓN ENTRE PARTICULARES.....	115
3.4.2.-PRINCIPALES PROBLEMAS EN COMRAVENTAS ENTRE PARTICULARES.....	118
3.5.-LOS VICIOS OCULTOS	120
3.5.1.-REQUISITOS	121
3.5.2.-QUÉ EXIGIR POR LOS VICIOS OCULTOS DEL COCHE	121
3.5.3.-¿Y SI PASAN LOS SEIS MESES DEL CÓDIGO CIVIL?	121
3.5.4.-TIPOS DE VICIOS OCULTOS Y FALTAS DE CONFORMIDAD	122
3.5.4.1. Los vicios ocultos estéticos.....	123
Caso 20. Por la noche todos los coches son pardos. El caso de Alberto	123
Caso 21. Varias reparaciones en el BMW de ocasión de Eduardo en garantía.....	124
3.5.4.4. Los vicios ocultos por defectos funcionales del coche.....	127
3.5.4.5. ¿Hay vicios ocultos en las piezas de desgaste de un coche de ocasión? ...	127
Caso 22. Piezas de desgaste en una compra de un coche muy barato, pasado de km.	127
Caso 23. Avería en piezas de desgaste de José nada más comprar. ¿Son vicio oculto?.....	129

Caso 24. El Audi A7 de ocasión de Antón y su amortiguación deficiente.....	129
Caso 25. ¿Hay vicios ocultos si el comprador es experto mecánico? El caso de Guillermo	131
Caso 26. ¿Hay vicios ocultos si el vendedor es experto mecánico? El caso de Alberto	132
Caso 27. El coche comprado por José no pasa la ITV. ¿Es un vicio oculto?.....	133
Caso 28. El Clase E de Ana de 71.000 km de marcador y 137.000 reales ¿Es vicio oculto?	134
4.- SEGUROS DE COCHES.....	139
4.1.-EL BAREMO DE ACCIDENTES DE CIRCULACIÓN.....	142
4.1.1.-DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN, IMPEDITIVOS Y NO IMPEDITIVOS.....	143
Caso 29. La aseguradora ofrece una cantidad insuficiente a los accidentados Enma y Hugo.....	143
Caso 30. Otro caso real de aplicación del baremo: colisión entre dos camiones en la AP-7.....	146
4.2.-TIPOS DE SEGURO DE COCHE.....	149
4.2.1.-EL SEGURO A TERCEROS (OBLIGATORIO).....	149
4.2.2.-EL SEGURO A TERCEROS AMPLIADO	149
4.2.3.-EL SEGURO A TODO RIESGO	150
4.3.-LA REGLA PROPORCIONAL.....	153
4.4.-LA REGLA DE LA EQUIDAD.....	154
4.5.-PROBLEMAS CON SEGUROS.....	155
4.5.1.- NO COMUNICAR LA CANCELACION DE LA POLIZA EN PLAZO.....	155
Caso 31. Los problemas de Ana por negligencia de su correduría de seguros.....	155
4.5.2.-EXCLUSION POR CONDUCCIÓN CON ALCOHOL Y DROGAS.....	156
Caso 32. Joven muere conduciendo en estado de embriaguez. No procede indemnización.....	157
4.5.3.-EXCLUSION POR NO HABER COBRADO LA PRIMA	159
Caso 33. Negligencia de la aseguradora en el cobro e indemnización tras un siniestro.....	159
4.5.4.-TRABAJOS MAL HECHOS POR EL TALLER CONCERTADO DE LA ASEGURADORA.....	161
Caso 34. El Peugeot 508 nuevo a todo riesgo de Lara sufre una granizada mal reparada.....	161
4.5.5.-FRAUDE A LA ASEGURADORAS.....	162
Caso 35. Se corta una mano para cobrar un seguro de forma fraudulenta	162
5.- LOS TALLERES DE REPARACIÓN	167
5.1.-LA NORMATIVA DE TALLERES.....	170
5.1.1.-POR QUÉ DEBES SÓLO CONFIAR TU COCHE A UN TALLER CON PLACA-DISTINTIVO.....	171
5.2.-DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TALLERES DE REPARACION.....	172

5.2.1 DERECHOS DE INFORMACIÓN.....	172
Caso 36. Tomás renuncia a la elaboración de un presupuesto y le cobran el 20%.....	173
Caso 37. Antonio renunció al presupuesto de su Renault. Ahora le piden 90 eur.....	174
Caso 38. Rosa condenada a pagar los 42,82 euros de la elaboración de su presupuesto.....	175
5.2.2 DERECHOS DURANTE LA REPARACIÓN.....	176
Caso 39. No le dan resguardo de depósito y el taller se incendió.....	177
Caso 40. El taller ha utilizado mi coche para uso propio y me han multado.....	177
5.2.3 DERECHOS TRAS LA REPARACIÓN.....	177
Caso 41. Ernesto sufre una reparación mal hecha para salir del paso de la ITV.....	178
5.2.4 OTROS DERECHOS EN LOS TALLERES.....	179
5.3.-OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE TALLERES DE REPARACION.....	179
5.4.-PROBLEMAS HABITUALES Y SOLUCIONES.....	179
5.4.1.-CÓMO SE RECLAMA CONTRA UN TALLER DE REPARACIÓN DE COCHES.....	180
5.4.2.-QUÉ DICE LA NORMATIVA SOBRE LAS RECLAMACIONES CONTRA TALLERES.....	181
Caso 42. El taller ha hecho mal la reparación, con peligro para el usuario. La KTM de Joan.....	181
Caso 43. Mal cambio de aceite para Rosana en Feu Vert y avería posterior del motor.....	183
Caso 44. Instalación de neumáticos reacondicionados muy peligrosos en el coche de Sara.....	184
Caso 45. Daños materiales en el coche de Pedro por negligencia del taller.....	185
Caso 46. Reparación negligente del taxi de Secundino en Las Palmas de Gran Canaria.....	185
Caso 47. El taller de lunas se carga la cerradura del maletero al reparar la luna trasera.....	187
Caso 48. Le venden un tubo de escape nuevo defectuoso.....	188
6.- COCHES DE ALQUILER.....	191
6.1.-ALQUILER DE COCHES ELECTRICOS EN CIUDAD.....	193
6.1.1.-CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO.....	193
6.1.2.-USANDO EL COCHE.....	194
6.1.3.-SHARING ECONOMY, SÍ, PERO RECARGOS Y PENALIZACIONES A MANSALVA.....	194
6.1.4.-MÁS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.....	196
6.1.5.-RECLAMACIONES DE LOS COCHES ELÉCTRICOS DE ALQUILER.....	197
Caso 49. Deja su car2go aparcado y alguien lo golpea después. Ahora le reclaman los daños.....	198
Caso 50. Al usuario se le carga una multa de aparcamiento en su tarjeta, que no reconoce.....	199

6.2.-ALQUILER TRADICIONAL DE COCHES.....	201
6.2.1.-CONSEJOS ANTES DE CONTRATAR.....	201
Caso 51. El comparador de alquileres de coche admitía el pago con tarjeta de débito.....	203
6.2.2.-CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS DE ALQUILER DE COCHES.....	205
Caso 52. Mis problemas con el comparador de alquileres Rentalcars.com.....	210
Caso 53. Cargo por llenar el depósito del coche de alquiler con gasolina equivocada.....	211
6.3.-EL RENTING PARA PARTICULARES.....	212
6.3.1.-VENTAJAS DEL RENTING.....	212
6.3.2.-COSAS A TENER EN CUENTA.....	214
7.- CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR.....	219
7.1.-HOJAS DE RECLAMACIONES.....	221
7.1.1.-QUÉ HACE LA ADMINISTRACIÓN CON TU HOJA DE RECLAMACIONES.....	221
7.2.-MEDIACIÓN DE CONSUMO.....	222
7.2.1.-EL PAPEL DEL MEDIADOR DE CONSUMO.....	223
7.2.2.-CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN DE CONSUMO.....	223
7.3.-ARBITRAJE DE CONSUMO.....	223
7.4.-TRIBUNALES DE JUSTICIA.....	224
7.5.-DONDE PEDIR AYUDA.....	224
7.6.-COMO RECLAMAR.....	225

Índice de documentos prácticos

Doc. 1. Informe reducido de la DGT de mi Peugeot 208.....	81
Doc. 2. Informe detallado de la DGT de mi Peugeot 208.....	83
Doc. 3. Ejemplo de contrato de compraventa de vehículo de segunda mano.....	91
Doc. 4. Pre-contrato de compraventa de vehículo de segunda mano de importación.....	106
Doc. 5. Contrato de compraventa de coche de ocasión entre particulares.....	116

Índice de casos

Caso 1. Qué pasa con la señal cuando te echas para atrás: Sara y su Citroën Cactus	30
Caso 2. Qué pasa con la señal si el concesionario se demora en entregar: Luis y su Renault Talismán	31
Caso 3. El concesionario no respeta el precio acordado. Carlos y su Peugeot 208	33
Caso 4. El concesionario no respeta el precio acordado. Ramón y su Renault Grand Scenic	34
Caso 5. María recibe multa de su coche estando en depósito en el concesionario para su venta	42
Caso 6. El coche nuevo entregado no es 100% el coche solicitado. Luis y su coche sin LDW	43
Caso 7. Modificar tu pedido antes de la entrega. Marisa y sus llantas demasiado grandes	45
Caso 8. Qué te puede pasar si dejas de pagar el coche financiado. El impago de Tomás	51
Caso 9. Los 43 pases por el taller del Renault defectuoso de Hermenegildo	55
Caso 10. Alejandro tiene problemas para desistir de la financiación de su coche nuevo	57
Caso 11. El saneamiento por inhabilidad del BMW defectuoso de José Augusto	62
Caso 12. Los limpia parabrisas del Clase E Coupé de Roque son un desastre	69
Caso 13. El Megane Coupé Cabrio de Benita y su capota permeable	72
Caso 14. La avería de Arturo a la semana de comprar su Ford Mondeo de ocasión	97
Caso 15. Penalizan a Carlos por revisar el coche de ocasión en otro taller durante la garantía	99
Caso 16. José Alberto compra coche con parabrisas y cinturones defectuosos	100
Caso 17. Quién paga los 5.048 euros de la capota de cabrio de ocasión de Eva María	102
Caso 18. Problemas con el cigüeñal del Subaru Impreza de importación de Dionisio	109
Caso 19. Los líos de Enrique tras la compra de un CLK 500 descapotable de importación	111
Caso 20. Por la noche todos los coches son pardos. El caso de Alberto	123
Caso 21. Varias reparaciones en el BMW de ocasión de Eduardo en garantía	124
Caso 22. Piezas de desgaste en una compra de un coche muy barato, pasado de km	127
Caso 23. Avería en piezas de desgaste de José nada más comprar. ¿Son vicio oculto?	129
Caso 24. El Audi A7 de ocasión de Antón y su amortiguación deficiente	129
Caso 25. ¿Hay vicios ocultos si el comprador es experto mecánico? El caso de Guillermo	131
Caso 26. ¿Hay vicios ocultos si el vendedor es experto mecánico? El caso de Alberto	133
Caso 27. El coche comprado por José no pasa la ITV. ¿Es un vicio oculto?	133
Caso 28. El Clase E de Ana de 71.000 km de marcador y 137.000 reales ¿Es vicio oculto?	134

Caso 29. La aseguradora ofrece una cantidad insuficiente a los accidentados Enma y Hugo	143
Caso 30. Otro caso real de aplicación del baremo: colisión entre dos camiones en la AP-7	146
Caso 31. Los problemas de Ana por negligencia de su correduría de seguros.....	155
Caso 32. Joven muere conduciendo en estado de embriaguez. No procede indemnización.....	157
Caso 33. Negligencia de la aseguradora en el cobro e indemnización tras un siniestro.....	159
Caso 34. El Peugeot 508 nuevo a todo riesgo de Lara sufre una granizada mal reparada	161
Caso 35. Se corta una mano para cobrar un seguro de forma fraudulenta.....	162
Caso 36. Tomás renuncia a la elaboración de un presupuesto y le cobran el 20%.....	173
Caso 37. Antonio renunció al presupuesto de su Renault. Ahora le piden 90 eur.....	174
Caso 38. Rosa condenada a pagar los 42,82 euros de la elaboración de su presupuesto.....	175
Caso 39. No le dan resguardo de depósito y el taller se incendió	177
Caso 40. El taller ha utilizado mi coche para uso propio y me han multado.....	177
Caso 41. Ernesto sufre una reparación mal hecha para salir del paso de la ITV	178
Caso 42. El taller ha hecho mal la reparación, con peligro para el usuario. La KTM de Joan.....	181
Caso 43. Mal cambio de aceite para Rosana en Feu Vert y avería posterior del motor.....	183
Caso 44. Instalación de neumáticos reacondicionados muy peligrosos en el coche de Sara.....	184
Caso 45. Daños materiales en el coche de Pedro por negligencia del taller.....	185
Caso 46. Reparación negligente del taxi de Secundino en Las Palmas de Gran Canaria.....	185
Caso 47. El taller de lunas se carga la cerradura del maletero al reparar la luna trasera.....	187
Caso 48. Le venden un tubo de escape nuevo defectuoso.....	188
Caso 49. Deja su car2go aparcado y alguien lo golpea después. Ahora le reclaman los daños.....	198
Caso 50. Al usuario se le carga una multa de aparcamiento en su tarjeta, que no reconoce.....	199
Caso 51. El comparador de alquileres de coche admite el pago con tarjeta de débito	203
Caso 52. Mis problemas con el comparador de alquileres Rentalcars.com.....	210
Caso 53. Cargo por llenar el depósito del coche de alquiler con gasolina equivocada	211

1 PRESENTACIÓN DE ESTA GUÍA



Juan del Real

Bienvenid@ a ¡Jo, qué coche!

¿Viste la película de Scorsese, *“After Hours”*? En España se tradujo como ¡Jo, qué noche! y narra las vicisitudes de un joven ejecutivo que sale de marcha una noche entre semana, complicándose su situación a medida que se adentra en una agónica noche de sobresaltos. Si no la viste, hazlo por favor. Además de ser genial, te ayudará a entender mi objetivo con esta super Guía del automóvil.

Aquí te quiero dar consejos aderezados de decenas de casos prácticos reales para que la compra de tu próximo coche, nuevo o de ocasión, o su reparación, no se conviertan en tu próxima pesadilla. El título es válido, por tanto, para los que quieren evitarse problemas con su auto como para los que quieren fardar de su buena compra y mantenimiento, y pueden decir, ¡Jo, qué coche!

Soy Juan del Real, economista y experto en temas de consumo, con 17 años de experiencia práctica defendiendo tus intereses como consumidor y usuario. Los 8 primeros (1992-2000) los pasé al frente de la mayor organización de consumidores de España, la OCU, y los 9 restantes desde 2009 como fundador de Consumoteca.com el portal web gratuito con más recursos sobre consumo de nuestro país, con más de 2,5 M de visitas al año.

La compra de un coche es una de las decisiones que mayor impacto tienen sobre nuestra economía familiar, tanto si es un coche nuevo como si se trata de un coche de ocasión. Y también es fuente de múltiples problemas como retrasos en la entrega, averías en garantía, vicios ocultos o reparaciones defectuosas, como veremos. Si, por otra parte, eres de los que no tiene coche ni lo tendrá jamás porque prefieres alquilarlo, te enseñaré el mundo de responsabilidades que te esperan frente a la empresa de alquiler. Es lo que tiene la no tan *happy*, “*sharing economy*”.

Además, cuando conduces en cualquiera de los casos anteriores, tienes una responsabilidad respecto a los demás pasajeros, conductores y viandantes que hace que debas disponer de un carné de conducir con puntos, estar asegurado siempre y estar siempre en perfectas condiciones para conducir. Veremos también qué pasa cuando esto no es así.

¡Jo, qué coche! te presenta los aspectos más importantes de la compra y tenencia de un coche. Veremos todo lo que requiere la compra de uno nuevo como la compra de coche de ocasión (a un compraventa nacional o de importación, o a otro particular) ya que en cada caso, la ley que se aplica, y la forma de reclamar varían.

También abordaremos nuestra responsabilidad con los alquileres de coches, tanto urbanos eléctricos (Emov, car2go, Zity, etc.) como en las principales compañías de alquiler (Avis, Hertz, Europcar, etc.) y los talleres de reparación, con sus problemas más habituales. Otra sección se dedica a los seguros de automóviles.

Finalizaremos la guía con una explicación detallada sobre dónde y cómo reclamar en caso de cualquier problema como conductor o usuario de un coche.

Dos cosas más:

En esta guía he optado por utilizar el género masculino singular y plural para aligerar el texto, pero vaya por delante que está pensada para consumidoras y consumidores como tú, o como yo. Tenlo en cuenta, querida lectora de estas líneas.

Por otra parte, es bueno que te quedes con la actual ley de defensa de los consumidores en España que es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. En adelante lo citaremos como Real Decreto Legislativo 1/2007, “a secas”.

Agradecimientos

Agradezco la ayuda prestada a Eva Tamames, mi mujer, por su paciencia y consejos como abogado, a María Gallego Igea, fantástica abogado y experta en Derecho del Consumo, por su ayuda en la búsqueda de casos interesantes para esta guía y a Alicia del Real, mi hermana y diseñadora de este libro que tienes en tus manos. Sin ellas y sin la ayuda de Bluecell Comunicación nada de este libro hubiera sido posible.

2 COMPRAR COCHE NUEVO

Un día vino a mi casa, con Arias, el platero de Sevilla, un viajante de escritorio. ¡Qué embeleso de reglas, de compases, de tintas de colores, de sellos! Los había de todas las formas y tamaños. Yo rompí mi alcancía, y con un duro que me encontré, encargué un sello con mi nombre y pueblo. ¡Qué larga semana aquélla! ¡Qué latirme el corazón cuando llegaba el coche del correo! ¡Qué sudor triste cuando se alejaban, en la lluvia, los pasos del cartero! ¡Al fin una noche, me lo trajo. Era un breve aparato complicado, con lápiz, pluma, iniciales para lacre..., qué sé yo! Y dando a un resorte, aparecía la estampilla, nuevecita, flamante.

¿Quedó algo por sellar en mi casa? ¿Qué no era mío? Si otro me pedía el sello—¡cuidado, que se va a gastar!—, ¡qué angustia! Al día siguiente, ¡con qué prisa alegre llevé al colegio todo!: libros, blusa, sombreros, botas, manos, con el letrero: Juan Ramón Jiménez, Moguer.

“Platero y Yo” (Juan Ramón Jiménez)

No me preguntes por qué, pero la imagen que tengo de lo que significa encargar y recibir tu primer coche nuevo es la misma de Juan Ramón cuando se hizo con su inolvidable sello.

Comprar un coche nuevo es para muchos un lujo, un capricho o una necesidad. Ir al trabajo todos los días, hacer una escapada de fin de semana, fardar ante los demás a la salida de la discoteca, etc., de todo hay. Pero para otros muchos es una mala inversión cuando dispones de la opción de alquilarlo en tu ciudad y desentenderte de su mantenimiento, seguro, impuestos, plaza de aparcamiento y demás.

Sea como fuere, debes saber que los precios de los automóviles en España son libres. Los fija el juego de la oferta y de la demanda y sus variaciones son enormes entre las distintas marcas y modelos de coche, dentro de la misma ciudad y a lo largo del año.

2.1.-COMO SE CONSTRUYE EL PRECIO DE UN COCHE NUEVO

En España, todos los coches nuevos parten de un precio de arranque al que se suman y del que se restan una serie de conceptos para dar lugar a una base imponible. Es a este subtotal al que se le aplica el IVA y, dependiendo de las emisiones de CO₂ del coche en cuestión, el impuesto de matriculación.

-Precio franco fábrica (precio FF): Es el precio del coche sin impuestos, el precio base en el que se basan los concesionarios para construir el precio final que paga el comprador (PVP). Este precio sí es igual para todos los concesionarios de España (con independencia de los rápeles que el fabricante les pueda hacer, fuera de factura).

-Equipamiento opcional: cualquier accesorio adicional (llantas, aire acondicionado, equipo de música, etc.) que no se ofreciera de serie se suma al precio FF.

-Transporte / Portes: es el coste por traerte el coche desde la fábrica al concesionario. Depende de cada marca (de dónde está su fábrica) y del modelo (si está en stock, si se trae de otro país, etc.). Varía entre los 150 y 400 euros.

-Descuentos comerciales del concesionario (por familia numerosa, por ser autónomo, por financiar el coche con su financiera, etc.).

Base imponible

La base imponible es la suma del precio FF, más los accesorios y el transporte y menos los descuentos. Sobre la base imponible se aplican los impuestos del coche nuevo, que pueden ser de tres tipos (IVA, matriculación y el mal llamado “impuesto de circulación”¹⁾:

-IVA: es el impuesto sobre el valor añadido del tipo general. Desde junio de 2010, en España es del 21% y se aplica sobre el precio base del vehículo. Hay IVAs reducidos para coches de personas con movilidad reducida (PMR) y otros tipos de vehículos (fuerzas armadas, policía, matrícula diplomática, etc.).

-Impuesto de matriculación (Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, IEDMT): se cobra un % sobre la base imponible en función de las emisiones de CO₂ del coche. En la actualidad existen en España cuatro tramos de este impuesto:

- menos de 120 gramos por km: no pagan impuesto.
- de 121 a 159 gramos por km: pagan el 4,75%.
- de 160 a 199 gramos por km: pagan el 9,75%.
- más de 200 gramos por km: pagan el 14,75%.

Ten en cuenta que el IEDMT pagado puede tener reducciones en caso de familia numerosa y otros.

Otros gastos

Sobre el precio con impuestos se aplican otros dos gastos:

-Gestoría y matriculación: incluye otros gastos adicionales del concesionario como gastos de gestoría y matriculación y el impuesto de circulación. En las facturas no suele aparecer desglosado, sino como un único concepto.

Ejemplo de un presupuesto de un coche nuevo

En este ejemplo el coche de alta gama tiene unas emisiones de 121 a 159 gramos, por lo que pagará el 4,75%. Tras aplicar descuento por familia numerosa, se reduce al 2,375%.

¹Impuesto de circulación (impuesto municipal sobre vehículos de tracción mecánica): la gestoría del concesionario se suele encargar del alta del coche en el registro de vehículos de tu ayuntamiento. La cantidad a pagar varía mucho de una ciudad a otra (es un impuesto municipal), y el año de la compra pagarás solo los trimestres naturales que queden hasta fin de año. Recuerda que este impuesto anual se devenga el 1 de enero de cada año, debiéndolo pagar quien sea titular del coche ese primer día de cada año natural.

BWM Cartago, S.A.
Carretera de la Playa, km 22
Cartagonova (30201 Murcia)

José Antonio López
Avenida de la libertad, 12, 2
30201 Murcia

Fecha : xx de diciembre de 2018

Factura nº: 23333/2018
Concepto: compra de vehínulo BWM A6 color blanco

Precio vehículo	52.092,37
Descuento (12%)	-10.275,00
Precio sin transporte ni impuestos	33.534,53
Transporte	360,00
IVA 21%	7.117,85
IEM 2,375%	805,00
PRECIO TOTAL	41.817,38
Preentrega y formalización expediente	312,93
Matriculación EIM	307,72
TOTAL A PAGAR	42.438,03

2.2-PROCESO DE COMPRA DE UN COCHE NUEVO

Quiero que veas la compra de un coche nuevo como un proceso de una fábrica. Este proceso empieza eligiendo el coche que realmente necesitamos y pasa por probarlo, buscar el mejor precio, firmar un buen contrato, pagarlo (o financiarlo) y disfrutarlo. Y si hay problemas, saber cómo y dónde reclamar.

2.2.1. ELEGIR MARCA, MODELO Y MOTOR Y PROBAR UNA UNIDAD

Al comprar un vehículo nuevo es aconsejable informarse del modelo que mejor se ajusta a nuestras necesidades en Internet y revistas especializadas.

Hacer un análisis previo de necesidades es una buena idea, preguntándose, por ejemplo, por:

-**el uso que voy a hacer del vehículo** y la capacidad en plazas y maletero que voy a necesitar. Hay que preguntarse cómo se comportará a diario para ir al trabajo o en carretera abierta. Si es cómodo, si consume mucho, si se aparca bien por tamaño o porque el aparcamiento es gratis por ser eléctrico, etc.

-**el tipo de motor del coche** a comprar y su **mantenimiento** tanto en coste como en periodicidad de las revisiones (hay marcas más caras que otras de mantener, pero con mantenimientos más espaciados en el tiempo / kilómetros recorridos). Si vas a optar por diésel piensa que es un motor muy contaminante y que cada vez va a estar más penalizado en la compra, y en el uso diario por tu ciudad. Si optas por un híbrido o un eléctrico piensa que, a pesar de ser un poco más caro, existen subvenciones a la compra, y va a ser un motor que en la década 2020-2030 va a vivir una auténtica explosión por sus bajas emisiones o emisiones cero.

-**el consumo**: no es lo mismo un coche eléctrico con una autonomía limitada para ir y volver al trabajo que un diésel al que vas a hacer más de 25.000 km al año, o que un gasolina para diario. En cuanto al consumo, te recomiendo consultar la guía interactiva del IDAE² sobre consumo de coches nuevos. Tiene información detallada y comparativa sobre el consumo de carburante y las características de los coches nuevos puestos a la venta en España.

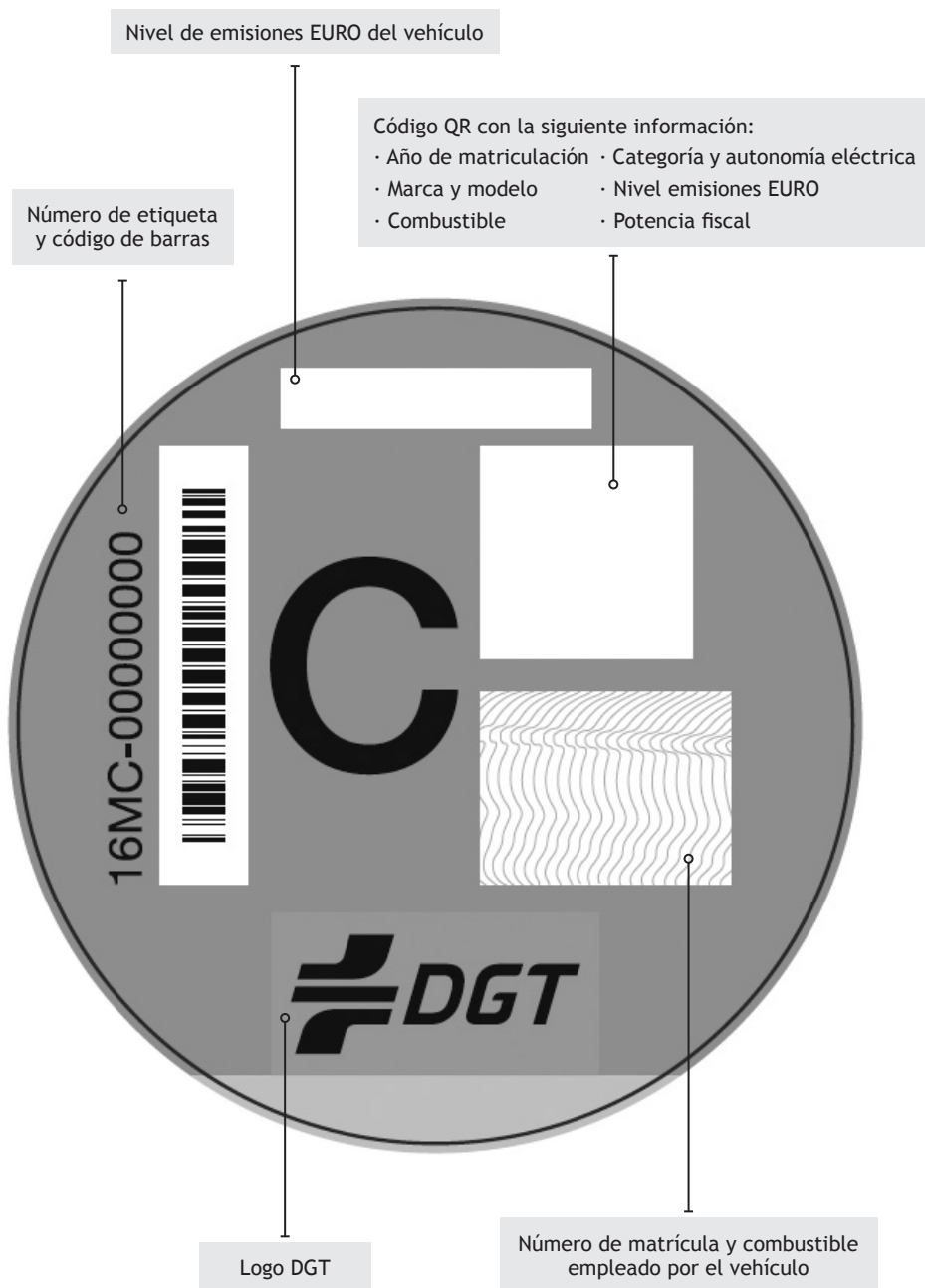
-**los impuestos** y tasas que recaen sobre el automóvil: en la compra (no paga lo mismo un utilitario que un todo terreno de lujo) y anualmente (impuesto municipal sobre vehículos de tracción mecánica, el “numerito”). El distintivo ambiental de la DGT³ va a ser utilizado por tu ayuntamiento para regular el aparcamiento, como mínimo, penalizando a los coches más contaminantes.

² <http://coches.idae.es/portal/basedatos/marcamodelo.aspx>

³ <https://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/distintivo-ambiental-de-la-dgt/>

-el **coste del seguro**: mucho mejor a todo riesgo en los primeros tres o cuatro años, aunque sea con franquicia.

-la **garantía comercial adicional** que nos da el fabricante, a más de la garantía legal.



Cuándo interesa comprar un coche nuevo

Si vas a comprar un coche nuevo debes saber que hay momentos del año buenos y otros menos buenos para pagar por él menos. También el precio conseguido dependerá mucho de la fecha y del momento en el ciclo de vida en que se encuentre el coche en su serie de fabricación.

En las temporadas valle del año (otoño e invierno), a finales de mes o finales de año, los concesionarios se quieren quitar de encima algunos autos para cumplir objetivos de venta frente a su marca. Por eso, el recurso más antiguo del buen vendedor es el manido, “a finales de mes van a subir los precios” o el “ya ha venido un cliente a interesarse por este coche en exposición, si lo quiere se tiene que decidir ahora, déjeme una señal, firme aquí”, etc.

Otro buen momento para comprar es en el cambio de una versión. Las “últimas unidades” en stock del antiguo modelo suelen salir de los almacenes a buenos precios. En este caso no debes tener reparo por el tema de las piezas de repuesto: la ley⁴ obliga a fabricantes e importadores por término medio a mantener un surtido de piezas de recambio al menos 5 años después de dejar de fabricarse un determinado modelo.

Casos en los que puede no interesar comprar un coche nuevo

En las temporadas altas del año (primavera y verano) o en el lanzamiento de un nuevo modelo hay más demanda. Los plazos de entrega se hacen largos, hay muy poco margen para la negociación de un buen precio y las primeras unidades salidas de fábrica del nuevo modelo pueden, durante unos meses, dar algunos problemas, que fabricantes y concesionarios solucionan con las llamadas “campañas”: se envía una carta al propietario para que pase por el taller, para hacerle una sustitución, sin coste para él, de tal o tal otro elemento de seguridad.

Estas campañas son gratuitas para el propietario, pero no dejan de ser un fastidio. Así que hay que tenerlo en cuenta, ya que a veces, una nueva “Serie” de tu modelo favorito puede mostrar verdaderos errores de fabricación (generalmente de seguridad), con todas las molestias para el comprador (quedarse tirado, idas y venidas al taller, vehículos de sustitución, etc.).

2.2.2 PROBAR EL COCHE NUEVO

Si vamos a comprar un coche nuevo es muy conveniente, antes de comprometer una importante cifra con un modelo que no hemos usado antes, probarlo.

Muchos usuarios simplemente no se adaptan a un coche nuevo nada más comprarlo porque descubren que es incómodo, su frenada, su tacto o su peso no nos gustan,

⁴ Artículo 127 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

el motor se queda corto, y un largo sin fin. Todo esto se podría ahorrar si hubiéramos dedicado un poco de tiempo a probar el coche antes de comprarlo. ¿Por qué no pedir una prueba al concesionario?

Los concesionarios de automóviles, en colaboración con otros concesionarios y/o el fabricante, suelen ofrecer a sus clientes potenciales probar gratis un vehículo periódicamente, para lo cual disponen de unidades de prueba a disposición del público. Sorprendente la confianza que deposita en ti el comercial cuando te pregunta: “¿quieres probarlo?”, tendiéndote la llave delante de tus narices. Esto que parece un gesto espontáneo y generoso no es más que una práctica comercial centenaria en torno a lo que los profesionales de la “economía conductual” (*behavioral economics*), conocen como “rasgos de la propiedad” (*ownership quirks*). Básicamente, sostienen estos estudiosos que se puede uno sentir propietario de algo (un coche nuevo), mucho antes de siquiera poseerlo, por la acción conjunta de la publicidad y las expectativas que nos genera, por los períodos gratuitos de prueba, las pruebas dinámicas del coche, etc.

Si es tu caso, para la prueba dinámica te exigirán elegir alguna de las fechas disponibles, apuntarte en una lista (en papel o vía web), tu DNI y estar en disposición del carné de conducir, pero nada más. Ten en cuenta que, si te apuntas para hacer una prueba, no deberías firmar ningún tipo de compromiso de compra posterior del coche, ni sentirte comprometido hacia el concesionario tras hacer la prueba.

Por tu parte, no olvides exigir tú también al concesionario

Antes de la prueba toma estas precauciones. Asegúrate de que el coche que te entreguen para la prueba esté en regla (matriculado y habilitado para rodar por vías públicas) y confirma con el comercial que el concesionario dispone de un **seguro de responsabilidad civil** del vehículo.

Este seguro debe cubrir los **trayectos de demostración de sus vehículos de prueba** (los “kilómetro cero” que luego te venden como de ocasión). Un concesionario responsable también tendrá incluidos en su seguro los trayectos que se producen entre los centros de venta y el taller para cuestiones relacionadas con el mantenimiento. Asegúrate también de que en la misma póliza pueden estar asegurados como conductores los clientes que, como tú, quieran probar el auto.

Y la segunda precaución es que cuando realices la “prueba dinámica” del coche, **siempre vayas acompañado por un trabajador asegurado del concesionario**. Esto es recomendable porque, si se tuviera un accidente mientras se prueba el vehículo, la aseguradora del concesionario no lo cubrirá si el conductor (el potencial comprador) no iba acompañado por un responsable del concesionario.

Si sigues estos consejos, te podrás evitar un susto en caso de accidente durante la prueba. Mejor no pensarlo.

El concesionario no me permite probar el coche

Si los concesionarios no quieren/pueden dejártelo probar, no descartes el mercado de segunda mano para la prueba. Localiza un vendedor con un coche como el que

buscas, llámale y que te cuente. Y si puedes pruébalo, aunque sea de copiloto. Otra opción es buscarse otro concesionario que sepa de economía conductual, claro.

2.2.3. NEGOCIAR LA COMPRA DE UN COCHE NUEVO

Una vez que tengas claras la marca, modelo y motor del coche a comprar es bueno imprimirse “pantallazos” de la página web del fabricante, de los precios para el modelo con los extras que queramos, hacer acopio de catálogos promocionales (no importa que sea en PDF) y recopilar toda la información posible, ya que después nos podrá servir. Ya tenemos el coche y la publicidad. Ahora toca conseguir el mejor precio.

Cómo conseguir el mejor precio

Conviene tomárselo con calma para hacer una buena compra. Te recomendamos tomarte la molestia de seguir este procedimiento:

- Infórmate del “precio de tarifa” del vehículo, disponible en la prensa especializada o pide una cotización en la página web de la marca. No te preocupes si te parece alto, estos precios tienen importantes reducciones, por “campañas” de los concesionarios, por ser familia numerosa, por ser autónomo, por financiarlo con la financiera de la marca, etc. Con un poco de arte, podrás negociar y reducir este precio inicial varios miles de euros.

- Localiza, a través de Internet, un listado de concesionarios de tu marca y tu provincia (más lejos si estás dispuesto a desplazarte), o utiliza algún comparador de coches nuevos, donde te darán ofertas de varios concesionarios cercanos para el modelo que elijas).

Contáctales por teléfono (aunque no todos te querrán dar precio por este medio) o presencialmente si es necesario. Pídeles que te envíen un presupuesto por escrito a tu correo. Ya verás que algunos concesionarios se irán “auto” descartando de tu lista inicial.

- Cuando tengas dos concesionarios finalistas, vete afianzando cada vez el precio de uno de los dos, intentando bajar el precio del otro. Así hasta que no consigas más descuento.

- Cuando el precio no dé más de sí, pasa a probar con los extras del coche (el seguro, gasolina gratis, financiación sin intereses, etc.), y no olvides los plazos de entrega. Tal vez, el mejor precio significa esperar un mes más que el otro precio algo más alto, en otro concesionario con el coche disponible en stock.

- Por último, no muestres impaciencia, es el concesionario el primer interesado en vender.

Cuando tengas amarrado un buen precio, pídele al concesionario que te dé un presupuesto como el que te hemos mostrado en la página 21, oferta o cotización por escrito. Será vinculante (le obligará).

2.2.4. EL PRESUPUESTO

Un presupuesto es la manifestación por escrito de la voluntad del vendedor de comprometerse con el comprador en un momento dado en la realización de una venta. Es decir, es un documento “escrito” que describe esa voluntad del vendedor y que le compromete sólo a él. Cosas que debe tener el presupuesto para valernos más adelante en caso de incumplimiento:

- Membrete del vendedor con su logotipo, razón social, CIF, dirección completa, persona, teléfono, fax y email de contacto.
- El lugar y la fecha en la que se emite el presupuesto.
- Descripción completa del vehículo sobre el que se emite: marca, modelo, cilindrada, caballos, color, extras uno a uno.
- Descripción del precio completo “llave en mano”, impuestos, gestoría, tasas incluidas.
- Fecha en la que vence ese compromiso. Exige al concesionario al menos un mes.
- Disponibilidad del coche en stock o fecha estimada de entrega.

Cosas que no debería tener el presupuesto pero que desgraciadamente existen y a las que recurren los concesionarios son las **cláusulas de exención de responsabilidad** en caso de modificaciones en los vehículos por parte del fabricante antes de la entrega.

Recuerda que el presupuesto obliga al vendedor y que tú como comprador no estás obligado a nada, así que ni se te ocurra adelantar nada de dinero en ese momento.

¿Para qué sirven los presupuestos?

Es fácil: para que el consumidor al que se le emite pueda solicitar varios a distintos concesionarios, compararlos, y reflexionar tranquilamente en su casa sobre una oferta concreta, valorando sin presiones de ningún tipo, si le interesa comprar o no, y dónde.

2.2.5. ENCARGAR EL COCHE NUEVO

Encargar un coche nuevo, como el sello de JRJ, es una de las experiencias de una vida: ilusión, espera, ansiedad, mucho dinero en juego y ¡paciencia!, sobre todo si el coche aún no está fabricado.

La hoja de pedido

Al contrario que el presupuesto, que obliga solamente al vendedor a su cumplimiento durante su vigencia, el comprador manifiesta por primera vez su voluntad de contratar (de encargar un vehículo) con la hoja de un pedido y mediante la entrega a cuenta de parte del precio total a pagar (señal, anticipo o arras).

La hoja de pedido es un documento extenso y de lectura farragosa por el que un consumidor mayor de edad, identificado y con capacidad para contratar, se compromete a la adquisición de un vehículo con el concesionario, el cual se compromete a encargarse por cuenta de aquél el vehículo solicitado al fabricante.

La hoja de pedido es un documento “intermedio” entre el presupuesto (compromete sólo al vendedor) y el contrato de compra-venta del vehículo nuevo (compromiso mutuo del vendedor de entregar la cosa según lo pactado, y del vendedor de pagarla).

Qué debe incluir la hoja de pedido

Como has visto, todo contrato, por muy de adhesión que sea, también tiene sus límites. Estas son otras elementos que debería tener la hoja de pedido para valernos más adelante en caso de incumplimiento:

- Membrete del vendedor con su logotipo, razón social, CIF, dirección completa, persona, teléfono, fax y email de contacto.

- El lugar y la fecha en la que se emite la hoja de pedido y la fecha de entrega del coche.

- Datos del comprador.

- Descripción completa del vehículo sobre el que se emite: marca, modelo, motor, cilindrada, potencia máxima, color, extras uno a uno.

- Descripción del precio completo “llave en mano”, impuestos, gestoría y tasas incluidas, minorado por los descuentos que se le apliquen y por el precio de tasación de tu vehículo viejo si lo entregaras.

- Importe de la señal o anticipo con el que el comprador se compromete.

- Disponibilidad en stock o **fecha en la que el vendedor se compromete a entregar**, como muy tarde, el vehículo, vencida la cual, deberá devolver la señal.

Esta última cláusula es muy difícil verla y cuesta mucho incluirla en la hoja de pedido, entre otras cosas porque ésta es un contrato de adhesión, es decir, que el vendedor lo impone sobre el vendedor, el cual no tiene mucho margen de negociación, es decir, “si lo quieres lo tomas y si no...”, como las lentejas.

Además, es cierto que el concesionario es un engranaje más de la cadena de distribución del vehículo, y si a él no se lo sirve en plazo el fabricante, siempre podrá alegar que no es culpa suya.

Mi consejo es obligar al concesionario al menos a “firmar”, aunque sea a mano, una cláusula de este estilo: “El concesionario se compromete a poner a disposición del comprador el vehículo objeto de la presente hoja de pedido antes de la fecha xx/xx/xxxx, debiendo devolver el doble de la señal una vez superada la fecha”.

En cuanto a la señal, el pacto para la entrega de cantidades a cuenta para reservar o señalizar un vehículo en los concesionarios se recoge en un recibo o en un documento muy escueto (y por la sencillez del documento, parece que no obliga a nada, que tan sólo se reserva la posibilidad de comprar o no con posterioridad). Sin embargo, esta fórmula, que es válida desde el punto de vista jurídico, no es nada deseable para la parte más débil del contrato, tú, consumidor.

A continuación, te detallo más al respecto de la señal y comenzamos a estudiar casos reales de consumidores como tú o como yo.

Importancia de atar bien la señal

La señal es una cantidad de dinero que adelantas al concesionario para manifestar tu interés en seguir adelante con el encargo del vehículo.

Las arras o señal, pueden ser en Derecho de tres clases, con diferentes efectos cada una de ellas, por lo que se recomienda siempre indicar el tipo de arras por el que se opte en un contrato y el detalle de sus efectos, para que no haya lugar a dudas. Los tres tipos de arras que existen en nuestro ordenamiento son:

-Arras confirmatorias: son las destinadas a reforzar la existencia del contrato, constituyendo una señal o prueba de su celebración, o bien representado un principio de ejecución del contrato. En este caso, se entrega una cantidad, como parte del precio, de forma anticipada, y se dejan otras obligaciones tales como el pago del resto de precio, o la entrega del vehículo para más adelante.

Como es una confirmación del contrato, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento a la otra en caso de que decida no seguir adelante con la compra o con la venta. Es decir que, si el comprador se echara atrás, el vendedor podría solicitar judicialmente que le obligara a comprar, y viceversa. Por ello, este tipo de señal sólo interesa cuando el vendedor y el comprador estén absolutamente decididos a cumplir con sus obligaciones.

-Arras penales: su finalidad es la de establecer una garantía de que el contrato se cumplirá, sí o sí. Es decir, no permiten que las partes puedan apartarse libremente del contrato, por lo que las partes pactan por anticipado y dentro del mismo la posible indemnización aplicable para un eventual supuesto de incumplimiento contractual. Las arras penales tienen los mismos efectos que las arras confirmatorias, con una indemnización añadida que se fija en el contrato, en caso de que se incumpla ese mismo contrato. Constituye un resarcimiento anticipado para el caso de incumplimiento, y siempre con la posibilidad añadida de reclamar que la obligación pactada sea estrictamente cumplida.

-Arras penitenciales: su finalidad es ser un medio lícito para las partes de poder desistir (romper el contrato sin obligación de cumplirlo), mediante la pérdida de la cantidad doblada o devolviendo doblada la cantidad recibida.

Lo que diferencia a las arras penitenciales de las modalidades anteriores, es que las partes no podrán exigir el cumplimiento del contrato, porque se permite desistir del mismo, eso sí, compensando a la otra parte. Las arras penitenciales son las que menos problemas pueden causar a las partes, ya que a pesar de que las anteriores modalidades permiten a las partes desistir del contrato, hay que pensar si compensa iniciar un procedimiento judicial para exigir el cumplimiento del contrato. Con esta modalidad de arras “light”, el que incumple sabe a lo que se atiene, pero no recae sobre sus hombros una responsabilidad mayor.

Para que las cantidades entregadas a cuenta tengan este carácter, de arras penitenciales, se exige que se pacte expresamente en el contrato, de forma clara e inequívoca, mencionando el artículo 1.454 del Código Civil, que es el que regula esta modalidad. Ojo, porque si no se recoge expresamente por escrito, se entenderá que estamos ante unas arras confirmatorias, con las diferentes consecuencias que tienen.



Caso 1. Qué pasa con la señal cuando te echas para atrás: Sara y su Citroën Cactus

Sara nos cuenta en Consumoteca.com que dejó una señal al concesionario para la compra de un Citroën Cactus, pero, una vez hecho el encargo, varios problemas personales le impidieron seguir adelante con la compra. Ahora se quiere echar para atrás y se pregunta si el concesionario está obligado a devolverle la señal. *¿La señal es legalmente como unas arras y me comprometen? ¿Qué dice la ley? Si no dice nada ¿nos tenemos que atener a lo que diga la hoja de encargo del coche?* -pregunta Sara.

En este caso, salvo que el concesionario se demore en la entrega exageradamente, Sara perderá su señal y aquí te explico por qué.

Efectivamente, el adelanto, reserva, anticipo o señal que dejas en un concesionario cuando estás interesada/o en un modelo concreto es lo que se conoce legalmente como “arras o señal”. El artículo 1.454 del Código Civil dice así: *“Si hubiesen mediado arras o señal en el contrato de compra y venta, podrá rescindirse el contrato allanándose el comprador a perderlas, o el vendedor a devolverlas duplicadas”*.

Allanarse a perder unas arras quiere decir, que aceptas perder ese dinero si te echas para atrás como comprador. Por tanto, cuando entregas una cantidad al concesionario, a cuenta del precio final, te estás obligando a comprar o perder la señal si te echas atrás. Pero este riesgo se puede moderar, y esto puede tener diferentes consecuencias, dependiendo de cómo se redacte el pacto de arras.

Lo primero, ten en cuenta que no hay una cantidad mínima o máxima fijada por ley para “señalar” una cantidad a modo de anticipo a cuenta, sino que siempre se tratará de un acuerdo libre entre las partes. Por tanto, mi consejo es que dejes la señal mínima, minimísima, que puedas negociar con el concesionario (50 euros siempre mejor que 500 euros).

Lo segundo, ya que todo se puede negociar, es que compartas y firmes con el concesionario los supuestos en los que se devolverá la señal, para que también quede

comprometido. No tengas miedo a escribir, de tu puño y letra lo que creas conveniente en el propio documento legal que te extienda el concesionario para la firma. Por ejemplo, si el coche que encargas se tiene que fabricar o pedir a una fábrica lejana, es posible que se demore mucho más en llegar a tus manos de lo indicado por el concesionario, y es posible, por tanto, que tú te quieras echar para atrás porque has encontrado otro concesionario que sí dispone de unidades o ahora te gusta otro modelo o marca.

Otra oportunidad para aclarar la devolución de las arras es que la compra del coche esté supeditada a la obtención por una entidad financiera de un préstamo al consumo. Si finalmente no te lo concedieran, no deberías encima perder la señal adelantada al concesionario.

En todos estos casos, te recomiendo firmar, incluso de forma manuscrita junto a la cláusula del contrato que hable de la señal, un “Se devuelve señal en caso de que...” (más la condición/es particular/es que quieras imponer el concesionario: fecha de entrega, accesorios solicitados, variación en el precio ajena o no al concesionario, etc.) y se duplicará, con arreglo al artículo 1.454 del Código Civil, si el concesionario... por ejemplo, se retrasa más de un mes en la entrega del coche.



Caso 2. Qué pasa con la señal si el concesionario se demora en entregar: Luis y su Renault Talismán

Luis dio una señal en concepto de adelanto para la compra de un Renault Talismán y el concesionario se comprometió a su entrega en una fecha determinada en la hoja de encargo. Ante la tardanza en recibir su coche, Luis nos pregunta si puede pedir la devolución de su señal y qué pasa si el concesionario no le devuelve la señal. ¿Puede denunciar a la Policía? Se siente estafado.

Empecemos por lo último: denunciar a la Policía en este caso no procede. La no devolución de la señal (o del doble de la señal como dice el Código Civil) no es un delito, así que la Policía no tiene nada que decir. Aquí estamos hablando de un incumplimiento contractual (vía Civil, que no vía Penal).

Lo primero que Luis tiene que hacer una vez se incumpla la fecha indicada de entrega del vehículo, es dejar constancia de la tardanza en la entrega, por escrito, mediante la hoja de reclamaciones (en el último capítulo de esta guía te explico los mecanismos para reclamar), o requerimiento fehaciente (por ejemplo, un Burofax de Correos dirigido al concesionario).

La ley no dice nada especial sobre la señal cuando hay un retraso y se ha pactado una fecha de entrega. Dependerá del tipo de señal que se haya incluido en la hoja de encargo. Por eso, te decía más arriba que siempre es bueno especificar el tipo de arras que se firman con su apellido: confirmatorias, penales o penitenciales.

Ante un retraso en la entrega sobre la fecha pactada, en todo caso, se puede optar por lo que dice el Código Civil en su artículo 1.124:

“La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.”

En este caso, Luis deberá exigir el pago del duplo de la señal, no quedándole más alternativa que los Tribunales de Justicia si no hay voluntad de pago por parte del concesionario vendedor.

Qué no debería incluir la hoja de pedido

Desgraciadamente para el consumidor, la hoja de pedido es un contrato de adhesión, es decir, un contrato confeccionado por una parte para agilizar trámites y darles dinamismo a las transacciones, y que se impone a la otra parte. Pero esto no quiere decir que no se puedan negociar algunos aspectos como la señal o anticipo a cuenta.

La hoja de pedido comprende una hoja con todos los datos de la oferta del concesionario vendedor, y unas condiciones generales de venta que conviene leer detenidamente.

Como se trata de un “tocho” jurídico hecho por abogados para cubrirse las espaldas y para que tú no te molestes en hacerlo, aquí te resumo las típicas condiciones generales de venta de un concesionario que debes tener en cuenta antes de firmar nada. Las he extraído de mi caso particular con la compra de un Peugeot 208 en 2014:

- **Condiciones de precios y señales:** léetelas bien porque lo habitual es que el concesionario se permita modificarte el precio final convenido (si a él se lo cambian el fabricante o las circunstancias del mercado). Pregunta qué señal debes dar y en qué casos se devuelve sin compromiso y en cuáles se pierde.

Mira lo que te hace firmar la Peugeot. La redacción es vaga y en cualquier caso sirve para lavarse las manos, pero no da opción al consumidor en caso de variación de precios a ser compensado de ninguna manera:

El comprador acepta expresamente las posibles variaciones de los precios mencionados, siempre que el precio final no resulte muy superior al inicialmente estipulado, en cuyo caso podrá resolver el contrato teniendo derecho a que se le devuelva la cantidad entregada como entrega a cuenta.

- **Financiación:** pregunta cuál es la relación entre el fabricante y su financiera en caso de comprar el coche a plazos.

La Peugeot te hace firmar que, si contratas su financiación y/o su seguro, estás firmando contratos independientes que te comprometen individualmente. Esto no es así como muestran los Tribunales, cuando, por ejemplo, un coche nuevo con financiación sale malo, malo, y el consumidor deja de pagar a la financiera por esa misma razón, como veremos en un caso práctico más adelante.

La aprobación final de una solicitud de financiación y/o de Peugeot Seguro, así como las condiciones definitivas (incluidas las económicas) de dichos contratos y de cualquier otro contrato distinto al de venta del vehículo, se deberán negociar, en su caso, directamente entre el cliente y BANQUE PSA FINANCE (Peugeot Financiación), y/o la entidad CIA Aseguradora, y/o la empresa prestadora de los servicios en cuestión, siendo en cada caso la empresa concernida la única responsable en relación a los contratos que oferte y/o suscriba con el cliente.

- **Condiciones de entrega:** mira, lee con el comercial del concesionario y pregúntale cualquier duda sobre la fecha de entrega de tu coche nuevo: qué pasa si se retrasa la fecha, ¿puedes renunciar al encargo y que te devuelvan la señal?

De nuevo la Peugeot a lo suyo. Si me retraso, te vendo otro coche en stock. ¿Compensarte yo a ti? Si eres un “pringao”:

No obstante, si el Vendedor no entregase el vehículo en los plazos indicados en este documento, el Comprador podrá optar por aplicar la cantidad entregada a la compra de otro vehículo, suscribiendo a tal fin con el Vendedor el correspondiente nuevo pedido (o modificando el presente, con validación).

- Entrega de tu coche actual como parte del precio: no aceptes este tipo de redacción. Se debe tasar y cerrar como definitivo tu coche actual para calcular el precio final.

La Peugeot dice esto:

El valor de la tasación del vehículo usado que efectúe el Vendedor en el momento de la formalización de este contrato es meramente orientativo, pudiendo sufrir variaciones desde la fecha de este documento al momento de recepción del vehículo usado por el Vendedor. Dichas variaciones podrán producirse por cambios en las condiciones del vehículo, aplicación de los índices de depreciación generalmente utilizados o modificaciones en la legislación relativa a impuestos, o medidas administrativas de carácter fiscal o económico, que puedan afectar a esta operación.



Caso 3. El concesionario no respeta el precio acordado. **Carlos y su Peugeot 208**

Carlos encargó un 208 con una serie de accesorios a un buen precio. Una vez el coche en el concesionario procedente de la fábrica, le han dicho que no le pueden respetar el precio acordado porque a ellos (al concesionario) se lo ha subido el fabricante. Como solución le ofrecen devolverle la señal, pero a Carlos le han fastidiado. Esta es la redacción de la cláusula de precios en el contrato de Carlos:

El comprador acepta expresamente las posibles variaciones de los precios mencionados, siempre que el precio final no resulte muy superior al inicialmente estipulado, en cuyo caso podrá resolver el contrato teniendo derecho a que se le devuelva la cantidad entregada a cuenta.

Carlos nos pregunta si puede demandar/exigir al concesionario que le dé el precio pactado con independencia de la cláusula y si es una cláusula abusiva.

En el caso de Carlos hay que recurrir al artículo 85.10 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (nota a pie 4). Este artículo habla sobre qué se puede considerar una cláusula abusiva, y en concreto sobre las “Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario”. Dice que son abusivas...:

10. Las cláusulas que prevean la estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio o las que otorguen al empresario la facultad de aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas y sin reconocer al consumidor y usuario el derecho a resolver el contrato si el precio final resulta muy superior al inicialmente estipulado.

En este caso de Carlos y su Peugeot, la cláusula del contrato parece vaga e imprecisa al indicar un “*siempre que el precio final no resulte muy superior al inicialmente estipulado*” pero vista con detalle, se adapta como un guante al artículo 85.10 (lee la cláusula y después lee el artículo y verás).

El problema que plantea esta cláusula de Peugeot es interpretar y objetivar la expresión “muy superior”. Si Carlos decidiera seguir adelante, habría que determinar a través de los Tribunales de Justicia, vía juicio ordinario (artículo 249.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil) si la cláusula es abusiva o no.

Y a este respecto, no será lo mismo una subida de 200 euros que el concesionario pueda demostrar, que otra de 2 000 euros, que no quede justificada de forma objetiva. Recuerda que, si el concesionario demuestra una razón objetiva para la subida, la cláusula no podría considerarse abusiva, porque guardaría los límites del apartado 10 del artículo 85 antes citado. Y recuerda también, que en este caso siempre deberías tener la opción de resolver el contrato con devolución de la señal.



Caso 4. El concesionario no respeta el precio acordado. **Ramón y su Renault Grand Scenic**

Ramón nos escribe para decirnos que fue a la Renault y reservó una Grand Scenic en diciembre de 2017. A los pocos días le han dicho que el motor de ese coche ya no lo hacen, y que el nuevo vale 700€ más caro y que quieren que pague esa diferencia. Ramón nos pregunta si es legal eso si ya había comprometido el anterior motor con el concesionario mediante una señal.

La respuesta es directa. No, legal no es. En este caso hay un incumplimiento del contrato por parte del concesionario, que se ha comprometido a algo que no quiere cumplir. El artículo 1.124 Código Civil que vimos antes dice así, te lo recuerdo:

“La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.”

Ante este incumplimiento, Ramón, ya que probablemente no pueda pedir el cumplimiento del contrato si no se fabrica el coche, deberá optar por la resolución del contrato y el resarcimiento de daños, que generalmente son muy difíciles de acreditar en estos casos, ya que se necesita probar:

- en primer lugar, que existe una relación cierta entre el incumplimiento por parte del concesionario y el daño producido (debe darse una relación causa-efecto);
- probar los concretos daños;
- hacer una cuantificación económica de los mismos.

En este caso, mi consejo sería intentar una negociación con el concesionario en forma de compensación, ya sea en forma de descuento sobre los 700 euros del nuevo motor, un extra adicional o el seguro a todo riesgo del primer año gratis, una revisión gratis, etc.

Más cosas qué no debería incluir la hoja de pedido

Más condiciones generales de venta que no debería tener la hoja de pedido pero que desgraciadamente existen y a las que recurren los concesionarios (continuo con las del concesionario Peugeot de Madrid que nos facilitó Carlos):

-Cláusulas de exención de responsabilidad en caso de retraso en la entrega (o no entrega) del vehículo. ¿Quién compensa al comprador defraudado? ¿Se le devuelve el anticipo a cuenta? De nuevo Peugeot dice así:

Tan pronto se halle en su poder, el vendedor notificará al comprador la fecha a partir de la cual el vehículo estará listo para la entrega.Si el comprador no hubiera retirado y pagado el vehículo.... antes de 7 días a partir de la recepción de la notificación del vendedor, el contrato quedará automáticamente resuelto por incumplimiento, sin necesidad de notificación posterior, pudiendo el vendedor poder disponer del vehículo libremente.

Si, llegada la fecha de entrega pactada, el vehículo no estuviese a disposición del comprador, este podrá notificarlo al vendedor, y si la entrega no se produjese en los 7 días siguientes a la citada notificación, este contrato quedará automáticamente resuelto por incumplimiento sin necesidad de notificación posterior.

En este caso de retraso en la entrega, se aplica también el artículo 1.124 del Código Civil:

La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.

Pero el problema, de nuevo es el resarcimiento de daños, que generalmente son muy difíciles de acreditar en estos casos, ya que se necesita demostrar que hay una relación causa-efecto cierta entre el incumplimiento y el daño producido, (deben poder probarse y quedar cuantificados económicamente los daños sufridos).

Una demanda judicial en estos casos no merece la pena porque la cuantía del procedimiento es como máximo del precio del vehículo, con lo que probablemente se tendría que ir por juicio ordinario, con abogado y procurador. Si se añade que el juicio puede retrasarse entre un año y año y medio, puede ser que, todo este tiempo más tarde, el vehículo no estuviera disponible.

-Conviene, por tanto, si no se incluye en el documento, incluir a mano que el consumidor se reserva el derecho de solicitar la devolución de la señal en caso de que el concesionario le ofrezca algo que no se ajusta al pedido (otro color, otros extras etc.).

Yo lo pondría, más o menos, así:

“El concesionario se compromete a poner a disposición del comprador antes del plazo señalado en el punto X (el que hable de la fecha de entrega a partir de la cual se devolverá la señal) un vehículo que responda íntegramente a las características objeto de la presente hoja de pedido recogidas en el punto Z (aquella que describa la marca, modelo, color, accesorios etc. del vehículo), pudiendo en caso contrario el comprador solicitar la devolución de la señal, y reservarse las acciones que en Derecho le asistan para hacerse indemnizar por los perjuicios que la no conformidad del vehículo con lo solicitado le causen.”

Una vez firmada la hoja de pedido, el consumidor queda comprometido con el concesionario vendedor, pero con un límite: el del importe del anticipo que desembolse. Por tanto, nuestro consejo es que la señal que se adelante al concesionario sea **la menor posible**.

Para a pensarlo. ¿Cuántos euros estarías dispuesto a perder si por las razones que fueran, tu vehículo no llega en varios meses de la fábrica, dentro de los cuales tu situación económica, personal, familiar, profesional etc., puede haber variado de tal forma que ya no te interese comprar ese vehículo? Ese es el verdadero sentido de la señal. Compensar al vendedor si el comprador se echa finalmente para atrás.

Y recuerda: nunca firmes una hoja de pedido de tu coche “en blanco”. Tu señal, el precio final a pagar y la fecha de entrega son los tres aspectos más relevantes en el momento de encargar tu coche nuevo. Tenlo en cuenta y blíndate frente a incumplimientos por parte del concesionario.

2.2.6. ENTREGAR NUESTRO VEHÍCULO VIEJO COMO SEÑAL

Cada vez es una práctica más común dejar tu coche viejo en depósito en el concesionario, ya sea para su desguace (por ejemplo, para beneficiarse de las ayudas del *Plan Renove*), ya sea para que éste lo venda por su cuenta a un tercero. Además, con la venta del viejo coche te podrás descontar del precio del coche nuevo el valor en que el concesionario te tase tu otro coche. Pero no esperes un gran descuento. El concesionario querrá sacarle a tu coche un “margen”, cuando se lo venda a un tercero.

Por tanto, el principal problema con esta operación es que el precio que el concesionario nos va a ofrecer por nuestro vehículo viejo será bajo, o al menos, más bajo de lo que con tiempo, una caña e Internet, tú podrías obtener si lo vendieras por tu cuenta. Por eso, antes de comprarte un coche nuevo, lo interesante sería vender primero tu coche viejo por tu cuenta, y una vez obtenido tu dinero, invertirlo en la compra del coche nuevo. Todo depende de lo apurados en tiempo que estemos, y de lo impacientes que seamos, que lo somos y mucho.

El segundo problema serio que podemos tener es de responsabilidad sobre el coche, antes de dejarlo al concesionario, y después. Y para eso es necesario firmar un resguardo de depósito del coche como este del concesionario Movilnorte, S.A., de Madrid, que yo considero justo, equilibrado para las partes y bien redactado.

Fíjate en lo claro que queda que desde la fecha y hora precisa en que lo dejas, el concesionario se hace responsable del coche. Cómo se identifica perfectamente el coche por su propietario, marca, modelo, matrícula y para qué propósito se deja (para la compra del nuevo coche, que ya está matriculado).

También se aclara que cualquier sanción, carga o gravamen anterior es responsabilidad tuya atenderla. Idealmente habría que añadir un parrafito aclarando que el Impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica (lo paga quien sea propietario a 1 de enero de cada año), pasará a ser responsabilidad del concesionario en adelante.

NOMBRE CONCESIONARIO

Con esta fecha D XXXXXXXX hace entrega del vehículo marca XXX, modelo XXX, con matrícula XXX, como forma de pago del vehículo nuevo marca XXX, modelo XXX, con matrícula XXX a nombre de XXX, siendo a partir de este momento el concesionario responsable del primero.

En caso de llegar alguna sanción al PROPIETARIO, posterior a esta recepción, deberá enviárnosla dentro de los 5 días naturales siguientes para poder gestionarla en el plazo estipulado por ley. Movilnorte no se responsabilizará de dicha sanción, ni pagará recargos ni posibles embargos de sanciones que no se notifiquen en el plazo mencionado por generar indefensión al concesionario.

Todo gravamen o carga que el vehículo tuviera con anterioridad a esta recepción, será responsabilidad del PROPIETARIO.

Hora de recogida en nuestras instalaciones 19h.

Y para que conste, se firma a DIA de MES DE AÑO.

Qué pasa si el compraventa no hace el cambio de titularidad en Tráfico

Esta situación se puede dar cuando dejamos nuestro coche viejo en el concesionario para comprar uno nuevo, y la venta de aquél, tarde en producirse. Pero aquí nos referimos al caso en el que, compras un coche de ocasión y el compraventa que te lo ha vendido no se ha molestado en hacer el cambio de titularidad en la Dirección General de Tráfico, con lo cual, crees que tienes un coche en propiedad, pero en realidad estás circulando con un coche del antiguo propietario.

Mi consejo siempre que compres un coche de segunda mano a un compraventa es preocuparte de inscribir éste a tu nombre en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

Normalmente, el compraventa se encargará de efectuar la gestión, haciéndote entrega de la Tarjeta de Inspección Técnica del Vehículo y del Permiso de Circulación ya a tu nombre, tras haber pagado el impuesto de transmisiones patrimoniales (modelo 620 o modelo 621 según corresponda) ante la Consejería de Hacienda de tu Comunidad Autónoma, tras aportar el contrato de compraventa en el que conste el precio de compra.

Este trámite puedes efectuarlo por Internet si tu domicilio fiscal se encuentra en Andalucía, Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Illes Balears, Madrid, Murcia y la Comunidad Foral de Navarra. En este caso obtendrás un Código Electrónico de Transferencias (CET) que te servirá para acreditar que has cumplido tu obligación fiscal.

Para la transmisión de la titularidad, dirígete a cualquier Jefatura de Tráfico, previa petición de cita, abonar las tasas de Tráfico y aporta toda la documentación necesaria para efectuar el trámite⁵.

¿Cuánto vale mi coche viejo?

Hay, resumiendo mucho, dos formas de saber el precio de tu vehículo en el mercado de segunda mano:

La más oficial, es la lista de precios que emite y actualiza constantemente la GANVAM, (Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos A Motor). Estos precios de tasación son los que utilizará el concesionario para aplicarte, “un buen descuento” a tus expectativas (es decir para decirte lo bien poco que te pagará por tu coche antiguo).

Otra es Internet, que hoy en día se ha constituido en un árbitro entre la oferta y la demanda. Entra en cualquier tasador online de compraventa de vehículos de segunda mano y podrás ver y ordenar, según el criterio que quieras, cientos de vehículos con la misma antigüedad y kilometraje que el tuyo y calcular un precio medio “razonable”.

Este debería ser el precio a recibir si vendieras el coche por tu cuenta. Pero el concesionario te dará un 15-20% menos que este precio. Por ejemplo, si tu coche viejo está tasado en unos 5.000 euros, a ti te van a dar unos 4.000 euros o tal vez menos.

Mi consejo es comparar ambos precios. Los de la GANVAM están en su web y en una App reservada a profesionales, pero son los que publican las revistas de coches nuevos así que te servirán esos. Los de las webs los puedes encontrar en las diversas webs de venta de segunda mano y nuevo.

Busca los precios en función del kilometraje y años de tu coche y elimina los valores muy altos y muy bajos de venta para quedarte en los precios medios para un coche similar al tuyo.

⁵ <https://sede.dgt.gob.es/es/tramites-y-multas/tu-coche/cambios-titularidad-o-transferencias/>

Entregar nuestro coche viejo al concesionario

Si te decides por entregar tu vehículo al concesionario y no está para el desguace, debes saber que el concesionario puede hacer tres cosas diferentes con tu vehículo y te las contamos para que estés prevenido en función de la que te ofrezca:

-La primera, la que más nos gusta, es “comprarte” a ti el vehículo viejo que entregas como parte del pago del nuevo. Es decir, tasártelo para descontar el precio de tasación del precio final del coche nuevo y **ponerlo a su nombre**, con lo cual ya no será propiedad tuya y en adelante te puedes despreocupar.

-La segunda, más habitual, es tasártelo con un precio fijo que te descuenta del coche antiguo, y **aceptarlo en “depósito” en su exposición sin hacer ningún tipo de cambio de titularidad en tu coche**. Es decir, que el coche sigue siendo tuyo, ¡¡¡¡hasta que se venda!!!!

-La tercera, aún peor y que no te recomendamos aceptar, es quedarse con el coche en depósito e intentar hacer las gestiones de presentación y venta a su posible comprador, por tu cuenta, al precio que tú le indiques que lo venda, como mínimo. En este caso, la compra del coche nuevo y la venta del antiguo son dos contratos separados y puede que tu coche permanezca meses en el concesionario sin venderse.

En las opciones 2 y 3 te pedirán firmar un **contrato de mandato de venta** y pasarás a estar en manos del concesionario, doblemente: para que te entregue tu coche nuevo, y para que te venda el viejo, y no sabes a priori el interés que pondrá en vender tu coche viejo.

Piensa que, si no lo ha vendido en unos meses y decides poner fin al contrato de venta de tu antiguo vehículo, tendrás que buscarte una plaza de garaje o dejar el coche en la calle y tendrás que venderlo por tu cuenta, así que, no aceptes estas modalidades.

Además, en el **contrato de mandato de venta** que firmes no se te ocurra aceptar ningún tipo de exclusividad en la venta del auto viejo a favor del concesionario: si encontraras por tu cuenta un comprador te verías obligado a pagar una comisión al concesionario, aunque no haya hecho la venta él.

Además, en las opciones 1 y 2, si te decides a dejar el coche viejo al concesionario, te aconsejamos comunicar de inmediato a tu aseguradora que deseas “congelar” tu póliza de seguros a la espera de un nuevo vehículo que te han de entregar. Tienes por ley hasta un mes para conservar la parte no consumida de la prima del seguro del coche antiguo.

Por último, en el tercer caso (mandato al concesionario para que te busque un comprador para el coche viejo), te aconsejamos que hables también con tu aseguradora para que también “congele temporalmente” tu seguro, ya que, si dentro de unas semanas decides llevártelo a casa e intentar venderlo por tu cuenta, lo volverás a necesitar.

Y una vez vendido por el concesionario, intenta utilizar el importe sin consumir del seguro del anterior coche para financiar el nuevo seguro. Si no, solicita a tu aseguradora el cobro de la parte de la prima sin consumir (se llama técnicamente, “extorno” o “reserva de prima”).

Mi coche viejo se queda en depósito en manos del concesionario

Me voy a extender un poco en la anterior segunda modalidad (el depósito de nuestro viejo coche) porque al seguir siendo propiedad nuestra, el depositario (el concesionario), nos tiene que dar una serie de garantías escritas. Como mínimo ten en cuenta las siguientes:

- Exige un contrato de depósito por escrito en el que se describa el vehículo que dejas (marca, modelo, matrícula, su estado, sus kilómetros, sus extras, etc.).

- Exige al concesionario que conste por escrito la existencia de un seguro que cubra en sus instalaciones los riesgos de daños, incendio o robo de tu vehículo y su deber de informarte de esta situación en caso de ocurrencia,

Si fuéramos tú, incluiríamos una mención concreta al hecho de que el depositario es consciente y acepta que el vehículo dejado en depósito no estará asegurado por su propietario (por ti) y a que cualquier demostración rodada del vehículo a un posible comprador será por su cuenta, deber de aseguramiento y riesgo. También te aconsejamos hacer mención al compromiso por parte del concesionario (o del compraventa con el que trabaje) de transferir la titularidad de tu coche al nuevo comprador sin demora.

Además, hay que tener ojo con los impuestos. Aunque parezca imposible, puede que tu vehículo no se haya vendido en meses, pudiendo transcurrir el año natural en curso.

¿Sabías que si llega enero del nuevo año y el vehículo (tu coche viejo que sigue a tu nombre) sigue en depósito en el concesionario, el obligado tributario en el **Impuesto Municipal sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)** eres tú? Así que pacta con el concesionario que conste por escrito que se hará cargo del IMVTM en caso de que transcurra diciembre del año en curso y siguientes sin haberse producido la venta.

Este impuesto se devenga el 1 de enero del año en curso, así que, si se vende ese mismo día, en primavera el Ayuntamiento de turno te va a pedir a ti que lo pagues y tendrás que hacerlo. Así que, si has de hacerlo, por lo menos luego se lo podrás entregar al concesionario y que este te lo abone (o te lo descuenta de una revisión de tu nuevo vehículo).

Ya puedes dejar el coche en el concesionario con garantías a tu favor. Si el concesionario te ajusta a ti el precio de compra de tu querido y viejo coche, al menos exígele tú que si se lo queda en depósito a tu nombre, no te pueda perjudicar, aunque parezcas un consumidor “pesado”.



Caso 5. María recibe multa de su coche estando en depósito en el concesionario para su venta

María nos escribe para contarnos que dejó su coche viejo en depósito en un concesionario de Sevilla donde compró su nuevo coche. Tiene el resguardo de depósito y a los pocos días recibe en su domicilio una multa (de tráfico o de aparcamiento). María nos pregunta qué puede hacer para que no le cobren la multa y para que sea el concesionario quien dé la cara. ¿Puedo retirarles el coche? ¿Les denuncio a la Policía? ¿Qué hago?

La primera respuesta es que NO hay que llamar a la Policía por esta situación. Hay que distinguir siempre la vertiente administrativa y la vertiente civil, de las relaciones entre las partes (el concesionario y María).

Ahora bien, conviene saber que, frente a la Administración, la persona responsable de la sanción de tráfico va a ser quien aparezca como propietaria en la DGT, y por tanto María es quien tendrá que abonar la sanción. Otra cosa es que, acto seguido, pueda reclamar civilmente al concesionario a quien dejó en depósito el vehículo.

Recuérdalo, mientras el vehículo sea de tu propiedad, siempre que lo dejes en depósito para su venta serás el responsable de sanciones administrativas, sin perjuicio de que las repitas después frente al concesionario. Y recuerda también que siempre te quedará la opción de retirar el coche, salvo que la entrega del vehículo sea parte del precio de un vehículo nuevo que hayas adquirido.

2.3.-CONTRATO DE COMPRA-VENTA DE UN COCHE NUEVO

Vayamos ahora a tu coche nuevo, que es el que en estos momentos más te importa.

Cosas que debería tener el **contrato de compraventa** para valerte más adelante en caso de problemas con el vehículo:

- Membrete del vendedor con su logotipo, razón social, CIF, dirección completa, persona, teléfono, fax y email de contacto.
- Lugar y la fecha en la que se realiza la compra-venta.
- Descripción completa del vehículo sobre el que se hace la compra-venta: marca, modelo, cilindrada, caballos, color, extras uno a uno.
- Descripción del precio completo a desembolsar, impuestos, gestoría⁶, tasas incluidas.
- Detalle de la garantía (legal y comercial adicional), sus coberturas, su plazo de vigencia, sus limitaciones, sus exclusiones.

⁶ Si decides matricular el coche por tu cuenta en la Dirección General de Tráfico, no tendrás que pagar gastos de gestoría, pero sí tendrás que esperar a que el concesionario te entregue la documentación del coche cuando llegue del Ministerio de Industria (Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos).

-Relación de objetos que acompañarán al vehículo en la entrega: juego de herramientas, juego de llaves, etc.

La principal cosa que no debería tener el contrato de compraventa de tu coche nuevo para no tener problemas después, son **limitaciones y exclusiones de garantía**.

El siguiente paso es matricular y asegurar nuestro vehículo para poder llevárnoslo a casa con los papeles en regla, cuanto antes.

2.3.1. MATRICULAR Y ASEGURAR UN COCHE NUEVO ANTES DE SU ENTREGA

Unos días antes de que le entreguen tu coche nuevo, el concesionario te debe comunicar la recepción de su Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos que es una ficha del Ministerio de Industria que hace las veces de DNI de tu coche nuevo.

[illegible]

Una vez con la ITV, es el momento de matricular el coche, es decir, de asociarle un número de matrícula y de ponerlo a tu nombre.

¿Hay algo mal en el coche? Aún estás a tiempo

En este momento previo a la matriculación y pago, el coche está preparado para ser vendido, pero puede que no sea lo que pediste o que tú no estés preparado, por lo que sea, para afrontar el desembolso del nuevo coche. Algún cliente puede querer variar un extra a última hora. Es el momento de echarse para atrás con garantías.

Siempre recomiendo echar una visual al coche antes de matricularlo ya que aún podrías echarte atrás en este momento⁶.



Caso 6. El coche nuevo entregado no es 100% el coche solicitado. Luis y su coche sin LDW

Imagínate que te acaban de mostrar tu coche nuevo, pero compruebas que el color (aplíquese también a la tapicería, extras, etc.) no es el acordado en la hoja de encargo. La pintura del coche que estás viendo es de inferior categoría y te preguntas qué puedes hacer para que el concesionario cumpla con su compromiso. *¿Puedo pedir que me indemnicen?*, te preguntarán.

Si las diferencias entre lo prometido y lo entregado son evidentes y cuantiosas, podrías instar la resolución del contrato con devolución de cantidades adelantadas (el coche está aún sin matricular).

Si el coche ya estuviera matriculado y pagado, entonces reclamar va a ser más complicado, pero siempre hay gente valiente dispuesta a reclamar hasta el final por lo solicitado y no entregado. Es el caso de Luis, un comprador exigente que pagó casi 40.000 euros por un coche equipado con GPS integrado con un sistema de asistencia que incluía un programa de detección de señales de velocidad y un avisador de salida de carriles (LDW -*Lane Departure Warning*), como se anunciaba en la web del fabricante y ofrecía el concesionario en su hoja de encargo.

El caso se resolvió por la vía del arbitraje de consumo que, como veremos en el último capítulo de esta guía, es un recurso mucho más ágil que los Tribunales de Justicia. Sigue leyendo si te interesa saber cómo terminó la cosa.



**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO**

**ARBITRAJE
CONSUMO**

Luis encargó su coche al concesionario, haciendo hincapié en que lo quería con el sistema de seguridad citado, anunciado en la web del fabricante (GPS integrado con sistema de asistencia que incluía un programa de detección de señales de velocidad y un avisador de salida de carriles LDW -*Lane Departure Warning*), como se anunciaba en la web del fabricante y ofrecía el concesionario en su hoja de encargo.

Pagó los 39.620 euros que valía con dicho extra y el 23 de marzo de 2015, le entregaron su flamante coche.

A los pocos días de circular con el coche, Luis se dio cuenta de que no funcionaba el sistema de reconocimiento de señales, por lo que informó por escrito al concesionario con fecha de 9 de abril de 2015. Este respondió a Luis con otro correo electrónico donde aseguraba que no había ningún error en el coche entregado.

Ante las protestas de Luis, el 28 de mayo de 2015, el concesionario le informa por escrito que el sistema de reconocimiento de señales no es compatible con su coche y que el malentendido se debe a un error tipográfico de la web del fabricante. Pero Luis siguió adelante con su reclamación porque al hacer el pedido al concesionario, ese paquete de seguridad existía (LDW + señales) y el concesionario permitía su contratación, como figuraba en su hoja de encargo. Y por eso encargó el coche, porque disponer del paquete de seguridad era su deseo. Es decir que de error tipográfico nada y que, si hubiera sabido antes de comprar que el coche no disponía de ese sistema de seguridad, no hubiera encargado el coche, optando por la competencia que sí lo ofrecía.

Las cosas así, Luis decidió “ventilar” el caso a través del **arbitraje de consumo**, y la vista arbitral se celebró el 17 de noviembre de 2015 (casi 7 meses tras la compra). Ese día, cada parte expuso su punto de vista. Luis dijo que el coche entregado no cumplía sus expectativas ni respetaba lo acordado por contrato y que, de haberlo sabido, no habría comprado esa marca sino otras en el mercado con el extra incluido.

Además, alegó que la incidencia no era reparable (el accesorio es incompatible con su coche), ni el coche sustituible por otro con dicho accesorio, no quedándole más remedio que resolver el contrato u obtener una rebaja en el precio, cosa que él no deseaba. Por tanto, Luis solicitó **la resolución del contrato con la devolución recíproca de las prestaciones** (coche hoy por importe original pagado).

Por su parte, el representante del concesionario se opuso a la pretensión de Luis, alegando que el coche disponía de sistema de asistencia, ya que incluía el sistema LDW, que sí funcionaba y que el sistema de reconocimiento de señales, a su juicio, *“no le parecía un elemento disuasorio para decidir la compra de un vehículo”*. Además, alegó que ofreció compensar a Luis con 600 euros (el sistema de señales está valorado en 180 euros) y un cambio de aceite valorado en 180 euros, que Luis no aceptó.

El Colegio arbitral tras deliberar, emitió el laudo arbitral nº 02309/2015 de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, que estimó la pretensión de Luis, al considerar que el vendedor no entregó el bien conforme con el contrato de compraventa en relación con un elemento de seguridad de importancia, y que no era posible técnicamente la reparación como la sustitución del coche por

otro con el accesorio. Admitiendo que el reclamante había rechazado la rebaja en el precio, la única solución era la rescisión del contrato de compraventa. Y así, se obligó al concesionario a reembolsar al reclamante los 39.620 euros que costó el coche, y a Luis a devolver el coche en su estado de entonces.



Caso 7. Modificar tu pedido antes de la entrega.

Marisa y sus llantas demasiado grandes

Una usuaria, Marisa nos escribe a Consumoteca.com para decirnos que están a punto de entregarle su coche nuevo. Cuando hizo el pedido, el vendedor le insistió en que eligiera llantas de 19". Ahora tras informarse un poco se ha dado cuenta de que esas llantas tan planas son incómodas. Marisa nos pregunta si hay posibilidad de cambiar esas ruedas tan planas por unas de 18" antes de la matriculación.

En este caso hay que entender que el vehículo no lo fabrica el concesionario, sino que toma nota de tu pedido y lo encarga al fabricante. Habrá partes del encargo como la carrocería, el motor o el color, que no puedan sustituirse a estas alturas, pero habrá otras partes móviles sustituibles, como las llantas, que, dependiendo de las relaciones entre la fabricante y el concesionario posiblemente se esté a tiempo de modificar.

En este caso, las llantas de 18" en principio serán más baratas que las ultra-deportivas de 19", por lo que, al ir a menos, es posible que el concesionario acepte la solicitud de Marisa. Ahora bien, nuestra lectora tendrá que tener en cuenta que el contrato y el pedido detallado vinculan a ambos, con lo cual no podrá demandar el abono de la diferencia de precios entre las llantas de 19 y 18".

Si se diera el caso inverso y al concesionario le costara dinero adicional sustituir algún elemento, Marisa tendría que pagar la diferencia aparte.

Trámites de matriculación

Si decidiste matricular tú el coche nuevo, el concesionario te llamará para informarte de que tiene la Tarjeta de Industria. Tendrás que recogerla y acercarte a la Dirección General de Tráfico (DGT), con tu DNI para hacer las gestiones para obtener el Permiso de Circulación del coche (documento expedido por el Ministerio del Interior, DGT), que es un documento de "identidad" que asocia el vehículo a tu persona, y después conseguir las placas de matrícula del coche, que tendrás que entregar al concesionario para que te las instalen.

Si matriculas a través de la gestoría del concesionario, éste hará los trámites por ti y te avisará cuando el coche tenga las matrículas en su sitio. Esto es más cómodo, aunque tendrás que pagar entre 120 y 200 euros en concepto de honorarios de gestoría.

Seguro para poder circular

Otro de los trámites a tener previsto antes de llevarte tu nuevo coche del concesionario es el de contar con un seguro con fecha de inicio de la cobertura el mismo día que lo retiremos del concesionario y salgamos a disfrutar de nuestra adquisición.

Aquí se pueden dar, básicamente, dos supuestos:

- El consumidor entregó el antiguo coche como parte del pago, y reaprovecha la parte de la prima no consumida del antiguo seguro.
- El consumidor compra un vehículo nuevo sin entregar otro a cambio, y por tanto asegura el nuevo coche con una póliza de seguros nueva.

Asegurar el coche nuevo con el seguro del coche viejo

En este caso, previamente, con la entrega del coche viejo, deberíamos haber comunicado a la aseguradora nuestro deseo de “congelar” la prima en curso y que nos aplique la **reserva de prima** o **extorno** para minorar el seguro del nuevo coche. Bastará con indicarle a la aseguradora en cuanto sepamos la matrícula y la fecha de matriculación del nuevo coche estos dos datos.

La aseguradora, si no ha pasado un mes desde que le comunicamos la petición de reserva de prima del seguro, hará un cálculo de los días que con arreglo a la parte no consumida del seguro y con el “riesgo” del nuevo coche, quedarán para ser disfrutados por éste o bien del importe a descontarte del seguro anual del nuevo coche.

Si lo hace de la primera forma y estás de acuerdo, la aseguradora te enviará por correo postal una propuesta de modificación de la póliza actual con los nuevos datos del vehículo nuevo y la nueva fecha de caducidad del seguro.

Un inconveniente de esta modalidad puede ser que el nuevo seguro no tenga la misma cobertura del seguro anterior (por ejemplo, el anterior era a terceros y tú quieres un todo riesgo), y habrá que esperar al vencimiento del seguro para pactar una modificación de la póliza de seguros con una nueva cobertura para el coche nuevo (por ejemplo, todo riesgo con franquicia).

Asegurar el coche nuevo con una nueva póliza de seguro y rápido

Esta es la modalidad más “limpia”. El nuevo coche necesita un contrato de seguro nuevo (más adelante tienes un capítulo de este libro reservado a las modalidades de seguro de un coche nuevo si quieres pistas).

Hoy en día, gracias a Internet es posible prácticamente contratar un seguro sobre la marcha, por teléfono o directamente en la web de la aseguradora. Basta con comu-

nicar a la aseguradora (por teléfono o vía web) los datos del nuevo vehículo y nuestros datos (DNI, fecha de antigüedad del carné de conducir y datos de pago) y ésta nos hará llegar por correo electrónico una “propuesta de seguro” válida para circular (incluye el número de seguro) desde ese mismo momento.

Esta propuesta es un documento provisional a la espera de recibir en nuestro domicilio el contrato de seguro, las condiciones de contratación y un sobre pre-franqueado en el que devolver un ejemplar firmado del contrato a la aseguradora.

Ya sólo queda ir a recoger el coche nuevo, ¡qué ilusión!

¿Y si me llevo a casa el coche sin asegurar?

Si conduces un coche sin seguro, incluso la tarde en la que lo retiras del concesionario a tu casa, sólo a un par de kilómetros de casa te la juegas. Si tienes un accidente en ese trayecto y no tienes seguro (incluso aunque notificaras a la aseguradora que congelara el seguro de tu coche viejo, pero no notificaste los datos del nuevo coche) estás incumpliendo el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor que te obliga a asegurarte en su artículo 2.

1. Todo propietario de vehículos a motor que tenga su estacionamiento habitual en España estará obligado a suscribir y mantener en vigor un contrato de seguro por cada vehículo de que sea titular, que cubra, hasta la cuantía de los límites del aseguramiento obligatorio, la responsabilidad civil a que se refiere el artículo 1.

Está prohibido circular con el vehículo sin tener el seguro obligatorio de automóviles. Si ocurriese un siniestro, además de la sanción correspondiente, el conductor del vehículo sería el responsable de dar cobertura a los daños que pudieran producirse.

2.3.2. LA ENTREGA DEL COCHE NUEVO: QUÉ TENER EN CUENTA

La entrega del coche nuevo es el momento más esperado por el comprador y también por el vendedor. Aunque lo tienes ahí delante, matriculado y limpio, y deseas salir pitando y que no te cuenten historias, conviene tomarse tiempo para que el vendedor te explique los principales mandos del vehículo, trucos, pistas y consejos.

Por ejemplo, cómo funciona el Start-stop, o qué es eso de las luces diurnas, que no todo el mundo lo tiene tan claro.

Qué te tiene que dar el concesionario

Recuerda que, con el coche nuevo, el concesionario te tiene que hacer entrega al menos de:

- Una factura completa. Este documento contendrá los datos del concesionario y del comprador, el número de factura, la fecha, el número de bastidor del coche y el modelo completo, color y accesorios contratados.

Se detallará el importe a pagar, al que se le aplicará el descuento comercial que proceda. A la cuantía resultante (base imponible), se le aplicará el IVA del 21%, dando el total a desembolsar.

- Documentación completa del coche: Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos del Ministerio de Industria, Permiso de Circulación del Ministerio del Interior y Declaración de alta en el Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IM-VTM).

- Detalle de la garantía (legal y comercial adicional), sus coberturas, su plazo de vigencia, sus limitaciones, sus exclusiones, etc.

- Documentos que acompañan al vehículo: manual del usuario, libro de revisiones, etc.

- Datos de contacto en caso de problemas y a efectos de las revisiones oficiales.

- Objetos que acompañan al vehículo en la entrega: juego de herramientas, juego de llaves, etc.

Consejos que te doy

Consejos que te doy desde que sales del concesionario, a los mandos de tu flamante coche nuevo:

- Vete a la primera gasolinera que te encuentres y llena el depósito, que el concesionario no es muy generoso con este aspecto y no conoces cómo de “fiel” o “mentiroso” es el testigo del depósito de tu coche nuevo.

- Tómalo con calma los primeros kilómetros. Ni tú conoces las reacciones de tu coche ni éste está para rodar a toda mecha. Los neumáticos nuevos llevan una cera especial que es resbaladiza, sobre todo con lluvia, el motor tiene que recorrer

muchos kilómetros a un régimen moderado para acoplarse, no has aprendido a conocer la capacidad de frenado de tu nuevo coche, etc.

Si eres de los que cambia de vehículo cada tres o cuatro años, empieza a pensar en el día del siguiente cambio desde el día en que uses tu nuevo coche por primera vez. Por eso:

- Guarda una de las dos llaves originales, junto con la “chapita” con el número de serie de las llaves, en lugar seguro y procura usar siempre la otra llave. En unos años, si cambias de coche, el nuevo propietario te agradecerá disponer de una llave completamente nueva. Además, pensará que el mismo celo que has puesto con la llave original sin uso, lo has puesto en el cuidado periódico del vehículo.

- Lo mismo se aplica a la documentación que acompaña a tu vehículo: Permiso de Circulación, Tarjeta ITV, libro de mantenimiento, manual del usuario, etc. Trátalos bien, guárdalos en una funda protectora, etc.

Y por supuesto guarda siempre las facturas de las revisiones que le vayas haciendo al coche y las ITVs que vaya pasando con el tiempo. Guárdalas ordenadamente en una carpeta dedicada a tu coche, anotando el histórico de revisiones del coche (fecha, kilómetros, importe, etc.), de cambios de neumáticos o de batería.

Un pequeño esfuerzo cuando se van haciendo las cosas te ahorra muchos quebraderos de cabeza después, buscando papeles, y darás una imagen impecable al futuro comprador el día que lo puedas querer vender.

Revisiones periódicas establecidas

Los fabricantes exigen como contrapartida de la garantía que ofrecen sobre sus vehículos, que éstos pasen una serie de revisiones en servicios técnicos oficiales (talleres) de su confianza. Mediante este servicio complementario a la venta, los concesionarios se garantizan una fuente continuada de ingresos a lo largo de la vida del vehículo, al menos, mientras dure la garantía del fabricante.

Consulta el apartado 2.5 de esta Guía para conocer las incidencias habituales en Garantía y el apartado 5 para saber sobre talleres de reparación.

Problemas en garantía

Una vez en posesión de tu coche nuevo, recuerda como veremos en el apartado 2.5 de esta guía, que dispones de 2 años de garantía legal por falta de conformidad de tu coche para el uso esperado.

En esa sección abordamos el tema técnico interesante del *aliud pro alio* (latín para “una cosa por otra”), que se aplica cuando hay una falta de correspondencia objetiva entre lo pactado (coche nuevo con estas características en pleno funcionamiento) y lo entregado, (coche nuevo con una avería o defecto de fabricación importante).

En este caso, hay una falta de conformidad del coche nuevo con la consiguiente insatisfacción del contratante, al ser inadecuado el coche para el fin a que se le destina.

2.4.-FINANCIAR LA COMPRA DE TU COCHE NUEVO

2.4.1. POR QUE NO ES ACONSEJABLE

Financiar la compra de un coche es un error y no te lo recomiendo nunca, salvo que necesites el coche para trabajar (ojo, no para ir al trabajo si tienes alternativas públicas), porque te obligará a endeudarte para consumir un bien que es un **pasivo**, es decir, que detrae fondos de tu bolsillo, que no volverán.

Si tienes que recurrir a la financiación de tu coche nuevo, ten en cuenta que el precio a pagar será siempre peor que si pagaras al contado, incluso si el precio de venta que te ofrece el concesionario es mejor “con financiación de la casa” que pagando en efectivo 100% (al menos aparentemente).

Esto es así, porque las “financieras” vinculadas a los fabricantes de coches, tienen también sus objetivos anuales de hacer “x” financiaciones, y se los trasladan a los concesionarios (*“de cada 100 ventas, me tienes que hacer “Y” financiaciones”*). Cuando se han hecho pocas financiaciones en un período de tiempo (mes, trimestre, semestre, año), se ponen nerviosas y tienden a abrir el grifo de la financiación.

En cualquier caso, lo que tienes que mirar cuando financias tu coche con la financiera de la marca, es:

- el precio total pagado al final de la financiación, intereses incluidos;
- la Tasa Anual Equivalente (TAE), de la financiación que te están ofreciendo frente, por ejemplo, a la TAE de un préstamo personal en las mismas condiciones de importe y duración, que te pueda ofrecer tu banco;
- si existen comisiones por cancelaciones anticipadas del préstamo, tanto parciales como totales (en caso de que quieras reducir o cancelar tu deuda antes del plazo previsto);
- otras cosas: si te “encasquetan” otros servicios de pago adicionales o te obligan, por ejemplo, a suscribir un seguro a todo riesgo durante la vida del préstamo, las penalizaciones en caso de no poder pagar una cuota mensual, etc.

A mi juicio, esta práctica de darte mejor precio si financias restringe la libre competencia, ya que el concesionario te pone en una tesitura un poco complicada:

- si financias el coche con la financiera de la marca, el precio del coche, a priori, es más barato que pagando al contado. Pero pagas un préstamo con unas condiciones malas, que al final de la vida del préstamo hace que pagues muchísimo más que al contado o con financiación de terceros;

- si financias con una entidad externa, el coche te sale más caro, pero te puede compensar porque pagas menos intereses (su TAE es menor que la de la financiera de la marca de automóviles).

El segundo aspecto a tener en cuenta es que, **cuanto más dinero financias y cuantos más meses tardes en pagar el crédito, más cara la financiación.**

Financiar la compra de un coche es un error y no te lo recomiendo nunca, porque te obliga a endeudarte para consumir un bien que es un “pasivo”. Recurrir a un avalista es además una temeridad: si dejas de pagar, la financiera irá contra el avalista y su patrimonio para cobrar tus deudas.

Ten en mente que, **si financias la compra de tu coche, la operación se retrasará** porque tendrás que demostrar a la financiera tu solvencia patrimonial y que eres capaz de asumir el compromiso mensual de pagar el préstamo durante todos los meses que dure la operación.

Los dos principales documentos que te van a pedir serán tu nómina (donde va a mirar tus ingresos netos, tipo de contrato fijo o temporal y tu antigüedad en la empresa) y tu declaración de autónomos si eres un profesional.

Si no lo ven claro, te van a pedir un **avalista**, es decir, que otra persona con fondos y capacidad patrimonial (que también tendrá que demostrar su “solvencia”), garantice que, si en un momento dejas de pagar, ella lo hará por ti. Normalmente, los avalistas suelen ser personas próximas como padres, hermanos o incluso algún amigo (hasta esa fecha, al menos).

Si es tu caso te vuelvo a desaconsejar que compres un coche con financiación avalada por un tercero. Es arriesgadísimo para el tercero porque compromete todos sus bienes si tú dejas de pagar una, dos o varias cuotas de tu “préstamo para compartir un coche”, que recuerda, es un pasivo que saca dinero a espaldas cada mes de tu bolsillo (o del avalista si tú no respondes).

Por último, acuérdate de que cuando financias un coche, la financiera constituye un derecho de reserva de dominio sobre el coche que te impide disponer de él (venderlo), mientras esté vigente dicha reserva de dominio. Esta puede perpetuarse una vez terminada la financiación si no te acuerdas de pedir al Registro de Bienes Muebles el levantamiento de la reserva de dominio por finalizarse tus obligaciones con la financiera, una vez devuelto el préstamo íntegramente.

Caso 8. Qué te puede pasar si dejas de pagar el coche financiado. **El Impago de Tomás**

Veamos el ejemplo de Tomás, un usuario que financia la compra de su coche a 36 meses. Cuando quedan 12 mensualidades para saldar la deuda, lo despiden del trabajo y ya no puede seguir pagando el coche. ¿Qué puede hacer si su préstamo no tiene ava-

lista? ¿Y si hubiera nombrado avalistas a sus padres que son pensionistas y no tienen recursos para pagar, pero sí una vivienda en propiedad?

Lo que tienes que saber como consumidor es que, si te comprometes a pagar un préstamo y dejas de pagarlo, te van a reclamar la cantidad pendiente por la vía judicial, declarando su vencimiento anticipado. La financiera reclamará la deuda pendiente de pago (más intereses y penalizaciones) bien al prestatario exclusivamente, o si tiene avalistas, demandándoles judicialmente.

Esto va a suponer que no les van a reclamar, sólo, por el importe pendiente, sino por los intereses, recargos pactados en caso de impago y los gastos de acudir a juicio. Si el prestatario o su avalista, fueran condenados al pago, y no pudieran hacer frente a la suma debida, todo pasaría a la fase judicial de ejecución de sentencia, destinada al embargo de sus bienes.

Entre los bienes embargables del prestatario o sus avalistas se incluirán inmuebles y bienes muebles, incluso la prestación por desempleo o las pensiones de los padres, siempre que superen el salario mínimo interprofesional, conforme a una escala.

Si el ejecutado fuera beneficiario de más de una percepción salarial, se acumularán todas ellas para deducir una sola vez la parte inembargable. Igualmente serán acumulables los salarios, sueldos y pensiones, retribuciones o equivalentes de los cónyuges cuando el régimen económico que rijan su matrimonio no sea el de separación de bienes. Y las rentas de toda clase, circunstancia que habrán de acreditar al Secretario judicial. En atención a las cargas familiares del ejecutado, este funcionario de la justicia podrá aplicar una rebaja de entre un 10 a un 15 por ciento en los porcentajes establecidos.

¡¡Ojo!!, porque estos límites se podrán dar si la orden de embargo se dirige al organismo que paga la prestación o las pensiones, o bien a la empresa que pudiera abonar el salario; pero en el momento en que estas cantidades se incluyen en una cuenta bancaria, desaparecen estos límites. Si en una cuenta se ingresa un 100% de una pensión, podemos decir que se transforma en dinero en una cuenta, que puede ser embargado en su totalidad.

Si no hubiera sueldos, pensiones o cuentas bancarias contra las que cobrarse, la financiera podrá embargar la casa de los avalistas, y tras un proceso de subasta en el juzgado, se podrá vender para obtener el dinero que se adeuda (aunque sea una cantidad pequeña).

Lo mejor en este caso sería intentar vender el vehículo para obtener el dinero para pagar el resto del precio. Esto sólo será posible si el coche no tiene reserva de dominio.

2.4.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN

Existen múltiples formas de financiar la compra de un vehículo desde el préstamo de un familiar a un préstamo al consumo de tu banco, pasando por un préstamo de la financiera de tu marca de coches.

Estas financieras son empresas filiales del fabricante que suelen recurrir a un tercero como por ejemplo CETELEM, para fomentar la compra de sus coches mediante financiación con intereses. Posiblemente financiando tu coche con estas financieras de la “marca” puedas conseguir un mejor precio que “pagando a toca teja” y además no tendrás que moverte del concesionario porque ellos harán el “papeleo” por ti.

No obstante, ten en cuenta las siguientes obligaciones que te va a imponer la financiera y que forman parte del típico contrato de financiación a plazos de un coche (o cualquier otro bien mueble):

- **Mora en el pago:** los deudores que demoren en el pago de sus deudas vencidas deberán satisfacer desde el día siguiente a su vencimiento un interés moratorio pactado que se devengará día a día, sin necesidad de requerimiento aplicándose la fórmula del interés simple: $I = (C \times R \times T) / 100$

- **Comisión de devolución:** el impago de cualquier cuota establecida en el plan mensual de amortización devengará la comisión de devolución acordada en las condiciones particulares.

- **Incumplimiento, vencimiento anticipado y documentación de la deuda:** la falta de pago de dos cualesquiera plazos, o del último de ellos a que se hace referencia en el epígrafe reconocimiento de deuda facultará al financiador a dar por vencido el préstamo, extinguiéndose por tanto el aplazamiento y exigiendo, como consecuencia, el abono de la totalidad de la deuda pendiente, que comprenderá la deuda no satisfecha a sus respectivos vencimientos, con sus intereses contractuales, la anticipadamente vencida y todo ello, con los intereses de demora pactados, comisiones de devolución y demás gastos exigibles con arreglo a lo establecido en el presente contrato.

- **Prohibición de enajenar:** el prestatario no podrá enajenar o gravar el objeto financiado adquirido hasta el completo pago del préstamo, siendo el presente contrato la carta de pago más eficaz.

- **Reserva de dominio:** el dominio del objeto financiado pertenece al financiador hasta el completo pago del mismo.

- **Seguros:** el comprador deberá suscribir y mantener durante la vigencia de este contrato un seguro a todo riesgo, sobre el bien cuya adquisición se financia, que cubra los daños propios del mismo, incluyéndose los supuestos de incendio o robo. Se designará como primer beneficiario de la indemnización del seguro al financiador, obligándose el comprador a comunicarlo así al asegurador, conviniéndose que el asegurador no indemnizará en cantidad alguna por el siniestro del bien al prestatario, sin el consentimiento previo del financiador, el cual queda subrogado en el derecho al cobro de la indemnización que, en su caso, le pudiera corresponder al prestatario, hasta la cantidad que quede pendiente del préstamo en el momento del siniestro.

- **Cesión:** el financiador se reserva el derecho a ceder a tercero los derechos y acciones derivados del presente contrato, así como la reserva de dominio constituida a su favor y cualquiera otra garantía formalizada con ocasión del presente contrato, comunicando esta cesión al prestatario.

- **Gastos:** todos los impuestos o gravámenes y gastos de cualquier clase que se originen por la constitución, novación, cumplimiento o extinción de las obligaciones resultantes de este contrato, especialmente los relativos a la inscripción del mismo en el Registro de Bienes Muebles, y la cancelación de dicha inscripción, los honorarios o corretajes de fedatarios públicos, en su caso, el arancel del Registro y los gastos de comunicación y correo serán a cargo del prestatario.

Consejos al financiar la compra de un coche

Recuerda que, si recurres a la financiación de un coche, en el fondo estás contratando un préstamo al consumo con un importe alto, cuotas relativamente altas y una obligación de pagar la cuota mensualmente, durante años, bajo la “amenaza” de perder el coche en caso de que dejes de pagar (la garantía del cobro de la financiera es el coche, además de la tuya personal).

Algunos consejos rápidos al respecto:

- Recurre a la financiación del coche solo si no tienes el dinero para comprarlo “a tocateja”, ya que los concesionarios se llevan comisiones de las financieras de los fabricantes si te “encasquetan” la financiación.

En un estudio de la OCU* en concesionarios de seis marcas, un 96% de los comerciales de los concesionarios ofrecieron la opción de financiar sin que el cliente la planteara, y de aquellos comerciales que ofrecieron financiar, el 30% lo hizo de manera insistente, prometiendo comodidad a mansalva;

- Si vas a recurrir a la financiación, estudia cuánto de más pagarás sobre el valor del coche en efectivo, al final del préstamo en miles de euros y decide si te compensa;

- No te fijas solo en las ofertas que te hagan las financieras de los fabricantes (PSA Finance, Volkswagen Finance, etc.) ya que también puedes recurrir a un préstamo al consumo de tu banco o de cualquier otra financiera o de un familiar;

- Elige un préstamo que te permita pagar una cuota mensual asequible para tus posibilidades actuales y analiza bien a fondo si serías capaz de pagar esa cuota mensual en caso de que disminuyeran tus ingresos en el futuro (pérdida del trabajo o separación de tu pareja, por ejemplo);

- Mejor dar una entrada alta que no pagar nada desde el principio. Dar una entrada reducirá la cuota mensual o el número de meses a pagar por tu coche;

Compara las distintas ofertas de préstamo mediante la TAE. La TAE es el indicador de cuánto cuesta el préstamo. Cuanto más baja mejor. La TAE tiene en cuenta

* <https://www.ocu.org/coches/coches/noticias/financiacion-coches>

muchos aspectos además del coste del préstamo como las comisiones de apertura o cancelación, los gastos de estudio y de gestoría y cualquier otro gasto que sea necesario afrontar para obtener la financiación (algunos te impondrán contratar el seguro a todo riesgo con ellos, y durante la duración de la financiación).



Caso 9. Los 43 pases por el taller del Renault defectuoso de Hermenegildo

Aquí te cuento la historia real de un consumidor de nombre Hermenegildo, que compró en octubre de 2004 un coche Renault en el concesionario Autosae Aranjuez, S.A. El coche se financió con Renault Financiación, posteriormente absorbida por RCI Banque, S.A. Sucursal en España (financiera de Renault y Nissan).

Nada más pasar un mes desde la compra, en noviembre de 2004, el coche empezó a fallar y a dar averías, algunas sencillas, pero otras complejas. En algo más de dos años desde su compra, H. (lo llamaremos así para abreviar) tuvo que visitar al concesionario 43 veces por averías (20 de ellas de gravedad), como consta en el departamento de atención al cliente de Renault.

Estas averías le obligaron continuamente a reclamar, quedarse sin coche y las molestias de ir y venir, el estrés de haber hecho una mala compra y la angustia encima, de estar vinculado durante años a la financiera para financiar algo que había salido rana. Ante esta situación, después de meditarlo con su pareja, H tomó en junio de 2007, una decisión que seguro que tú o yo tomaríamos también: dejar de pagar a la financiera hasta que le dieran una solución a su coche defectuoso (tenía entonces 87.000 km).

Consecuencia del impago, la financiera presentó una solicitud de procedimiento monitorio el 1 de febrero de 2008 reclamando a H. la cantidad adeudada hasta ese momento por el impago de los plazos del préstamo de financiación y los intereses de mora, fijados en el 2% mensual, que se devengarán hasta el pago de lo adeudado. H. se negó a pagar alegando que el coche era defectuoso como había quedado constatado por escrito 43 veces.

El proceso monitorio se archivó, así que, unos meses después la financiera demandó al consumidor H. con una demanda judicial de fecha 14 de mayo de 2008 ante el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Aranjuez, Madrid (número 379/2008). En ella, RCI Banque S.A. pedía al juez que se pronunciara a su favor y condenara al consumidor a pagarle por un lado 16.223,22 euros pendientes de pago y por otro lado los intereses de demora pactados en el contrato de financiación, del 2% mensual desde la fecha del cierre de la cuenta hasta su total pago, con imposición de costas a H. En la demanda, resaltaba la diferente personalidad jurídica que tenía respecto del fabricante y del concesionario vendedor del automóvil, por lo que, alegaba, no le podían ser opuestas las deficiencias del vehículo (es decir, que no era culpa suya que el coche nuevo hubiera salido tan pésimo).

Por su parte, la defensa de H. se ofreció a abonar la parte proporcional del precio aplazado que restaba desde el mes de junio de 2007, inclusive, hasta el final del préstamo, descontando el valor de tasación del vehículo en mayo de 2007.

RCI Banque, S.A. Sucursal en España no estuvo muy fina en este caso. Exigió el pago del préstamo del coche, desentendiéndose de que estaba gravemente defectuoso. Poco compromiso y poca satisfacción para su cliente Hermenegildo.

El Juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Aranjuez dictó sentencia número 84/2012 de fecha 17 de octubre de 2012, en la que desestimó la demanda y condenó en costas a la parte actora, la financiera. En su sentencia declaró que **el contrato de compraventa del vehículo y el préstamo de financiación para el pago del precio eran contratos vinculados**, ya que el préstamo se concertó en el concesionario, siendo este quien puso en contacto al comprador con Renault Financiación, en virtud del acuerdo previo existente entre vendedor y financiador para que aquel ofreciera a sus clientes la financiación de Renault Financiación. Por tal razón, concurriendo los requisitos previstos en el artículo 15 de la Ley 7/1995, de Crédito al Consumo, que facultan al consumidor para ejercitar frente al financiador los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes cuyo precio ha sido financiado mediante un contrato de crédito, el Juzgado de Primera Instancia desestimó la demanda.

Así que H. pudo respirar tranquilo unos días, pero la financiera de Renault/Nissan, que tiene muchos medios, recurrió la sentencia ante la Audiencia Provincial de Madrid, nada satisfecha con la sentencia de primera instancia.

Tras el recurso de RCI Banque, S.A. Sucursal en España, la Sección 11 de la Audiencia Provincial de Madrid (nº de rollo 35/2013) dictó sentencia en fecha 20 de enero de 2014, cuyo fallo estima en parte el recurso de apelación de la financiera y, en consecuencia, condena al demandado (H) a pagar a la financiera 15.878,73 €, más los intereses legales.

Consideraba la financiera que las reclamaciones hechas al concesionario no podían considerarse reclamaciones hechas al fabricante, que el demandado no había desistido del contrato con el fabricante del vehículo, pues este continuaba en su poder, y no había formulado reconvencción para solicitar la nulidad del contrato, limitándose a negar el pago amparándose en el hecho de que había defectos de fabricación. Y, en todo caso, la financiera había cumplido con su obligación contractual; si el fabricante no lo había hecho, tendría que haber sido demandado por el comprador. El comprador, concluía la AP, no puede dejar de pagar a la financiera por hechos imputables a terceras personas.

La Audiencia, aunque admitió que el vehículo había sufrido, desde el momento mismo de su compra, deficiencias que excedían de las normales, afirmó que no constaba que el consumidor hubiera reclamado al proveedor del vehículo sin obtener la satisfacción a que tenía derecho. Asimismo, era la entidad financiera la que había reclamado al consumidor el importe del préstamo. El consumidor no había ejercitado una pretensión frente a la financiadora, pues no había promovido una pretensión relativa a la nulidad del contrato de compraventa.

Por esas razones, consideró que no podía estimarse la defensa que el consumidor había opuesto frente a la reclamación de la financiera, basada en los defectos que presentaba el vehículo y que habían determinado la necesidad de llevarlo al taller las ocasiones a que se ha hecho referencia. Destrozado por el revés judicial, H. ordenó a su defensa interponer recurso extraordinario por infracción procesal y recurso de casación ante el Tribunal Supremo.

Y la conclusión del Tribunal Supremo (TS) tras analizar el caso fue que:

- son hechos probados que el consumidor compró un vehículo nuevo que en algo más de dos años desde su compra le obligó a visitar al concesionario 43 veces por averías (20 de ellas de gravedad), a partir del mismo mes de su compra. Hay constancia de todas las incidencias en el servicio de atención al cliente.
- estas circunstancias suponen que el consumidor efectuó frente al vendedor del coche una reclamación previa que le permitía ejercer frente a la financiera los mismos derechos que tenía frente al vendedor (devolver el coche, dejar de pagar, y reclamar una solución pactada).
- la financiera no puede exigir el pago completo del pago del vehículo cuando hay un “evidente incumplimiento contractual”.

Por tanto, para el TS procede estimar el recurso de casación interpuesto por H contra la sentencia de 20 de enero de 2014, de la Audiencia Provincial de Madrid, declara sin valor ni efecto alguno el recurso de apelación de RCI Banque, S.A. Sucursal en España contra la sentencia del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Aranjuez y “condenamos a H. al pago de las costas del recurso extraordinario por infracción procesal. No procede hacer imposición de las costas del recurso de casación”.

El mensaje que el Tribunal Supremo ha querido pasar con esta sentencia es que, cuando el incumplimiento del contrato principal del que la financiación es accesoria, es flagrante y el consumidor ha dejado numerosas constancias (reclamaciones escritas, pruebas de que lo recibido no es acorde a lo pactado o es defectuoso, testimonios de terceros afectados o de peritos, etc.) del incumplimiento del vendedor, **el financiador debe responder también si el consumidor decide dejar de pagar la financiación consecuencia del producto o servicio defectuoso.** Será la financiera pues, la que se tenga que entender con el vendedor del producto defectuoso o servicio incompleto o de mala calidad.



Caso 10. Alejandro tiene problemas para desistir de la financiación de su coche nuevo

Nos escribe Alejandro para contarnos sus problemas con un concesionario de Nissan y la financiera CaixaBank Consumer Finance. Alejandro tiene dinero para pagar al contado su coche nuevo pero el comercial del concesionario insiste en que, si financia el 40% del precio a un mínimo de tres años, le hace un descuento de 1.000 euros sobre el precio de venta al contado.

Tras pensarlo mucho y con toda la presión del comercial sobre sus espaldas, Alejandro firma el contrato de financiación a distancia, desde el móvil del comercial. A los dos días de firmar, el comprador se enfría y piensa que no necesita un préstamo y que prefiere pagar los 1.000 euros adicionales del precio al contado, desistiendo de la financiación. Y ahí empieza su calvario: las entidades financieras no tienen ninguna práctica cuando se trata de desistir de una financiación.

Aquí te resumo lo que dice la ley y lo que debes hacer si no quieres tener luego problemas con la financiera ni con el concesionario en este caso, atípico, pero legalmente posible: echarse para atrás de un contrato de financiación de un coche nuevo.

Por qué sale mejor financiar un coche que pagarlo al contado

Lo primero que tienes que saber es que este mejor precio no es tan real como parece porque lo que tienes que comparar es el precio al contado hoy con el precio final pagado cuando termines de devolver el préstamo. Si sumas las cuotas totales pagadas a la entrada dada, acabarás pagando más que al contado hoy. ¿A que no es mejor de lo que parecía?

Aún así, debes saber que los concesionarios tienen cupos de coches que deben financiar con la financiera de su marca para alcanzar sus objetivos periódicos. Por eso, están dispuestos a descontarte, como a Alejandro, 1.000 euros del precio contado. Al final ese descuento se lo pagan con creces la marca y su financiera en forma de descuentos por el volumen de coches que venden en total, con y sin financiación.

¿Se puede desistir de una financiación de un coche?

Sí si se ha contratado a distancia, como suele ser el caso siempre, cuando el comercial se enchufa a su PC y rellena tus datos para solicitar la financiación de tu nuevo coche.

El artículo 9 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a Plazos de Bienes Muebles (Facultad de desistimiento) reconoce la facultad del consumidor de *“desistir del contrato dentro de los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente al vendedor y, en su caso, al financiador”* (siempre que no haya usado la cosa y la devuelva en perfecto estado). *“Este derecho será irrenunciable, sin que la no constancia de tal cláusula en el contrato prive al comprador de la facultad de desistimiento”*.

Y el 9.4 dice así:

En caso de adquisición de vehículos de motor susceptibles de matriculación podrá excluirse mediante pacto el derecho de desistimiento, o modalizarse su ejercicio de forma distinta a lo previsto en esta Ley.

Por tanto, antes de firmar el contrato de préstamo, lee si hay alguna exclusión expresa a tu derecho a desistir de la financiación, y si no la hay, ejerce tu derecho, por escrito, en los 7 días hábiles desde la entrega del coche.

Por su parte, el artículo 28 de la Ley 16/2011 de Contratos de Créditos al Consumo dice que:

El derecho de desistimiento de un contrato de crédito es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, comunicándoselo así a la otra parte contratante en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna.

En el caso de Alejandro, al tener la condición de consumidor, dispone de 14 días para el desistimiento en lugar de los 7 de la primera norma. En este mismo artículo se establece el deber del particular de devolver al financiador el principal más el interés acumulado desde la disposición del préstamo hasta el reembolso del capital, en un plazo máximo de 30 días naturales.

Qué hacer si quieres desistir de la financiación

Pues, como en el caso de Alejandro, insistir y mucho, porque los departamentos de atención telefónica de las financieras casi nunca se han encontrado con esta situación y están muy peces en el asunto.

Si es tu caso, te recomiendo llamar a la financiera, comunicarles tu deseo de desistir y enviarles un burofax con la petición de que, con arreglo al artículo 9 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, desees desistir de la financiación. Y que te indiquen, a la mayor brevedad posible, el importe a abonarles (capital más intereses por los poquísimos días que ha durado el préstamo según el artículo 28 de la Ley 16/2011), y la forma de hacerlo. También que te confirmen acto seguido que el contrato de préstamo ha quedado cancelado definitivamente y que no les debes nada ya. Si no saben o no te hacen caso, lo mejor es poner una reclamación escrita.

Acto seguido debes resolver tu relación con el concesionario ofreciéndote a pagar la diferencia entre el precio de contado y el precio financiado más barato. No les va a gustar nada tu decisión y te van a amenazar con el infierno (recuerda que dejan de recibir una comisión por la financiación frustrada) pero es tu derecho.

Y lo curioso de todo este penar para Alejandro es que el comercial, finalmente, renunció al descuento que le dio por financiar su coche, a pesar de que este insistió en pagar la diferencia del precio con financiación, respecto al precio contado, unos 1.000 euros a mayores.

Ya lo sabes, tienes derecho a desistir de la financiación de tu próximo coche durante los 7 días hábiles tras la entrega del coche, o 14 días desde la financiación si actúas como consumidor final.

2.5.-LA GARANTÍA LEGAL Y COMERCIAL DE TU COCHE NUEVO

2.5.1. LA GARANTIA LEGAL DE UN COCHE

La garantía es la obligación que tiene el vendedor o fabricante de un bien duradero, de asegurar durante un tiempo determinado su buen estado, condiciones de uso y funcionamiento esperable, de modo que sirva para el fin al que se destina.

El artículo 114 del Real Decreto Legislativo 1/2007 dice que:

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Durante los 2 primeros años tras la compra nuevo, la ley protege al consumidor frente al mal funcionamiento del coche comprado, consecuencia de un defecto de fabricación. Esta garantía legal se hace valer cuando, dentro de los dos primeros años de vida del coche nuevo comprado, se manifieste lo que se conoce como una “falta de conformidad”. Es decir, que el coche:

- No se ajuste a la descripción hecha por la persona vendedora o al modelo o muestra que enseñó (hoja de encargo y contrato de compraventa);
- No sea apto (o deje de serlo) para el uso al que ordinariamente se destina un coche nuevo;
- No sea apto (o deje de serlo) para el uso especial que hubieran pactado la persona consumidora y usuaria con la persona vendedora;
- No tenga la calidad y prestaciones habituales que la persona consumidora y usuaria pueda esperar de un producto del mismo tipo, de acuerdo con su naturaleza y con las informaciones que haya dado la persona vendedora o productora en la publicidad o en el etiquetado.

Este principio de conformidad obliga al vendedor a entregar al consumidor y usuario un producto que sea conforme al contrato de compraventa y a responder de cualquier falta de conformidad que pueda darse tras la entrega del producto.

El vendedor responde ante el comprador de la falta de conformidad del coche nuevo durante sus dos primeros años de vida. Si el coche fuera de segunda mano, el vendedor (cuando es persona jurídica) y el comprador consumidor pueden pactar un plazo más corto, que legalmente no podrá ser nunca inferior a un año desde la fecha de entrega.

En general, puede decirse que existe conformidad cuando el coche nuevo entregado se ajuste a la descripción realizada por el vendedor, sean apto para los usos a que ordinariamente se destine un coche, cumpla cualquier uso especial requerido por el consumidor en la contratación y presente la calidad y prestaciones habituales de un coche del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y de las características del coche ofertadas en su publicidad o en el etiquetado.

Por tanto, puede identificarse el concepto de conformidad con el exacto cumplimiento del contrato, o la falta de conformidad con el incumplimiento, entendido en sentido amplio. Y el consumidor y usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

Duración de la garantía legal

Si el coche es nuevo, el vendedor responde de los defectos o falta de conformidad que presente durante los **dos años** siguientes a la fecha de entrega.

Pero este plazo reúne unas características que deben quedar perfectamente especificadas por escrito:

-Si el defecto del coche se manifiesta **durante los seis primeros meses** desde la fecha de entrega (válido para un coche nuevo o de segunda mano), **la garantía se entiende total y gratuita** y se entiende que este defecto ya existía cuando lo entregaron, es decir, que era de origen (defecto preexistente).

En este caso corresponde al vendedor demostrar lo contrario, es decir, que el defecto ha aparecido después, a causa de un mal uso o de un mantenimiento defectuoso. Durante estos 6 primeros meses el vendedor es quien tiene que demostrar, en definitiva, que entregó el producto de acuerdo con las condiciones acordadas.

-Si el defecto aparece **después de los 6 primeros meses y hasta los 2 años desde la fecha de entrega**, **la persona consumidora es quien tiene que probar que el defecto era de origen** y que no se debe a un mal uso o al paso del tiempo.

Para ello se recomienda recopilar documentación escrita que demuestre averías o mal funcionamiento del coche e incluso recurrir al peritaje del estado del coche por parte de un profesional.

MI CONSEJO: la mejor prueba a aportar es la que queda por escrito cada vez que el coche sufra averías, defectos o reparaciones estando nuevo y en garantía. Recuérdalo y sé muy ordenado/a si tu coche sale malo, de dejar constancia escrita, fechada y firmada por el concesionario cada vez que dejes el coche para reparación, de todas las averías sufridas.

La fecha de la factura del coche (o del tique de compra o del albarán de entrega si es otro bien), es la fecha de referencia a partir de la cual empieza a contar el plazo legal de dos años (a menos que haya alguna prueba en contra). Por lo tanto, es muy importante guardar dicho documento.

Derechos del consumidor con un coche en garantía

El artículo 118 del Real Decreto Legislativo 1/2007 dice que la persona consumidora y usuaria tiene respecto a un producto no conforme en el período de garantía legal, derecho a:

- La reparación del coche,
- Sustitución del coche por otro de iguales prestaciones,
- Rebaja en el precio,
- Resolución del contrato.

Lo anterior se apoya en la doctrina *aliud pro alio* (latín para “una cosa por otra”), que se aplica cuando hay una falta de correspondencia objetiva entre lo pactado (coche nuevo con estas características en pleno funcionamiento) y lo entregado, (coche nuevo con una avería o defecto de fabricación importante).

En este caso, hay una inhabilidad del coche nuevo con la consiguiente insatisfacción del contratante, al ser inadecuado el coche para el fin a que se le destina.

Esta doctrina se asienta en el artículo 1.166 del Código Civil, que dice así: *“El deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente, aun cuando fuere de igual o mayor valor que la debida”*. Cuando te entregan un coche nuevo “averiado”, e interpreta que hay un cambio unilateral por parte de la parte vendedora que determina el incumplimiento de la obligación.



Caso 11. El saneamiento por inhabilidad del BMW defectuoso de José Augusto

En este caso resuelto por los Tribunales de Justicia, te cuento la historia del comprador de un coche de alta gama nuevo de casi 50.000 euros, que exigió el “saneamiento por inhabilidad del objeto” (resolución del contrato) ante las averías graves y baja fiabilidad del motor durante los primeros años de vida.

Un consumidor de Madrid, José Augusto, compró en septiembre de 2007 un BMW en el concesionario de Cuzco Motor, S.A. por el que pagó 47.000 euros. Durante el período de garantía el coche tuvo siete averías serias (de elementos mecánicos como la inyección y del sistema electrónico), dos pérdidas de potencia mientras circulaba y hacía ruidos extraños provocados por la bomba de la gasolina.

A pesar de pasar varias veces por el taller a sustituirle varias piezas (cambio de la bomba de alta presión de la gasolina, poco después se cambia el alternador, y de nuevo la bomba de alta presión) el coche sigue dando fallos. Por esta razón el vehículo llega a estar más en el taller en reparación, que en utilización y no ha producido ni ha cumplido las expectativas lógicas del comprador desde su adquisición. Todo ello motivó darlo de baja de la DGT por falta de seguridad en la circulación.

Ante la “impotencia” de un coche tan malo, el concesionario BMW oferta a José Augusto cambiarlo por un vehículo nuevo a cambio de 7.000 euros, por el uso habido

del mismo hasta ese momento. Pero nuestro usuario no acepta, y opta por recurrir a los Tribunales de Justicia.

Para José Augusto, todas estas averías, ruidos extraños y pérdidas de potencia inesperadas mermaban tanto la calidad y el confort esperables de un vehículo de alta gama que pidió a los Tribunales la resolución del contrato con devolución de cantidades y en su caso la devolución del coche, de acuerdo con la Ley General de consumidores y usuarios. Todo esto se respaldaba en un informe pericial bastante elaborado que demostraba que la sucesión de averías del coche lo hacían inhábil para el fin con el que se adquirió.

Pero el Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Madrid desestimó mediante sentencia del 2 de diciembre de 2012 la pretensión de José Augusto de resolver el contrato frente a BMW Ibérica, S.A. y el concesionario Cuzco Motor, S.A., condenándolo al pago de las costas procesales.

No contento con el resultado, José Augusto apeló la sentencia ante la Audiencia Provincial (AP) de Madrid alegando indefensión en varias cosas de las cuales nos quedamos con las dos más relevantes:

-que, si te gastas 47.805 euros en un coche de alta gama de una marca reputada como BMW, para uso y disfrute particular, buscando confort, seguridad y calidad y esto no se cumple por los ruidos extraños y molestos y las pérdidas inoportunas de potencia que los mecánicos no fueron capaces de reparar, se debe ofrecer la sustitución gratuita del coche (a él le pidieron 7.000 euros por el cambio de coche). Y ello porque, de haber conocido estos problemas el consumidor no hubiera comprado esa marca y/o modelo de turismo.

-que las reparaciones del coche hechas por el servicio técnico oficial de la marca, no fueron satisfactorias por lo que puede concluirse que el coche comprado en concreto no está en condiciones óptimas para el servicio y no es compatible con el derecho a usar el vehículo en condiciones de fiabilidad y seguridad.

La AP de Madrid reconoce que, por la propia reputación de la parte demandada en sus productos y su precio elevado, al coche se le presupone una calidad, prestaciones y expectativas positivas que el coche objeto de la demanda no ofreció.

Reconoce también que está acreditado que el vehículo, desde el primer momento, tuvo una serie de problemas impropios de un vehículo singular, alejado del concepto vulgar de vehículo utilitario, por su precio de 47.805 euros, que no constituye el precio medio de un vehículo utilitario, lo que ya de por sí lo alejan y lo hacen especial en cuanto al motivo de adquisición y singularidad en relación con los demás vehículos medios.

Alega también la AP que la jurisprudencia ha entendido siempre 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, al ser el objeto impropio para el fin que se destina. Lo cual permite acudir a la protección

dispensada en los artículos 1.101 y 1.124 del Código Civil (reparación/sustitución/resolución del contrato), pues, *“la ineptitud del objeto para el uso a que debía ser destinado significa incumplimiento del contrato y no vicio redhibitorio”*.

Para la AP no es necesaria una inhabilidad absoluta que frustre de forma completa el fin contractual, ni una voluntad rebelde al cumplimiento por parte del infractor (concesionario y fabricante), bastando tanto un incumplimiento parcial o defectuoso, siempre que sea de suficiente gravedad o trascendencia para impedir el fin que debía ser el normal del contrato, y el hecho del incumplimiento, sin necesidad de existencia de una voluntad dolosa de incumplir.

En una valoración conjunta de la prueba pericial hecha sobre el coche *“resulta incuestionable que el objeto adquirido tenía las deficiencias manifestadas no puntuales, sino importantes y graves, y que lo hacen perfectamente inhábil para su destino que era adquirir un vehículo, de esta entidad y característica”*. Esta prueba acredita los vicios y deficiencias denunciados y su entidad tratándose de un coche de alta gama.

Por todo ello la AP de Madrid estima parcialmente el recurso de apelación de José Augusto, el desafortunado comprador, y condena solidariamente al concesionario Cuzco Motor, S.A. y a BMW Ibérica, S.A., al abono al particular de la cantidad de 47.805,25 euros y 7 euros respectivamente, al pago de los intereses legales desde la interposición de la demanda y, sin hacer expresa imposición de costas, de las causadas a ninguna de las partes de la primera ni de la segunda instancia.

Recuerda que la garantía legal de dos años en un coche nuevo se aplica en estas situaciones: cuando el coche no sirva para el uso al que está destinado, cuando presente unas prestaciones diferentes a las anunciadas, o cuando tenga algún defecto que lo haga inservible para su uso.

2.5.2. LA GARANTÍA COMERCIAL DE UN COCHE

A diferencia de la garantía legal, la garantía comercial de un coche es una **garantía voluntaria del fabricante, adicional a la garantía legal de dos años**, siempre por escrito y nunca inferior a la garantía legal a la que no sustituye, sino que la mejora y complementa.

Teniendo en cuenta que la garantía comercial es voluntaria, la Ley exige que el garante (el fabricante responsable de la garantía) dé por escrito una información mínima sobre el coche al que se aplica (marca, modelo, matrícula y propietario), su nombre y dirección (con el fin de identificar al responsable de la garantía) y especifique detalladamente su alcance y contenido (qué cubre, qué no cubre y en qué espacio territorial, durante cuánto tiempo adicional y las vías de reclamación a disposición del consumidor).

Es importante saber que la garantía comercial de los productos no afecta a los derechos legales de los que dispone la persona consumidora y usuaria ante la falta de conformidad de los productos en relación con el contrato.

2.5.3. CÓMO SE EJERCITA EL DERECHO DE GARANTÍA

La ley dice que la persona consumidora tiene respecto a un producto no conforme (el coche averiado varias veces) durante sus dos primeros años de vida, **derecho a su reparación o sustitución por otro de iguales prestaciones**. Y si no hay sustitución posible, tiene **derecho a una rebaja en el precio o a la resolución del contrato**.

Si compras un coche nuevo defectuoso (o por ejemplo un ordenador personal, o una lavadora) es complicado lograr ejercitar tu derecho de garantía por el lado de la “sustitución” por otro nuevo porque un coche es muy caro y una vez matriculado a tu nombre, pierde mucho valor. Por ello, los concesionarios y fabricantes te van a poner mil trabas, pero hay salidas como te explico ahora.

Para lograr que, dentro de la garantía legal de dos años para productos nuevos, el vendedor atienda nuestra petición, te aconsejamos conocer esto (luego vemos los pasos a dar).

Qué tienes que saber

Lo más importante es ser consciente de que tienes derecho a la reparación o sustitución del coche: en el caso del coche nuevo, puesto que su sustitución por otro coche lleva aparejada la transmisión de la propiedad con inmediata devaluación del coche, los concesionarios son reacios (alegan que la sustitución del coche por otro nuevo es desproporcionada por no razonable). Pero al menos se puede exigir la reparación del coche en garantía.

Esta reparación se rige por estas reglas:

a) **Gratuidad**. No puede implicar gastos de ningún tipo para la persona consumidora y usuaria, ni siquiera remolcajes, desplazamientos, piezas de recambio o mano de obra. Todo tiene que ir a cargo de la persona vendedora.

b) Se tienen que resolver **dentro de un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor**, siempre atendiendo a la naturaleza del bien. Para paliar los inconvenientes de tu coche nuevo averiado en garantía, te recomiendo solicitar un coche de sustitución gratuito durante el período que pase el coche nuevo averiado en garantía en el taller.

c) Mientras dure la reparación, **se suspende el cómputo de los plazos de garantía**. Desde que la persona consumidora pone el coche a disposición del concesionario vendedor hasta el momento en que se le devuelve reparado, el plazo de dos años se paraliza reiniciándose en el momento en que el coche sale del taller, se supone que arreglado.

En el caso de sustitución por un coche nuevo (muy complicado salvo que lo ordene en firme un tribunal después de años litigando), desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo producto queda suspendido el plazo de garantía.

d) Si el coche, una vez reparado, continúa no siendo conforme al contrato (el problema no se ha resuelto o ha surgido uno nuevo relacionado o no con el anterior), la persona consumidora y usuaria puede escoger entre la sustitución del bien o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Lo mismo sucede si el coche se ha sustituido por otro nuevo, pero este tampoco es conforme. Entonces la persona consumidora puede optar por la reparación o la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Ahora bien, la resolución del contrato no puede pedirse si la falta de conformidad no tiene demasiada importancia (no está justificada o es desproporcionada respecto al valor del coche). Y si la persona consumidora opta por la rebaja del precio, ésta tiene que ser proporcional a la diferencia entre el precio que tendría el producto si hubiera sido conforme y el precio de mercado del producto con el defecto.

e) La persona consumidora no podrá exigir la sustitución del producto cuando se trate de bienes de segunda mano o de bienes no fungibles (aquellos que por su especial naturaleza no se pueden sustituir porque son únicos y no hay dos exactamente iguales como obras de arte, antigüedades, bienes de segunda mano, etc.).

Si optas por la reparación, debes saber que tienes una garantía de seis meses, durante los cuales el vendedor tiene que responder del producto.

Importante: tienes la obligación de informar al concesionario vendedor sobre el defecto ocurrido y la falta de conformidad de tu coche nuevo en garantía en como máximo en un plazo de dos meses desde que conozcas el problema.

Lo segundo más importante a saber es que, para poder ejercitar todos estos derechos, la normativa vigente (Real Decreto Legislativo 1/2007) impone a la persona consumidora la obligación **de informar al vendedor sobre el defecto**, sobre la falta de conformidad, en el momento en que se detecte el problema y **como máximo en un plazo de dos meses** desde que tenga constancia del mismo.

Esta obligación se debe a dos razones muy claras: en primer lugar, la persona consumidora tiene el deber de ser diligente (no debe esperar a que el defecto se pueda agravar con el tiempo) y de notificarlo al vendedor cuanto antes conozca el defecto para su rápida resolución.

Quién responde de un problema con la garantía

La persona vendedora (es decir, el concesionario de coches) es quien tiene que responder de la falta de conformidad. Es decir, si el producto adquirido presenta algún

problema, deberemos entregarlo a la persona vendedora, que es quien debe hacerse cargo del mismo.

En caso de que nos sea imposible hacer llegar el producto a la persona vendedora o en caso de que suponga una carga excesiva (porque el vendedor ha cerrado su comercio, porque compramos el producto en otra Comunidad autónoma o en otro país de la UE...), como persona consumidora, no quedamos desprotegidos, sino que podemos reclamar directamente al fabricante o al productor del producto y exigir nuestros derechos.

Qué plazos tienes por ley

Ya hemos visto la obligación que tienes como consumidor de informar al vendedor de la falta de conformidad del coche, desde que se detecte el problema, y como máximo en dos meses.

Además, tienes que saber que el plazo para reclamar la falta de conformidad de un producto durante el plazo de garantía es de tres años desde la fecha de entrega, habiéndose notificado la falta de conformidad en los dos meses mencionados con anterioridad.

Hay un tercer plazo a tener en cuenta, aunque interesa más al concesionario de coches que a ti como consumidor: aquella persona que responda de la falta de conformidad ante la persona consumidora y usuaria tiene un año para repetir contra el responsable del defecto (el fabricante).

Qué pasos formales dar

Ante cualquier problema de falta de conformidad de tu coche, lo mejor que puedes hacer es llevar un registro cuidadoso de las incidencias y de las notificaciones y trámites habidos, recopilando la documentación intercambiada y numerándola de forma secuencial.

Esta forma ordenada de recopilar la información en tiempo real, mientras va sucediendo, te va a ser de grandísima utilidad si algún día, dentro de meses, tienes que plantearte hacer una reclamación por el coche defectuoso o confiarla a un abogado para que te lleve el caso en tribunales. ¿Sabes qué es lo que te va a pedir este profesional? Exactamente esto que te escribo a continuación.

Te cuento cómo lo haría yo. Me fabricaría un Excel (como la plantilla que te he añadido en esta guía en fichero aparte) donde pongo los siguientes datos en cada columna: fecha, evento o suceso, acción tomada, persona contactada o que me contacta, documento enviado o recibido y número de documento consecutivo. Y comienzo desde el día de la compra.

Mira este ejemplo.

Fecha	Evento	Acción	Persona	Persona	
11.01.2018	Compro el coche	Pago todo	Pedro Pérez Comercial	Hoja de encargo	Anexo 1
14.01.2018	Me dan el coche y me lo llevo a casa	Entrega de llaves. Me lo llevo a casa	Pedro Pérez Comercial	Factura y documentación	Anexo 2
23.03.2018	Me quedo tirado en la carretera. El coche da tirones.	Llamo a la grúa de mi seguro. Llamo al concesionario y me autorizan a dejarlo allí.	Rebeca López Recepción	Llamada telefónica	
		Me presento en el concesionario al salir del trabajo. Pido coche de sustitución.	José Gómez Jefe de Taller	Resguardo de depósito	Anexo 3
25.03.2018	Llamada del concesionario	Me dicen que tiene rota la correa de distribución y que se la cambian en garantía.	Rebeca López Recepción	Llamada telefónica	
29.03.2018	Llamada del concesionario	Me dicen que ya está arreglado y que pase a retirar el coche.	José Gómez Jefe de Taller	Llamada telefónica	
	Voy al concesionario	Retiro el coche y entrego el de sustitución	Rebeca López Recepción	Firmo la hoja del taller pero no me dan nada	
30.03.2018	El coche vuelve a dar los mismos tirones. Ahora además hace un chirrido en la zona del motor.	Vuelvo a llamarles para decírselo y me dicen que se lo lleve antes de que se quede tirado. Además, les voy a enviar un burofax informándoles de que me estoy empezando a enfadar.	Rebeca López Recepción	Llamada telefónica + burofax advirtiéndoles que es la segunda vez que le pasa lo mismo y que la reparación primera no se ha hecho bien	Anexo 4

Aunque sea laborioso, si lo haces cada vez que tengas un problema te ahorrarás mucho esfuerzo después.

2.6.-PROBLEMAS CON COCHES NUEVOS

Uno de los problemas habituales cuando te compras un coche nuevo es que tus expectativas no se cumplan. Si las diferencias entre lo prometido y lo entregado son evidentes y cuantiosas, se puede instar la resolución del contrato. Esta resolución implica la extinción de la relación contractual y provoca dos tipos de efectos: efectos liberatorios (las partes queda liberadas de sus obligaciones contractuales) y efectos restitutorios (las partes quedan obligadas a restituirse recíprocamente las prestaciones ya ejecutadas).

Pero, ojo, porque los defectos estéticos no tienen para los jueces entidad suficiente como para resolver un contrato, aunque sí la tendría un problema de seguridad como el que te cuento ahora. Tenlo en cuenta: si el color o algún extra de tu coche nuevo entregado no estaban previstos en la hoja de encargo, siempre se podrá negociar el precio, pero es prácticamente imposible pedir la resolución del contrato por un tema menor.

Para resolver un contrato por defectos se tiene que dar el “*aliud pro alio*”, que en definitiva es que te hayan entregado algo completamente diferente a lo pedido o esperado y que esto no sirva para el uso normal esperado (artículo 1.166 del Código Civil: “*el deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente aun cuando fuere de igual o mayor valor que la debida*”).

Es lo que le pasó a Roque, un gallego peleón que tardó años en conseguir que la justicia le diera la razón tras salirle malo su nuevo Mercedes Clase E con lluvia y viento.

Esta sentencia que te resumo a continuación explica bastante bien lo que tienen en consideración los jueces para aceptar la resolución del contrato por incumplimiento contractual. Hay que tener en cuenta, no obstante, la importancia del defecto y el tipo de pruebas periciales que se necesitarán llevar a cabo para demostrar las diferencias entre expectativa y realidad. Estas pruebas pueden encarecer mucho el juicio y si se les suman los honorarios de abogado y procurador, a veces pueden desaconsejar una reclamación judicial-

Caso12. Los limpia parabrisas del Clase E Coupé de Roque son un desastre

Un consumidor de nombre Roque compró un Mercedes clase E 220 CDI BE Coupé automático nuevo el 14 de agosto de 2013 al concesionario “Automóviles Louzao Vigo, S.L.U.”. El coche con matrícula XXXX DWW le costó 42.000 euros, pero no salió bueno. Tenía un vicio o defecto en los limpiaparabrisas. Las escobillas no barrían bien el agua, dejándola en el campo de visión del conductor cuando llovía, limitando notablemente la visibilidad del parabrisas y poniendo en peligro la conducción.

El 28 de enero de 2014 (el vehículo contaba con 18.764 km en ese momento), Roque llevó el coche al taller oficial de la Mercedes donde hizo su primera reclamación. Allí se probó a sustituir la luna del parabrisas por una nueva y se hicieron perfo-

raciones en el “spoiler aerodinámico” de la propia escobilla a fin de reducir el efecto flujo de aire en el barrido de agua en circulación. Pero ninguna actuación funcionó.

A la par, Roque contrató a un perito experto que valorara el defecto de los limpiaparabrisas del Clase E. En su informe se decía que montan unas raquetas de curvatura progresiva que copian la forma del parabrisas siguiendo normas internacionales (CEE e ISO). Estas normas fijan un barrido del 100% en la zona central del parabrisas, del 94% en la circundante y un 80% en la zona externa cuando se circula a una velocidad relativa del aire de 180 km/h. Las distintas directivas y normas europeas exigen que la superficie barrida por la escobilla sea del 100% del campo de visión del conductor y más del 80% de la superficie total del parabrisas.

Todo esto, a juicio de Roque, hacía el coche absolutamente inhábil para el uso a que se destinaba. Por todo ello Roque demandó al vendedor pidiendo la resolución del contrato por presentar el coche un grave defecto que lo hacía inhábil para su uso, frustrando sus expectativas como comprador. Subsidiariamente, si el contrato no se podía resolver, Roque demandaba una rebaja en el precio del coche de 22.050 €.

El Juzgado de Primera Instancia núm. 4 de Pontevedra, con fecha 27 de febrero de 2017, estimó la demanda de Roque, declarando la resolución del contrato de compraventa del coche y condenando a las partes a restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas con los intereses legales, hasta su completo pago. También condenó al vendedor al pago de las costas del juicio.

En este caso se aplicó la Ley 23/2003, de 10 de julio, sobre garantías en la venta de bienes de consumo, que facilita al consumidor varias opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato: la reparación o la sustitución del bien por otro igual y si ésta resultara imposible o desproporcionada, una rebaja del precio o, subsidiariamente, la resolución del contrato. Y ello en el plazo de dos años, a partir del momento de compra del coche nuevo.

La resolución del contrato sería el último recurso del comprador, pues supone la extinción del contrato, que no es sino el resultado de la frustración total de sus intereses. Sin embargo, existe una hipótesis en la que es razonable conceder al comprador, como primera opción, el derecho a resolver el contrato cuando la falta de conformidad es de tal importancia que han quedado totalmente insatisfechos, y de manera definitiva, los intereses del comprador, de modo que para él ya no tiene ningún sentido un cumplimiento -reparación o sustitución- posterior.

La libertad del consumidor para ejercitar uno u otro derecho es absoluta, pues no existe graduación ni jerarquía entre estas medidas. Ahora bien, tal libertad desaparece, cuando la falta de conformidad es de escasa importancia, pues en tal caso no tiene derecho a resolver el contrato sino a obtener una rebaja del precio.

En el caso de Roque, el Juzgado dice que queda probado que no cabe ni la reparación, que se ha intentado y que se ha intentado la sustitución, aunque para el concesionario Mercedes “el funcionamiento del limpiaparabrisas es correcto según la fisonomía coupé del turismo”.

Recurso ante la Audiencia Provincial

No contento con el resultado, el concesionario interpuso un recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Pontevedra. La AP admitió el recurso y convocó a la vista a los peritos de las dos partes, a un tercer perito judicial y a la propia casa Mercedes, el fabricante.

El perito de Roque afirmó que en compañía del jefe del taller oficial de Mercedes examinaron el vehículo en Vilaboa y vieron un funcionamiento incorrecto del limpia parabrisas y que intentaron diferentes soluciones sin que hasta la fecha de la demanda se hubiese conseguido solucionar el problema.

También que el retorno del agua por la defectuosa evacuación del barrido ocupaba parte del campo de visión reglamentario, distorsionando la visibilidad y por lo tanto comprometiendo la seguridad de los ocupantes con una pluviosidad del 35 l/m² y una velocidad del viento de tan solo 5,72 km/h. En opinión del perito el fallo existía y constituía un defecto aerodinámico que la casa Mercedes no había podido resolver.

La merma de visibilidad al conductor representaba el 8-10% del cuadrado de visión del vehículo porque “el agua se devuelve al campo de visión previamente limpiado aunque las escobillas barran bien”. Esto se debe a “un defecto aerodinámico, por el marco de la ventana”.

Por su parte, el perito del concesionario, Gabinete Impernor, destacó que no había sido posible verificar en persona el vehículo ni ver el funcionamiento de las escobillas con lluvia y el dictamen se realizó con la documentación de que se disponía. Concluye con que “la forma de barrido del limpiaparabrisas corresponde con lo que era de esperar en cualquier vehículo normal y más en uno de estas características por lo que no se puede plantear como defecto”. “El sistema de limpieza de Mercedes se utiliza por otros fabricantes y el valor de la reclamación es exagerado por el uso que se ha hecho del vehículo. El vehículo es hábil”.

Finalmente, el perito judicial indicó que “la efectividad del limpiaparabrisas va a depender principalmente de la aerodinámica del vehículo y del sistema de limpiaparabrisas, la cantidad de lluvia que cae, del viento su dirección y la velocidad del turismo. Después de revisar los videos que le proporcionó Louzao y que a su vez le entregó el cliente comprueba que “con el coche en marcha y vertiendo agua del depósito en el parabrisas se aprecia agua sin barrer del cristal y con deficiente visibilidad. Con el coche en marcha y lluvia real se aprecia lo mismo que lo anterior, pero más acentuado”.

Posteriormente, este perito hizo la prueba personalmente el 12 de noviembre de 2016 a distintas velocidades y sin viento, concluyendo que “con lluvia suave la visibilidad es satisfactoria y no hay riesgos para la conducción, pero con fuerte lluvia y sobre todo con viento, la visibilidad se reduce bastante, existiendo riesgo para la seguridad en la conducción. El problema se acentúa con lluvia, viento y velocidades altas. La aerodinámica del vehículo no es la idónea en relación con la eliminación del agua del parabrisas cuando las condiciones climatológicas son adversas con fuerte lluvia y viento”.

Por su parte, el fabricante, Mercedes Benz, afirmó que el modelo vendido cumple con las prescripciones de funcionamiento previstas para la clase E. Que “es normal que en el movimiento de los brazos del parabrisas pueda haber una pequeña cantidad de agua que queda en la luna o que se pueda adherirse el perfil de goma de la escobilla en los movimientos de ida y vuelta”.

Con estas pruebas la AP a continuación valora si se da un incumplimiento grave por parte de la Mercedes, que genere la frustración de las legítimas expectativas y aspiraciones objetivas del comprador y que haga de todo punto imposible su aprovechamiento. Es decir, que los defectos de la cosa vendida impidan obtener de ella la utilidad que motivó su adquisición, sin que sea suficiente para instar su resolución una insatisfacción puramente subjetiva del comprador.

“No se trata de que la cosa entregada resulte absoluta y materialmente inservible para el uso a que se le destina, sino que es suficiente que su función se vea alterada de forma relevante y las prestaciones que de la misma se esperan incidan en aspectos esenciales de su uso o disfrute, subjetiva y objetivamente”.

Con todo ello, la AP critica el hecho de que el perito de la Mercedes no hubiera examinado el turismo del actor antes de elaborar su dictamen, mientras que los otros dos dictámenes, sin duda, son concluyentes y autorizados para concluir que había un defecto grave de fabricación por un “incumplimiento esencial de la obligación”.

Teniendo en cuenta que Roque llevó el coche al taller de la marca hasta en nueve ocasiones desde el 28 de enero de 2014 y que el vehículo es de alta gama (42.000 euros), cabía esperar de él una óptima satisfacción que no se obtuvo, habiendo un problema de seguridad.

La AP concluye, en resumen, que “el vehículo es inhábil para el uso que se destina y se ha frustrado el fin del contrato porque no cumple con las expectativas de seguridad que debe reunir cuando llueve y hay viento. Se vulnera la seguridad vial -como principio fundamental a proteger en una sociedad moderna - para el conductor, ocupantes del turismo y demás usuarios de la vía de forma intolerable que conlleva la resolución de la venta”.

Por tanto, procede la resolución del contrato de compraventa del coche y se condena a las partes a restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas con los intereses legales, hasta su completo pago.

Caso 13. El Megane Coupé Cabrio de Benita y su capota permeable

Como hemos visto, un defecto funcional es aquel que afecta a una utilidad práctica del coche adquirido, minorando su capacidad para cumplir con el cometido esperado. Los coches descapotables cuya capota no es estanca o su cierre eléctrico no funciona debidamente, generan muchos problemas funcionales. Veamos un caso real.

Una consumidora asturiana de nombre Benita compró en 2009 un **Renault Megane Coupé Cabriolet** nuevo en un concesionario de la marca. Sin embargo, cuando llovía, y en Asturias es lo habitual, el agua se colaba por la capota cuando circulaba, pasando al interior de la cabina, para su gran fastidio.

La consumidora intentó solucionar el problema con el concesionario, pero este y el fabricante, se pasaban la pelota del uno al otro y vuelta. Benita tuvo que dejar varias veces su coche a reparar, pero los apaños no daban resultado: el agua asturiana seguía penetrando enérgica por las juntas de la capota del Megane. No pudiendo resolver el asunto, Benita demandó a ambos (concesionario y fabricante) para que repararan la capota o se quedaran con el coche y le devolvieran su dinero tras la resolución del contrato. Incluso aportó el informe pericial de un ingeniero técnico industrial que concluía que dicho defecto existía y era debido al diseño defectuoso en lo relativo a la falta de estanqueidad de las gomas de la capota en su encuentro con la carrocería.

Por su parte, el concesionario y el fabricante, que tenían la misma representación y defensa en este pleito, alegaron que no había avería en el coche, y que el hijo de la propietaria (conductor habitual del Megane, que no propietario), había recurrido al arbitraje de consumo con la concesionaria, en el que se demandó una prueba pericial que concluía que no entraba una sola gota de agua en el coche. A results de este informe, el laudo arbitral no le daba la razón.

Por todo ello, el Juzgado de Primera Instancia de Oviedo desestimó la demanda y encima condenó a nuestra consumidora al pago de las costas, absolviendo a fabricante y concesionario de responsabilidad alguna.

No contenta con la sentencia, la consumidora apeló la sentencia de primera instancia ante la Audiencia Provincial (AP) de Asturias. Esta argumentó que el hijo no era quién para acudir al arbitraje, ya que hubo *“falta de identidad objetiva y de partes entre el pleito y dicho arbitraje, al no haber sido constituido con la propietaria, que fue ajena a dicho arbitraje”*.

En cuanto a la valoración de la prueba practicada por el perito de la Junta Arbitral de Consumo (veinte minutos vertiendo agua sobre la capota con el coche en parado y en terreno llano), dice la AP que *“el juicio de valor por parte de este Tribunal de apelación puede disentir del declarado en la primera instancia, aún fundado en los mismos medios de prueba. De igual manera que los letrados de las partes pueden, y ciertamente deben, hacer su propio juicio de valor en orden a estimar si el examen de la prueba hecho en la recurrida es lógico o adecuado a la vista de lo razonado en la misma”*.

De hecho, el informe pericial aportado por la consumidora demandante, se hizo en movimiento y *“ejerciendo un ligero movimiento de vaivén”*, con lo que la apreciación de la entrada de agua no era para nada *“irrelevante”*.

Para la AP, *“es indudable que entra agua al interior del vehículo”*, y a pesar de que para el informe pericial de la Junta Arbitral, esto es irrelevante, *“este Tribunal se pregunta si quien compra un vehículo totalmente nuevo viene obligado a soportar la entrada de agua en su interior, cualquiera que fuere la intensidad de dicha inmisión, porque*

si por esencia un vehículo debe ser estanco, es evidente que esta condición no la cumple el de propiedad de la actora, aun admitiendo que sea descapotable, porque, incluso en tal supuesto, todavía más debe extremar el fabricante las medidas de estanqueidad requeridas para una utilización adecuada, precisamente porque está ofertando al público un vehículo de tales características, pues, en otro caso, no debe promocionar su venta so pena de ser calificada tal actuación de mala fe, lo que no se comparte”.

De todo esto, resulta que “la entrada de agua en el vehículo es un hecho real e indiscutido”. Y dependiendo de la trascendencia del mencionado vicio, la AP pasa a valorar si procede la resolución de la compraventa por incumplimiento sustancial de lo pactado (objeto idóneo al fin para el que fue adquirido) o a la mera valoración e indemnización del perjuicio que el mismo ocasiona a la compradora (contrato de compraventa cumplido en parte).

Estas dos son las formas admitidas en el artículo 1.124 del Código Civil (relacionado con el 1.484) y en el artículo 7 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes al Consumo, que faculta al comprador a promover la resolución del contrato o la rebaja del precio.

Concluye la AP que, como la resolución del contrato de compraventa inicial supondría un perjuicio para el concesionario pues el coche tiene 3 años y además sufrió un accidente posterior, no puede haber reciprocidad de contraprestaciones (la vendedora devolvería el coche hoy en un estado bastante peor que nuevo, pero recibiría el precio abonado hace tres años por un coche nuevo).

Por todo ello, procede aplicar la petición subsidiaria de una **indemnización, que se cuantifica en 13.370 euros**, sin que en su contra exista prueba alguna que desvirtúe tal precio del perjuicio. Y se condena solidariamente a las demandadas: la concesionaria y la fabricante, en cuanto responsable directa del vicio, al pago de esta cantidad, con imposición de costas de la primera instancia.

3 COMPRAR COCHE DE OCASIÓN

Me senté en su interior. Era espartano hasta el extremo. Nunca me había considerado muy interesada en coches, pero éste era diferente. Era escandalosamente conspicuo, pintado llamativamente en rojo, azul y verde, pero me gustó de inmediato. El vendedor regresó con las llaves y arrancó al segundo intento. Él preparó los papeles y media hora más tarde salí de la tienda y a la carretera. El coche aceleró rápidamente con una nota áspera del tubo de escape. Tras un par de cientos de metros los dos nos volvimos inseparables.

“El caso Jane Eyre”, Jasper Fforde

Comprar un coche de ocasión es una forma de ahorrarse bastante dinero frente a la alternativa del coche nuevo. Según FACONAUTO⁷, en España se vendieron en 2016, 1,9 millones de coches usados, es decir, 1,7 por cada coche nuevo comprado. El 19% de estos coches usados tenía menos de 3 años, pero el 55%, más de 1 millón, tenían más de 10 años y eso genera problemas.

Si el comprador no amarra bien en el contrato de compraventa el estado del coche, el precio a pagar y la garantía que le debe ofrecer el vendedor, el ahorro puede salir muy caro en caso de avería tras la compra. El caso más conocido es el de los denominados “vicios ocultos”.

A continuación, te explicamos cómo comprar un coche de ocasión a un concesionario que lo tiene en stock y cómo hacerlo en caso de que decidamos importarlo de fuera, de un concesionario de la Unión Europea.

Acto seguido veremos lo que cambian las tornas cuando compras de ocasión a otro particular (la normativa a aplicar cambia), y no te pierdas los principales problemas de los consumidores en estas compras de segunda mano. Te he seleccionado los casos-tipo más interesantes.

3.1.-COMPROBAR EL HISTORIAL DE UN COCHE

Lo más, más importante antes de comprar un coche de ocasión es conocer su historial. Hay dos fuentes de información importantes a este respecto: el Registro de Vehículos de la DGT que te informa de sus propietarios en el tiempo y de si tiene cargas administrativas o judiciales y el Registro de Bienes Muebles del Ministerio de Justicia, que te informa, de sus cargas financieras.

Con independencia de lo que te cuente el vendedor (no te creas ni la mitad), el historial te va a decir cuántos propietarios ha tenido antes el coche, si ha pasado sus ITVs, cuándo, dónde y con qué kilómetros y si tiene alguna carga o gravamen pendiente sobre él, incluyendo la denominada “reserva de dominio” de las entidades financieras sobre los coches financiados por ellas.

Estas cargas pueden deberse a embargos por ejemplo por haber dejado de pagar cualquier tributo o deuda su propietario actual o anterior. Si un coche está embargado, entonces te lo puede exigir subastar su acreedor (la persona física o jurídica que tiene un derecho de cobro sobre él). Así que, obviamente, nunca deberías comprarlo (estarías comprando un bien con cargas).

⁷ <http://www.faconauto.com/las-ventas-de-coches-usados-crecieron-un-123-en-2016/>

3.1.1 REGISTRO DE VEHÍCULOS DE LA DGT

El lugar donde comprobar el estado de un coche es el Registro de Vehículos de la DGT⁸, que es público, es decir, que puede ser consultado por cualquier persona interesada.

En este Registro se pueden hacer consultas de varios tipos, pero te presento dos de ellas: a) una básica, online y gratuita que informa de cualquier incidencia o gravamen del vehículo; b) y otra detallada de pago, que es la que te recomiendo pidas siempre que vayas a comprar un coche de segunda mano a un compraventa o un particular.

En ambos casos te van a pedir la matrícula del vehículo que quieres consultar, su número de bastidor o el NIVE⁹ (tarjeta ITV electrónica). Y si lo pides online, el DNI electrónico.

En la siguiente página te muestro el **informe simple de mi coche**, un Peugeot 208, con un solo propietario. Este es el informe gratuito. Y a continuación ese mismo informe detallado de pago de la DGT. Me ha costado a enero de 2018, 8,40 euros y lo he hecho a través del sistema Cl@ve que te ofrece la Administración¹⁰ (aunque si no tienes firma electrónica es un auténtico engorro el pago de la tasa online. ¿Por qué no se admitirá el pago de las tasas como en cualquier comercio online?).

⁸ <https://sede.dgt.gob.es/es/tramites-y-multas/tu-coche/informe-de-vehiculo/>

⁹ <http://revista.dgt.es/es/reportajes/2013/tarjeta-itv-electronica.shtml#.Wknr5FXibiU>

¹⁰ <https://www.consumoteca.com/motor/que-es-la-direccion-electronica-vial-dev-y-para-que-sirve/>

INFORME REDUCIDO PEUGEOT 208

En este informe a penas verás información de interés, pero te informa de la fecha de primera matriculación y de si existe alguna incidencia administrativa con el coche.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



DGT
Dirección General
de Tráfico

Informe Telemático de Vehículos

13 de febrero de 2018

Está en: Verificar matrícula

Verificar matrícula

Identificación del solicitante

Nombre/Razón Social:

GUTIÉRREZ SOLÍS, ANTONIO

NIF/NIE/CIF

854786254V

Identificación del vehículo

Matrícula (*):

7275 HYK

(*) Campo obligatorio

Información vehículo

Matrícula	Marca	Modelo	Fecha 1ª Matriculación	Combustible	Fecha y hora de la Solicitud	Estado
7275HYK	PEUGEOT	208 5P STYLE VTI 82	16/07/2014	GASOLINA	13/02/2018 23:38:57	 Sin incidencias

 Antes de adquirir el vehículo, se recomienda la obtención de un informe completo del mismo a fin de verificar la existencia de embargos, precintos, procedimientos concursales o cualquier otra carga de naturaleza administrativa o judicial. Así mismo, el referido informe proporcionará datos acerca de la vigencia de la inspección técnica y los datos técnicos que obran en el Registro sobre el vehículo consultado.

Salir

Nueva Consulta

Solicitar informe

[Consulte la ayuda de esta aplicación \(se abrirá en una nueva pestaña\)](#)

INFORME DETALLADO PEUGEOT 208

Este informe se compone de 2 hojas. En la primera te dice si tiene la ITV y seguro, vigentes. Si tu coche deseado no tiene la ITV pasada y aparece un aspa roja, desconfía del vendedor. También aparece el titular (fíjate en si es un particular o una empresa porque el coche puede no haber sido tratado igual en cada caso). Fíjate en el “Servicio” a que se dedica, por si aparece que es un coche de alquiler o un autotaxi. Finalmente, las lecturas de kilometraje se van incluyendo en este informe a medida que el coche va pasando ITVs, y nos ayudan a hacernos una idea del kilometraje mínimo que el cuentakilómetros del coche debe tener si nos lo ofrecen.

En mi caso, como aún no han pasado 4 años desde que lo tengo, no aparece pasada la primera ITV de los 4 años. La segunda parte del informe te presenta datos técnicos del coche e información medioambiental y de seguridad.

Fíjate que, en cualquier caso, no aparecen en el informe datos sobre financiación (mi coche está siendo pagado en 48 plazos), pero sí deberían aparecer embargos o transmisiones de propiedad. Tampoco te dice si el coche pertenece a una sociedad matrimonial o a una persona suelta (en mi caso estoy casado en gananciales, pero el coche está a mi nombre, con lo cual, ojo, porque se debería contar con el OK en el contrato de compraventa de los cónyuges a esa compraventa aunque uno de ellos aparezca como propietario).

De hecho, y por lo anterior, el pie del informe dice así: “Los datos del informe no prejuzgan cuestiones de propiedad, cumplimiento de contratos o cuestiones de naturaleza civil o mercantil que puedan suscitarse respecto de los vehículos”.

Vigencia del seguro



Vigencia de ITV



DATOS DEL TITULAR

Filiación: DEL REAL MARTIN JUAN
Cotitulares: —

IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO

Matrícula: 7275HYK F. de matriculación: 16/07/2014
Marca: PEUGEOT F. de 1ª matriculación: —
Modelo: 208 SP STYLE VTI 82 Renting: No
Bastidor: VF3CCHMZ0ET1G3095 Domicilio vehículo: PASEO LA HABANA, NU. 26, MADRID (MADRID)
Servicio: PART-SIN ESPECIFICAR Tipo de vehículo: TURISMO

DATOS SEGURO

Vehículo Si Aseguradora: VERTI ASEGURADORA, CIA. SEG Y REASE

HISTORIAL DE INSPECCIONES TÉCNICAS

Fecha ITV	F. de caducidad	Estación	Resultado	Kilómetros	Defectos	Gravedad
16/07/2014	16/07/2018	—	FAVORABLE	—	—	—

HISTORIAL DE LECTURAS DEL CUENTAKILÓMETROS

El vehículo no tiene histórico de lecturas de kilometraje.

El presente documento constituye un informe del Registro General de Vehículos de la Dirección General de Tráfico (artículo 2º del Real Decreto 2622/1998, de 23 de Diciembre). Los datos consignados reflejan la situación administrativa del vehículo en la fecha y hora indicadas, y en los siguientes términos:

- 1.- Tiene carácter puramente administrativo y los datos que figuran en él no prejuzgan cuestiones de propiedad, cumplimiento de contratos, y en general, cuantas de naturaleza civil o mercantil puedan suscitarse respecto de los vehículos.
 - 2.- Este informe no sustituye al Permiso de Circulación.
- La veracidad de este documento puede comprobarse utilizando el servicio telemático de validación de documentos, disponible en la web de la Dirección General de Tráfico <http://www.dgt.es>.

INFORMACIÓN TÉCNICA

Cilindrada:	1199.0	Clas. Industria:	1000
Combustible:	GASOLINA	Tipo:	C
Potencia neta (kW):	60.0	Variante:	CCHMZ
Potencia fiscal (CVF):	8.73	Versión:	CCHMZ0
Relación Potencia/Peso:	—	Contr. hom.:	E2*2007/46*0070*11
Plazas:	5	Vía anterior:	1470
Plazas pte:	—	Vía posterior:	1472
Masa máxima:	1530	Dist. entre ejes:	2538
Tara (kg):	900	Emissiones CO2:	104.000
Masa Máxima en Carga:	1530	Nivel de emisiones:	EURO 5
Masa en Circulación:	975		

INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL



Tipo Alimentación:	MONOFUEL	Consumo (l/100km):	0000
Combustible:	GASOLINA	Autonomía (km):	—
Categoría vehículo eléctrico:	—		

SEGURIDAD DEL VEHÍCULO



Año de ensayo	2012
Puntuación global	★★★★★

Adultos	★★★★★	88%
Menores	★★★★★	78%
Peatones	★★★★★	61%
Seguridad	★★★★★	83%

El presente documento constituye un informe del Registro General de Vehículos de la Dirección General de Tráfico (artículo 2º del Real Decreto 2822/1998, de 23 de Diciembre). Los datos consignados reflejan la situación administrativa del vehículo en la fecha y hora indicadas, y en los siguientes términos:

- 1.- Tiene carácter puramente administrativo y los datos que figuran en él no prejuzgan cuestiones de propiedad, cumplimiento de contratos, y en general, cuantas de naturaleza civil o mercantil puedan suscitarse respecto de los vehículos.
 - 2.- Este informe no sustituye al Permiso de Circulación.
- La veracidad de este documento puede comprobarse utilizando el servicio telemático de validación de documentos, disponible en la web de la Dirección General de Tráfico <http://www.dgt.es>.

3.1.2 REGISTRO DE BIENES MUEBLES

El lugar donde comprobar si un coche tiene una reserva de dominio pendiente sobre él es el Registro de Bienes Muebles¹¹, gestionado por los Registradores de la Propiedad. Hay un Registro Central en el Paseo de la Castellana, 44 de Madrid, y registros provinciales. En todos ellos se inscriben, entre otras cosas, los coches (son bienes muebles) sujetos a financiación a plazos.

La reserva de dominio es un pacto que se incluye como condición general del contrato de financiación a plazos de un coche y demás bienes muebles (televisores, ordenadores, etc.). En este tipo de contratos te vas a encontrar con estas dos cláusulas que he sacado de mi financiación con Peugeot Financial Services:

9. PROHIBICIÓN DE ENAJENAR. El prestatario no podrá enajenar o gravar el objeto financiado adquirido hasta el completo pago del préstamo sin autorización expresa del financiador

10. RESERVA DE DOMINIO. El dominio del objeto financiado pertenece al Financiador hasta el completo pago del mismo.

Estas dos cláusulas, como ves, son importantes porque limitan la capacidad del propietario de disponer del coche mientras esté siendo pagado a plazos a una financiera, en favor de esa financiera. En otras palabras, el propietario del coche no puede disponer del mismo sin levantar dicha carga, o sin el consentimiento de la entidad financiera titular de este derecho sobre el coche.

Por tanto, la mejor forma de saber si el coche que vas a comprar tiene una reserva de dominio es pedir al vendedor que te entregue una certificación del Registro de Bienes Muebles donde comprobar que es él quien figura como propietario del coche y además que el mismo no tiene una reserva de dominio pendiente de ser “levantada”. Tenlo en cuenta.

Y si el coche es tuyo y terminas de pagarlo a la financiera, no olvides solicitar al Registro de Bienes Muebles el levantamiento de esta reserva de dominio para que la financiera deje de disfrutar de este derecho sobre tu coche (que ya bien que te habrá cobrado euritos en forma de intereses mientras estuvo financiado).

Ahora que ya sabemos un poco más del coche, veremos a continuación las diferencias entre comprar a un compraventa español, importar el coche desde la UE o comprar a otro particular, ya que la garantía y la norma aplicable en cada caso varía si las cosas se tuercen.

¹¹ <http://www.registradores.org/registro-de-bienes-muebles/>

3.2.-COMPRAR A UN COMRAVENTA EN ESPAÑA

Si vas a comprar un coche de segunda mano a un compraventa, elige uno que te dé confianza y garantías por escrito. Lo primero pide un informe de sus cuentas presentadas ante el Registro Mercantil en cualquier web de información (Axesor, eInforma, Infoempresa, etc.).

Busca también en Google el nombre de la empresa o la marca comercial para ver si alguien ha hecho algún comentario negativo en foros y demás páginas colaborativas.

Fijate en todos los signos de estabilidad de la empresa, la calidad de su página web, la identificación que ofrece, instalaciones donde te muestren el vehículo, personal que te atienda, si están adheridos al arbitraje de consumo, etc.

Cuando te enseñen el vehículo antes de hacer la transferencia, pide ver su documentación:

- **Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos**, que es un documento de Industria que acredita que ese coche está homologado para circular por España y
- **Permiso de Circulación**¹², que es el documento que acredita a nombre de quién está ahora el coche y su matrícula.

Pide al concesionario que te informe de la matrícula, el número de bastidor y a nombre de quién está o estuvo el coche, y si se trata de la primera transmisión del coche (cambio de manos).

Además, pide facturas y el **libro de mantenimiento** del coche para ver si dispone de revisiones selladas de talleres, para hacerte una idea de si su propietario anterior era cuidadoso o no con él.

Por último, pregunta al compraventa qué garantías te da de que lo que compras no tendrá vicios ocultos ni te dará problemas legales (papeles que no están en regla, cargas o gravámenes pre-existentes sobre el auto, reserva de dominio pendiente, etc.).

¹² <https://www.consumoteca.com/motor/trafico-y-seguridad-vial/que-es-y-que-informacion-contiene-el-permiso-de-circulacion-de-un-coche/>

Aspectos a comprobar y preguntar al compraventa:

- años que tiene el coche y kilómetros recorridos,
- manos por las que haya pasado antes de la tuya,
- que tenga todas las ITVs pasadas,
- el libro de mantenimiento con los sellos de las revisiones, fechas y número de kilómetros del coche entonces.

Calcula que un coche usado de forma normal no debería tener más de 20 a 25.000 kilómetros recorridos por año. Si hay una desproporción entre años y kilómetros recorridos, desconfía.

Pide por tu cuenta un informe detallado del coche en Tráfico y comprueba si se corresponde con lo que te haya contado el vendedor.

Y ahora contrasta toda la información aportada por el compraventa con un informe del vehículo en la DGT, como los que has visto unas páginas atrás y una nota informativa del Registro de Bienes Muebles para saber si hay una reserva de dominio de una financiera sobre el coche. Sabrás quién era el anterior propietario, cuántos ha habido antes de él/ella, si ha pasado las ITVs, las lecturas periódicas de kilómetros habidas (podrás cotejarlas con los km que dice el concesionario que el coche tiene). También sabrás si el coche está libre de cargas y gravámenes (embargos, hipotecas mobiliarias, etc.) y reservas de dominio.

Todas estas precauciones previas te darán o no la confianza preliminar que necesitas sobre el vendedor. Si te han mentido, no se te ocurra volver allí. Seguro que encontrarás otro lugar más fiable con el que llegar a un acuerdo.

Hoja de encargo

Si te interesa mucho el coche, pero quieres probarlo otro día o hacer comprobaciones en Tráfico primero, te van a intentar cobrar una señal en depósito mediante la firma de una **hoja de encargo**.

Si insisten mucho y te dan mucha confianza, déjales la menor cantidad posible de dinero (por ejemplo 50 euros) y que te pongan por escrito las condiciones para recuperar ese depósito en caso de que la operación de compraventa no siga adelante por cualquier impedimento que pueda surgir antes de hacer la transferencia o porque no desees continuar adelante en la compra.

Si el contrato no hace alusión alguna a la devolución de la señal pide que se incorpore, aunque sea escrita a mano por ti. Otra opción es que les propongas tú el contrato, con la cláusula de devolución de la señal incorporada.

Una buena cláusula a introducir en la hoja de encargo sería de este estilo:

Se devuelve señal.

En caso de que el vehículo de este contrato manifieste algún impedimento legal, técnico, financiero o administrativo tras las comprobaciones del potencial comprador o la prueba de conducción no le sea satisfactoria, se devolverá la señal en efectivo por el mismo medio de pago en que haya sido satisfecha.

Esta hoja de encargo debería detallar todos los datos del compraventa, tuyos y del coche (matrícula, fecha del “trato”, señal que se da, etc.): “vale como entrega a cuenta para la compra de un vehículo marca X, modelo Y, con número de bastidor XY”, etc.

Garantía

En cuanto a la garantía que te debe dar el compraventa español, debe ser de al menos doce meses, y te la deben dar por escrito, detallando lo que cubre y lo que no. Normalmente, los compraventas tienen acuerdos con seguros de garantía mecánica bastante restrictivos, así que ten en cuenta que el vendedor te dirigirá a este seguro en caso de vicios ocultos tras la compra, pero tú deberías reclamar al vendedor, no a un tercero.

Revisión e ITV pasada

Otra recomendación que te doy si optas por un coche de segunda mano es pedir el libro de revisiones del coche, donde figuren los kilómetros, y revisiones pasadas con anterioridad. Gracias a este documento podrás saber si el anterior propietario se ha molestado en mantenerlo debidamente o si de sus cambios de aceite y revisiones nunca se supo.

Hay dos argumentos “comerciales” que te van a hacer siempre los negocios de compraventa de coches de segunda mano: hacemos revisiones a todos nuestros coches y ha pasado la ITV correctamente, así que no hay que preocuparse.

Desconfía de estos dos argumentos, ya que no significan gran cosa si no te acompañan un justificante de la revisión pasada (puede que sólo le hayan inspeccionado el estado de las luces, suspensión y nivel de aceite, por ejemplo, pero no significa que le hayan cambiado aceite y filtros). En cuanto a la ITV, hay muchas sentencias judiciales por vicios ocultos en coches de ocasión donde el juez reconoce que haber pasado la ITV no es pretexto para que el vendedor no sea responsable del vicio aparecido tras la venta.

3.2.1. EJEMPLO DE CONTRATO DE COMPRAVENTA DE COCHE DE OCASIÓN

Una vez comprobado que lo que aparece en el informe detallado de la DGT se corresponde con lo que el vendedor te ha contado, y hecha la prueba de conducción del coche, es el momento de exigir al compraventa firmar un contrato de compraventa de coche de ocasión al que suelen añadir una garantía escrita dada por una aseguradora (suele ser un librito con todo tipo de exclusiones de la garantía más que “inclusiones”).

Normalmente el compraventa te hará firmar un documento demasiado sencillo, donde ponga tu nombre, el suyo, los datos principales del coche, el precio y poco más. ¿Por qué? Pues porque no quiere “mojarse” ni comprometerse contigo en caso de que el coche dé problemas. Y cuanto menos figure por escrito mejor para él, ¿verdad?

Pero ten en cuenta que, como parte del proceso de negociación, tu deberías convencerle para que se estire y te firme un documento de compraventa más extenso, hecho por ti. Cosas que debería tener este contrato de compraventa para valerte más adelante en caso de problemas con el vehículo:

- Membrete del vendedor con su logotipo, razón social, CIF, dirección completa, teléfono y fax de contacto;
- Lugar y la fecha en la que se realiza la compra-venta;
- Partes que participan en la compraventa, detallando el nombre, DNI y dirección del comprador (tú), del vendedor (la persona a nombre de quién esté el coche) y la calidad en que actúa el compraventa (intermediario);
- Descripción completa del vehículo sobre el que se hace la compra-venta (marca, modelo, cilindrada, caballos, color, extras uno a uno), de su kilometraje y de su estado (posibles defectos conocidos que estén a simple vista o cosas que no funcionan);
- Declaración del compraventa de que el coche esté libre de cargas de cualquier tipo, que esté al corriente de la última ITV exigible (exigiremos la pegatina y hoja de aptitud de la última ITV pasada) y de que, en el momento de la compraventa, el coche tiene al día todos los mantenimientos exigidos por el fabricante para los kilómetros actuales del vehículo;
- Descripción del precio completo a desembolsar incluyendo la transferencia de la propiedad del coche a nuestro nombre, impuestos, gestoría, tasas incluidas;
- Detalle de la garantía comercial de al menos 12 meses sobre el coche de segunda mano: quién es el garante, cuáles son sus coberturas, su plazo de vigencia, sus limitaciones y sus exclusiones;
- Relación de documentos que acompañarán al vehículo en la entrega: manual del usuario, libro de revisiones, etc.;

-Relación de objetos que acompañarán al vehículo en la entrega: juego de herramientas, juego de llaves, triángulos de señalización, botiquín, etc.

La principal cosa que no debería tener el contrato de compraventa de tu coche de ocasión para no tener problemas después, son limitaciones y exclusiones de garantía. Un ejemplo es esta cláusula que algunos Tribunales han “tumbado” a pesar de reconocer que, para unos determinados kilómetros recorridos habrá elementos de desgaste que sustituir:

“el comprador ha sido debidamente informado del estado del vehículo y sus elementos, en relación con su vida útil, antigüedad y kilómetros recorridos y manifiesta que recibe el vehículo a su entera satisfacción”.

¡Nunca escribas ni firmes que “recibes el vehículo a tu entera satisfacción”! Se trata de una renuncia previa a derechos futuros prohibida por la ley de defensa de los consumidores¹³.

¹³ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (artículo 10).

CONTRATO DE COMPRA-VENTA DE VEHÍCULO AUTOMOVIL

En [Ciudad y Provincia], a [Fecha]

REUNIDOS

De una parte, D/D^a [nombre del responsable del compraventa], con DNI [DNI], mayor de edad, de nacionalidad [nacionalidad], en nombre y representación de [razón social del compraventa], domiciliado en [dirección del compraventa], con CIF [CIF]

De otra parte, D/D^a [Comprador/a], con DNI [DNI], mayor de edad, de nacionalidad [nacionalidad], con domicilio en [dirección del comprador/a], y datos de contacto [teléfono + email]

Ambos declaran ser mayores de edad y contar con capacidad plena para contratar, por lo que adoptan los siguientes

ACUERDOS

1.-El vendedor declara tener un mandato de venta por parte del propietario del vehículo automóvil, marca [marca], modelo [modelo], matrícula [matrícula], con fecha de primera matriculación el [día, mes y año], y número de bastidor [nº de bastidor] (se adjuntan como anexo 1 a este contrato fotocopias del Permiso de Circulación y de la Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos).

2.-El vendedor declara que en el momento de la entrega del mismo el vehículo objeto de la transmisión está libre de cualquier carga o gravamen administrativa o judicial, no poseer ninguna reserva de dominio sobre el mismo, que cumple con la normativa española de homologación técnica, y que está en orden y dispone de recibo acreditativo del pago del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica del Ayuntamiento de [Ayuntamiento] para el año en vigor y anteriores (ver fotocopia de este documento de [año en vigor] en el anexo 2).

3.-El vendedor declara que, en el momento de la entrega del mismo, el vehículo objeto de la transmisión está en perfectas con-

diciones de uso, no habiendo sufrido averías ni siniestros de relevancia que afectaran al chasis del vehículo ni anomalías en su funcionamiento más que las propias de su kilometraje.

4.-El vendedor declara que los kilómetros del automóvil son ciertos y que no han sido manipulados y que el automóvil tiene pasada favorablemente la ITV en vigor, las revisiones periódicas recomendadas por el fabricante y una revisión completa de mantenimiento (se adjunta en anexo 3 la/s factura/s por los mantenimientos realizados) y que el vehículo tiene correctos los mantenimientos de los elementos y piezas de desgaste recomendados por el fabricante para los kilómetros actuales del vehículo.

5.-El vendedor conoce lo estipulado en Derecho sobre la garantía que extiende al comprador del vehículo por esta compraventa, en la forma de un seguro de garantía de averías de 12 meses de duración, otorgado por la aseguradora [nombre de la aseguradora garante]. Se adjunta como anexo 4 el condicionado completo de esta garantía de 12 meses.

6.-Las partes acuerdan fijar el valor de compra-venta del vehículo en cuestión, en [importe en letra] euros ([importe en número] €) que serán desembolsados en un único acto, contra la entrega del vehículo conforme a la condición 8 siguiente.

7.-El comprador se obliga a atender en lo sucesivo los impuestos, tasas, gravámenes y tributos locales que recaigan sobre el vehículo, así como al aseguramiento legal del vehículo una vez firmado el contrato y producida la transferencia de la propiedad.

8.-Con la entrega del vehículo el vendedor acompañará, además de la documentación original necesaria para realizar la transferencia, dos juegos de llaves del vehículo, el libro de revisiones original, el certificado de aptitud de la ITV vigente del vehículo y el original del recibo del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica del año en curso así como [detalle de otras cosas o accesorios que se entreguen con la compraventa].

Y para que conste a todos los efectos probatorios ante quien sea oportuno y a efectos documentales, las partes, habiendo leído y aceptado el contenido íntegro de este contrato de compra-venta, lo rubrican por duplicado junto con sus anexos en [ciudad], a fecha de [día, mes y año].

EL COMPRADOR

Fdo: [Nombre y DNI]

EL VENDEDOR

[Razón social del compraventa]

Fdo.: [Nombre y DNI]

3.2.2.-NORMATIVA SOBRE FALTA DE CONFORMIDAD Y VICIOS OCULTOS

Hasta finales de 2007, regía en España el régimen de garantías y responsabilidades de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, hoy superada por el Real Decreto Legislativo 1/2007.

Y desde la aprobación de la nueva Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (el RDL 1/2007) el 16 de noviembre de 2007 se puede recurrir a su **principio de conformidad**, que es incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento por vicios ocultos de la compraventa del Código Civil (se aplica a las compraventas entre particulares), si surgen problemas con el coche tras la compra.

El artículo 114 de la nueva LGDCU se dedica a la conformidad, y a la falta de ella.

Artículo 114. Principios generales:

El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.

Artículo 118. Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario:

El consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato, de acuerdo con lo previsto en este título.

Por tanto, el principio de conformidad obliga al vendedor (concesionario o compraventa) a entregar al consumidor el vehículo conforme al contrato, y en el estado “esperable” para la antigüedad, kilometraje y precio del coche vendido.

Es decir, que el vendedor solo se exonerará de responsabilidad por los defectos que presente el coche una vez vendido, si demuestra que el consumidor conocía o no podía fundadamente ignorar su falta de conformidad en el momento de venderse.

En caso contrario, el contrato de compraventa se puede resolver por inhabilidad del coche para el fin a que iba destinado.

Qué es la falta de conformidad

Para saber qué es la falta de conformidad de un coche de ocasión recién comprado (máximo un año), qué mejor que definir lo que se considera conformidad de un producto según la definición legal.

Artículo 116 LGDCU. (Conformidad de los productos con el contrato).

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.

Falta de conformidad dentro de los seis meses de garantía legal

Luis nos escribe a Consumoteca.com para contarnos su experiencia con una compraventa.

Hola, he comprado un coche de segunda mano a un taller de compra y venta de vehículos. Lo probamos antes de comprarlo y sonaba raro de un lado del coche, el vendedor me dijo que era uno de los rodamientos, que no había problema y que, dentro del precio, me entraba la transferencia del vehículo y me lo dejaba a punto para andar con él con los problemas que tuviese solucionados.

Pasan un par de semanas y me llaman de que lo tienen listo, pero me piden a mayores 200 euros porque le cambiaron a mayores el embrague. Me puse un poco reticente dado que el precio acordado era 2.000 euros, sin esos 200 euros a mayores, pero al final accedí y me dieron una nota del taller con todo lo que se le había cambiado, rodamiento, embrague, kit de correas de distribución y aceite.

Me da los papeles del coche, pero yo no tuve que firmar nada (tan solo un papel con el sello de la empresa, el precio pagado y su firma). Una semana después descubrí que el papel ponía en el membrete “recibo de alquiler”. La cuestión es que, llevando recorridos unos 20 km al salir de haber comprado el coche (lo compré a unos 150 km de donde vivo), empieza a hacer un ruido raro, así que decidimos dar la vuelta e ir a decirselo al taller.

Lo prueban con nosotros dentro y afirman que es el rodamiento de la otra rueda. Nos dicen de dejarlo allí y que se lo cambiarán, pero tenemos que llevarnos el coche puesto que habíamos ido en taxi hasta el lugar y quedamos en acercárselo para la semana para que lo solucionaran.

El caso es que como me daba mala espina lo llevé a un taller al lado de casa, y resulta que el coche tiene, aparte del rodamiento en malas condiciones, las rótulas mal, un fallo del fuelle de la dirección, los discos de freno en las últimas, y el palier a punto de partirse. Y ahora mi pregunta.

Con todos estos gastos adicionales que he tenido que hacer, me pregunto, ¿puedo devolver el coche dado que no hace ni 15 días que lo tengo y además he tenido que afrontar un costo adicional de más de 800 euros en arreglos? De ser así, ¿qué tendría que hacer? Porque solo tengo un resguardo del dinero que pagué y los papeles del coche, pero nada más. Además, el vendedor se comprometió verbalmente en solucionar los problemas que traía el coche. ¿Qué puedo hacer? ¿Cuáles son mis derechos?

Quando te compras un coche de segunda mano en un compraventa o concesionario de coches y a los pocos días de usarlo, como en el caso de Luis, descubres que estaba muy falto de mantenimiento (a pesar de lo que te haya dicho el compraventa vendedor) y/o surgen averías, los jueces están de tu parte.

Incluso aunque te hayan dicho que el coche pasó una completa revisión o, aunque el vendedor alegue que el coche estaba bien pues pasó la ITV justo antes, no deberías aceptar pagar nada más, y lo mejor sería resolver el contrato, y que se te devuelva tu dinero (aunque no sea fácil). Pero deberemos pelear con el vendedor el sobre coste o, si la cifra es alta, en los Tribunales de Justicia.

3.2.3.-PRINCIPALES PROBLEMAS CON COMPRAVENTAS DE COCHE DE OCASIÓN

El principal problema que nos podemos encontrar en la compra de un coche de segunda mano es que, días, semanas o meses tras la compra, aparezcan averías imprevistas para los kilómetros que tiene el coche y que cuesta mucho dinero reparar, tal vez tanto como costó el coche. Obviamente de haber sabido de su existencia no habríamos pagado el mismo dinero o tal vez ni siquiera hubiéramos comprado.

Los compraventas son intermediarios y su negocio, dicho en bonito, es comprar coches para venderlos, y dicho con menos elegancia, “darles el pase”. Los negocios de compraventa de coches suelen ser de pequeño o mediano tamaño, algunos no viven muchos años, y se llevan un margen por el precio que tasan el coche al que se lo vende, y otro por el precio que te hacen pagar a ti cuando te lo revenden. Lo habitual en este

tipo de negocios es no hacer excesivas comprobaciones ni preguntas al que les deja su coche en venta, e intentar que les hagan pocas preguntas a ellos.

El principal problema que nos podemos encontrar en la compra de un coche de segunda mano es que, días, semanas o meses tras la compra, aparezcan averías imprevistas para los kilómetros que tiene el coche y que cueste mucho dinero reparar, tal vez tanto como costó el coche. Obviamente de haber sabido de su existencia no habríamos pagado el mismo dinero o tal vez ni siquiera hubiéramos comprado.

El compraventa es posible que tampoco conociera los vicios ocultos aparecidos, pero como vendedor, es responsable de los mismos.

Aquí te pongo una selección de casos ocurridos con la mediación de estos negocios de compraventa de coches de ocasión en nuestro país, los últimos años.

Caso 14. La avería de Arturo a la semana de comprar su Ford Mondeo de ocasión.

En esta sentencia de la Audiencia Provincial de Badajoz de 13 de diciembre de 2004, se desestima el recurso de un negocio de compraventa de coches de ocasión contra la sentencia que le condenó a indemnizar al comprador de un Ford Mondeo por varios fallos mecánicos aparecidos nada más comprar el coche. Razona la Sala que los defectos apreciados en el vehículo adquirido por el demandante lo hacen impropio para el uso para el que se destinaba y consecuentemente el compraventa debe responder de los mismos, máxime teniendo en cuenta el corto espacio de tiempo transcurrido desde que se compró el vehículo y cuando se manifestaron los desperfectos. Te la cuento en detalle.

Un particular de Fuente del Maestre (Badajoz), Arturo, compró un Ford Mondeo 1.8 de segunda mano a Imanol, propietario del negocio “Automóviles AVECILLA” de Mérida, el 11 de junio de 2003. El vendedor le dio un certificado de calidad de la aseguradora Avanta Garantías (hoy extinta), asegurando que el vehículo estaba en perfecto estado y que respondía de problemas durante los 6 primeros meses.

A los pocos días, Arturo observó que el aire acondicionado no enfriaba, por lo que acudió a un taller de su pueblo donde le hicieron varias reparaciones y cambios de piezas (correas de distribución, acanalada, cambio de aceite y filtro, filtro del aire y del habitáculo) al advertir que se encontraban en mal estado, además de hacer la carga del aire acondicionado, como consta en la factura del taller, fechada el 17 de junio del mismo año.

Una semana más tarde, de nuevo el vehículo presentó problemas, por lo que nuevamente lo llevó al taller, donde se le detectó una avería en el catalizador, que nuevamente hubo de serle reparada.

Finalmente, en noviembre de 2003 se le detecta al Mondeo otra avería, esta vez en los amortiguadores delanteros, que Arturo reclamó a Avanta Garantías, y esta no

atendió. El total de dinero invertido en talleres hasta ese momento por Arturo, amortiguadores incluidos, ascendía a 1.334,13 euros.

Las cosas así, Arturo reclamó al compraventa de Imanol que se hiciera cargo de este dinero por haberle vendido un coche sin encontrarse en condiciones para poder cumplir el uso al que debía ser destinado. Como no le hicieron mucho caso, Arturo recurrió a los Tribunales de Justicia.

Con fecha 1 de septiembre de 2004 la Juez de Primera Instancia número 2 de Mérida estimó íntegramente la demanda de Arturo contra el negocio de Imanol, que fue condenado a pagarle los 1.334,13 €, más intereses y debiéndose hacerse cargo de las costas del juicio.

No contento con su condena, la representación de Imanol interpuso recurso de apelación contra esta sentencia ante la AP de Badajoz, reiterando que el Mondeo “estaba en perfectas condiciones de uso cuando se lo llevó el comprador”, y discutir lo relativo a los conceptos reclamados, algunos de los cuales se consideran como de mantenimiento que debe realizar cada particular en su coche por muy nuevo que sea (cambio de aceite, filtros, etc.), señalando que el coche había sido debidamente comprobado y además había pasado la correspondiente Inspección Técnica de Vehículos (ITV), donde no se le detectó problema alguno. Por último, en el escrito de apelación Imanol también cuestiona la avería de los amortiguadores, ocurrida cinco meses después de la compra, señalando que la reparación presupuestada al respecto no se ha efectuado, y sin embargo el vehículo sigue en marcha.

Razonamiento de la AP de Badajoz

Reconoce la AP de Badajoz que, presuntamente, el objeto vendido no reuniría las condiciones adecuadas para servir al fin por el que había sido comprado, habiendo obligado al adquirente a efectuar diversas reparaciones apenas unos días después de serle entregado el coche, las cuales afectaban a elementos que al menos en teoría deberían haber sido comprobados con anterioridad.

Además, recuerda la AP, que tiene declarado la Jurisprudencia que la venta de automóviles debe considerarse regida no sólo por los preceptos de los Códigos Civil y Mercantil (sobre el contrato de compraventa) sino también por el “Estatuto del Consumidor”, lo que supone la plena aplicabilidad en este caso del régimen de garantías y responsabilidades de la Ley 26/84, particularmente favorable para el consumidor y/o usuario, a quien le basta con demostrar que ha padecido daños y perjuicios a causa de la utilización de un producto para sentar la responsabilidad solidaria de quienes los “producen, importan, suministran o facilitan”, los cuales sólo pueden exonerarse probando que los daños son derivados de la culpa exclusiva del usuario o de las personas de las que deba responder civilmente.

En el presente caso, las averías juzgadas en primera instancia, ocurrieron dentro del período de garantía y sorprende que, si el vehículo había sido presuntamente revisado con anterioridad a su venta, presentase problemas que en principio son más propios, en efecto, de una falta de mantenimiento. Para la AP existe un compromiso

previo de entrega en condiciones óptimas y ello aparece refrendado por el certificado de la aseguradora, por lo que el vehículo debía funcionar correctamente y no presentar los problemas que apenas unos días después se le detectaron, y que son los que obligaron a su propietario a llevarlo al taller. Tampoco el hecho de que hubiera pasado favorablemente la Inspección Técnica de Vehículos presupone necesariamente que no pudiera el vehículo tener deficiencias, pues en las ITV “simplemente se determinan los defectos aparentes que impiden la circulación del vehículo que pueda afectar al propio usuario o a los demás usuarios de las vías públicas, señalización, tulipa, alumbrado, cruce reglaje vertical, rueda de repuesto inexistente, equilibrio, freno de servicio, y respecto a motor y transmisión, emisiones de monóxido de carbono”.

En definitiva, vistos los problemas aparecidos apenas unos días después de la compra, y demás detectados dentro del período de garantía, es razonable considerar que provienen de vicios originarios o precontractuales, en particular, derivados de una inexistente o en su caso superficial revisión y/o comprobación de los elementos del vehículo. “Entendemos que la responsabilidad de esos defectos y deficiencias corresponde al vendedor demandado, pues no son admisibles en un vehículo recién vendido, aun siendo éste usado”.

Concluye la AP de Badajoz que, la prueba de que los problemas y averías que se han producido se habrían debido a culpa del usuario corresponde al compraventa que, en principio tenía obligación de entregar el vehículo en perfectas condiciones de servir a su uso, asumiendo el riesgo derivado de que ello no fuera así.

Con tales premisas, y como el demandado no ha demostrado que el coche carecía de defecto originario alguno, han de respetarse las conclusiones de la Sentencia de Primera Instancia, que siempre tiene a su favor el principio de inmediación, lo que le permite apreciar con una mayor inmediatez el desarrollo y resultado de la prueba practicada.



Caso 15. Penalizan a Carlos por revisar el coche de ocasión en otro taller durante la garantía

Cuando el compraventa te otorgue una garantía (suele ser de 12 meses de duración) incluida en el precio del coche de segunda mano, ten en cuenta que intentará vincular su validez a que realices el mantenimiento especificado para ese coche en un taller que él mismo te indique (normalmente propio o concertado).

Si no haces este mantenimiento donde te indiquen, ten en cuenta que ni el compraventa ni la aseguradora que extiende esta garantía de 12 meses van a querer hacerse cargo, pero ojo, porque dependerá del tipo de mantenimiento efectuado y de su relación “causal” con la avería surgida durante la garantía.

Es el caso de Carlos, que nos escribe a Consumoteca.com para decirnos que compró un vehículo de segunda mano en la Ford y *“a los 9 meses se estropea el motor por un destensamiento de la correa de distribución. Lo llevo al concesionario y dicen que no me*

lo arreglan por qué el cambio de aceite se lo hice en otro taller. ¿Cómo puedo reclamar para que lo reparen?”.

Carlos nos pregunta cómo puede reclamar para que le reparen el coche en garantía y nosotros le decimos que, si el cambio de aceite no afecta mecánicamente ni puede estar relacionado con la avería, el concesionario Ford no tiene razón, puesto que el cambio de aceite es un simple acto de mantenimiento que no tiene por qué afectar al funcionamiento del vehículo ni a la garantía.

En este caso, lo mejor que puede hacer Carlos es pedir la hoja de reclamaciones en el taller del concesionario que no se hace cargo del coche, presentarla ante la OMIC de su localidad e intentar la posibilidad de solicitar la celebración de un arbitraje de consumo para que un árbitro experto en Consumo decida.



Caso 16. José Alberto compra coche con parabrisas y cinturones defectuosos

No todos los asuntos se resuelven en los Tribunales de Justicia. Cuando las cuantías en liza son pequeñas, es más recomendable intentar la vía del arbitraje de consumo. Aunque la veremos en detalle en el último Capítulo de esta guía, aquí te explicamos un caso real resuelto por la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid (laudo 03362/2015).

El 20 de enero de 2015 José Alberto compró un vehículo de segunda mano a un compraventa por el que pagó 8.200 euros al contado, y se le entregó sin revisar, con unos 3.000 Kms más de lo acordado, sin datos de la última revisión y con diversas averías por fallos y elementos defectuosos (impacto en parabrisas, problema de arranque, motor, frenos, batería, limpiaparabrisas, aire acondicionado, interior en mal estado, anclajes de los cinturones de seguridad mal, etc.).

Como el vendedor no le hace caso, el comprador solicita la celebración de un arbitraje de consumo el 6 de octubre de 2015. El Colegio Arbitral se constituye en Madrid, el 26 de enero de 2016, compuesto por un presidente (empleado público de la Comunidad de Madrid), un vocal en representación de una asociación de consumidores y otro vocal en representación de la asociación de talleres de reparación, venta y recambios de Madrid.

La audiencia se inicia con la lectura de la reclamación del comprador denunciante y su pretensión que básicamente es el arreglo completo del coche en taller de su elección, bonificación si se encarga él de hacer la reparación o devolución del coche y dinero respectivamente entre comprador y vendedor.

El Colegio Arbitral estudia la documentación adjuntada al expediente y da audiencia a las partes. José Alberto comparece ante la Audiencia, se reitera en su reclamación, y manifiesta que la aseguradora no quiso asegurar el vehículo por los impactos que tenía en el parabrisas, impactos que tuvo que reparar, para poder asegurarlo. Dice también que tuvo que dejar una semana el coche en el taller, aunque no dispone de documentación alguna que lo acredite, para que le reparasen las averías y que los

gastos de desplazamiento Benicarló-Madrid soportados no puede justificarlos. Solicita la devolución del importe que ha tenido que pagar, por las reparaciones efectuadas en otros talleres; que se revise el vehículo, se realice informe de dicha revisión y se le proporcione dicho informe.

La parte reclamada no comparece a la Audiencia, aunque presenta escrito que se lee ante el reclamante, mediante el que manifiesta, entre otras, que su empresa compraventa realizó una primera asistencia técnica, que en diversas ocasiones se le informó que los desperfectos que el reclamante manifiesta no han sido reconocidos por la empresa ni se le ha aportado siquiera indicio documental alguno de su existencia. No obstante, se le invitó en diversas ocasiones para que acudiera a la empresa y verificar, y, en su caso reparar los desperfectos. El trato y asistencia consideran fue correcta y temporánea y, si del resultado de la inspección del vehículo se desprende la necesidad de efectuar reparaciones que se encuentren cubiertas por la responsabilidad del vendedor, las asumirán. No así las derivadas del uso o mantenimiento del vehículo que consideran son responsabilidad del comprador.

Tras una deliberación privada el Colegio Arbitral emite este laudo en equidad: “ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda estimar parcialmente la pretensión del comprador reclamante por cuanto, no quedan acreditadas las características que ofertaron ni el estado detallado en el que se encontraba dicho vehículo, en el momento de su adquisición”.

Ahora bien, el contrato de compra-venta, efectuado por las partes, con fecha 20 de enero de 2015, refleja que el estado del automóvil es “bien” y que se entrega con una garantía de 12 meses. El Informe Técnico del Vehículo (ITV), de fecha 22 de octubre de 2014, anterior a la compra, refleja unos defectos que no fueron subsanados, puesto que vuelven a ser reflejados en la siguiente ITV de fecha 2 de diciembre de 2015.

Por ello la parte reclamada deberá:

- Abonar al reclamante la cantidad de 50,20 euros, impuestos incluidos, importe que el reclamante pagó, por la reparación de impactos en parabrisas, con fecha 23 de enero de 2015, para poder asegurar el vehículo adquirido. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

- Reparar, sin coste alguno para el reclamante, todos los cinturones de seguridad y sus anclajes, al haber sido detectado el defecto, según recoge el informe de ITV el 22 de octubre de 2014, anterior a la compra, y no haber sido subsanado, en su momento, puesto que la deficiencia vuelve a reflejarse en la siguiente ITV, de fecha 2 de diciembre de 2015.

- Como consecuencia de la pérdida de aceite u otro fluido, deberá realizar una revisión de los puntos de corrosión, que, según recoge el informe pericial aportado

por el reclamante, existen en el motor, y efectuar, sin cargo alguno para este, las reparaciones oportunas para subsanar las deficiencias detectadas.

El laudo se adopta por unanimidad de los tres árbitros y el plazo para su cumplimiento ejecutivo y vinculante, se hace constar que será de 30 días.

Asimismo, se recuerda que, en caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la Ley 11/2011.



Caso 17. Quién paga los 5.048 euros de la capota del cabrio de ocasión de Eva María

Eva María y Severiano compraron un Renault Megane Cabriolet descapotable de segunda mano al compraventa “Europea de Vehículos Levanauto, S.L.” el 29 de junio de 2007 por un precio de 12.400 euros. El coche se puso a nombre de Eva María que se sentía feliz con su descapotable.

Sin embargo, al poco de disponer de su cabriolet, el sistema de capota comenzó a funcionar irregularmente, con lo que los compradores dejaron el coche a la vendedora el 15 de octubre de 2007. Pero cuando pasaron a recogerlo les informaron de que la factura por la reparación del mecanismo de la capota ascendía a 1.200 euros, lo que a ellos no les pareció conforme ya que el defecto ya existía en el momento de la entrega del coche y no habían pasado los seis meses que pactaron de garantía en el contrato.

Al no llegar a un acuerdo sobre los 1.200 euros, los consumidores reclamaron ante la OMIC de Gandía y Levanauto accedió entonces a asumir la reparación sin coste para ellos. Pero apenas tres semanas después, la OMIC vuelve a remitir escrito al compraventa informándole de que, desde el día 10 de noviembre la capota de nuevo funciona mal. Se vuelve a llevar el vehículo al compraventa quien dice que lo ha revisado y que el fallo se ha solventado pero que, como el problema persistía se llevó el vehículo al taller oficial de la Renault el día 4 de febrero de 2008 donde realizaron unas reparaciones con un presupuesto de 5.048’55 euros.

Nuestra pareja no sabía ya qué hacer, maldiciendo el momento de la compra del Megane, por lo que, decidieron demandar al compraventa en los Tribunales, exigiendo se hiciera cargo del abultado coste de la reparación de la capota o subsidiariamente, en caso de que no fuera posible su reparación, se resolviera el contrato de compraventa declarándose la obligación de las partes de restituirse recíprocamente las prestaciones y condenando a la demandada a la indemnización de daños y perjuicios ocasionados.

Levanauto se opuso a la demanda alegando defectos de forma (falta de legitimación activa por ser Severiano el firmante de la demanda, pero no el propietario del coche -lo era Eva María) y defecto legal en la demanda porque “no se puede pedir la condena al pago de cantidad sino la reparación ya que lo que se pretende es un enriquecimiento injusto dejando el coche sin reparar.”

Además, Levanauto aseguró que, en junio de 2007, días antes de la venta, el Megane pasó una revisión exhaustiva por talleres Ximo y además pasó la ITV, funcionando el sistema de elevación del techo correctamente. Apoyaba el compraventa su afirmación en un dictamen pericial en el que indicaba que se trataba de un defecto subsanable con una pequeña reparación y que, en el peor de los casos, siempre se disponía del sistema manual de apertura. Para Levanauto, “el sistema falló por expirar su vida útil o la de algún componente electrónico”. Además, le parecía injusto abonar más de cinco mil euros teniendo en cuenta que el vehículo costó 12.400 euros y tenía entonces una antigüedad de 5 años.

El titular del Juzgado de Primera Instancia nº 4 de Gandía (Valencia) dictó sentencia de fecha 2 de abril de 2009 estimando la demanda de Eva María y Severiano contra la empresa de compraventa por incumplimiento de la obligación de conformidad del demandado en relación al contrato de compraventa suscrito el 26 de junio de 2007, condenándola a pagar a los demandantes 5.048,55 euros y las costas procesales.

No contento con su condena, el compraventa, Levanauto interpuso recurso de apelación señalándose para deliberación y votación la fecha del 28 de octubre de 2009.

Audiencia Provincial de Valencia

En su recurso ante la AP, Levanauto alega que se ha producido un error en la valoración de la prueba porque se sabe que existe una avería, pero no la causa, que el vehículo estuvo funcionando dos meses sin problemas por lo que todo apunta a un uso no adecuado de los compradores y por último pide se revoque su condena del pago de los 5.048 euros por el enriquecimiento injusto que pretenden los compradores.

La Sala de la AP, sin embargo, llega a la misma conclusión que el juzgador de instancia porque la garantía de un producto está dirigida a cubrir la insatisfacción que en el adquirente puede producir la existencia de defectos o anomalías en el objeto, fijando medidas concretas para paliarlas (reparación, sustitución, resolución del contrato, etc.).

La garantía es “una promesa de duración y buen funcionamiento del producto que se hace efectiva mediante la asunción de riesgos de la cosa por el suministrador, aun después de que quede bajo la esfera de disposición del adquirente, por lo que sus consecuencias están al margen de la existencia de responsabilidad (dolo o negligencia de quien asume el riesgo), aunque sí se admita la posibilidad de supuestos de exclusión de la garantía derivados de culpa o dolo de quien usa el producto o de supuestos de fuerza mayor”.

Recuerda la AP que el vendedor debe responder ante el comprador del saneamiento por los vicios ocultos de la cosa vendida, aunque los ignorase y que le corresponde probar que la capota estaba en buen estado o que se usó incorrectamente, provocando su avería. Por todo ello, la Sala resuelve que ha quedado debidamente acreditado el mal funcionamiento de la capota del vehículo, no sólo por la propia prueba aportada por los consumidores demandantes sino por su perito que reconoce

el defecto, aunque refiere que es de tipo informático y que es habitual a lo largo de la vida útil del vehículo.

Pero eso no exculpa al vendedor pues “no hay que olvidar que el vehículo y la característica de ser descapotable era una circunstancia esencial a la hora de prestar el consentimiento para la compra” y por tanto dicha cualidad era y formaba parte del contrato, a lo que la demandada se obligaba a su entrega en perfectas condiciones de uso y funcionamiento.

Acreditado el mal funcionamiento de la capota y que este no es debido a un mal uso de los compradores y no acreditado que se entregara en perfecto funcionamiento, el vendedor debe responder del importe de su reparación, y ello es así porque talleres Ximo certifica para la demandada una revisión antes de la venta, cuando en el acto del juicio reconoció que desconocía el funcionamiento de la capota, luego la certificación no tiene la validez a los efectos pretendidos por la demandada.

Reconoce la AP que “cuando los defectos denunciados presentan la gravedad descrita, se produce una lógica ruptura de la confianza entre los contratantes, confianza imprescindible para un normal desarrollo o ejecución de las reparaciones por estos últimos, máxime que en este caso el vehículo fue en varias ocasiones al taller diciéndoles que el problema estaba solucionado cuando se ha demostrado no ser así”.

El fallo de la AP de Valencia de fecha 4 de noviembre de 2009 (nº 591/2009) confirma la desestimación del recurso de apelación de Levanauto y la condena de la sentencia de instancia, con imposición de las costas del recurso.

3.3.-IMPORTAR UN COCHE VÍA UN COMPRAVENTA

No importes tu coche de otro estado miembro de la UE, aunque sea en apariencia más barato. Ese es mi consejo. Yo lo hice hace unos años desde Alemania y, mirado con perspectiva, fue una locura. Salió bien, pero podrían habérmela colado bien (si no me la colaron ya de inicio con los 38.000 km que me aseguraban tenía el Mercedes ML270 que me traje, y no me enteré de nada).

En este caso, las garantías a tomar son mucho mayores y tu posibilidad de hacer comprobaciones previas sobre el estado del coche, sus propietarios anteriores y kilómetros reales, prácticamente nulas. Es verdad que podrías hacer una consulta sobre los antecedentes del coche a la “DGT” del país de origen, como lo puedes hacer en España, pero todo se complica.

Mi consejo es que, si lo que te ofrece el concesionario es importar un coche de otro país de la Unión Europea y quieres seguir adelante, no deberías adelantar ningún dinero por la tarea o al menos dejar una señal de mínimos que no te duela perder si se te enfrían los ánimos. Esta señal debería quedar condicionada a hacer una revisión completa del coche una vez en España, a que el coche quede preparado administrativamente para circular por nuestro país (documentación legal, matrícula e ITV pasada) y a que tengamos una garantía escrita de al menos un año, por los vicios ocultos que puedan aparecer. Es lo que llamo “mandato de compra condicionado”.

3.3.1. MANDATO DE COMPRA CONDICIONADO

En caso de seguir adelante, por experiencia propia te recomiendo que firmes una hoja de encargo (mandato de compra) que, además de todos los datos del vendedor, comprador y coche a importar, te garantice por escrito que lo siguiente está incluido en el precio final de la compraventa:

- El detalle completo del coche, con su fecha de primera matriculación, kilómetros actuales, accesorios con que cuenta y su estado de funcionamiento;
- Que el coche importado está libre de cargas de cualquier tipo;
- Que el coche importado está homologado en el país europeo de origen y cuenta con su libro de mantenimiento original, manual del coche y dos juegos de llaves;
- Que está en perfecto estado estético y de uso, y que puede circular definitivamente por las carreteras españolas, para lo cual, el vendedor se compromete a correr con todos los gastos de ITV (ya sea en tránsito, o a su llegada en camión a tu ciudad);
- Que te lo entregará con la matrícula y documentación española definitivas (ITV y Permiso de circulación);
- Su compromiso a hacerse cargo de una revisión completa en el concesionario oficial de la marca en España a sus expensas.

3.3.2. GARANTÍA EN COCHES DE IMPORTACIÓN

En este caso, al igual que si compras a un compraventa español, la garantía legal a exigir al compraventa debe ser de al menos doce meses, y te la deben dar por escrito, detallando lo que cubre y lo que no.

3.3.3. PRE-CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VEHÍCULO DE OCASIÓN DE IMPORTACIÓN

Te pongo a continuación un contrato sencillito de mandato a un compraventa para que te localice un coche con unas determinadas características. En este caso el comprador necesitaba un coche de 7 plazas como particularidad, por lo que destacó esta característica como condición sine qua non para la firma, entre otras formalidades como incluir en el precio la documentación válida en España, una revisión completa del coche en el concesionario oficial de la marca y obtener una garantía de 12 meses.

Fíjate además que, en caso de encontrarse vicios importantes o trucajes tras la revisión en taller oficial, se pacta por escrito devolver al comprador el duplo de la señal.

MANDATO DE COMPRA-VENTA DE VEHÍCULO EN LA UNION EUROPEA

En [Ciudad y Provincia], a [Fecha]

REUNIDOS

De una parte, D/D^a [Vendedor/a], con DNI [DNI], mayor de edad, de nacionalidad [nacionalidad], en nombre y representación [propia / nombre del compraventa], domiciliado en [dirección del vendedor], con CIF [CIF]

De otra parte, D/D^a [Comprador/a], con DNI [DNI], mayor de edad, de nacionalidad [nacionalidad], con domicilio en [dirección del comprador/a], y datos de contacto [teléfono + email]

MANIFIESTAN

Que D/D^a [comprador/a] (en adelante el **comprador**) encomienda a D [vendedor] (en adelante el **vendedor**) la búsqueda en la Unión Europea, y en concreto, en Alemania, de un vehículo [descripción de la marca, modelo y accesorios concretos deseados] de siete plazas homologadas.

Que el vendedor tiene localizado a la firma del presente pre-contrato en Alemania, un vehículo [descripción de la marca, modelo y accesorios concretos deseados], n° de identificación o bastidor [número de identificación o de bastidor], color [color], de fecha de primera matriculación [fecha^{1ª} matriculación] y con menos de [número] de km] km reales. El vehículo cuenta además con los siguientes extras: [listar detalladamente extras].

Que el precio final a pagar por el comprador por el vehículo plenamente transferido, con el permiso de circulación, ficha técnica e ITV españolas en regla, revisión completa en un taller oficial de la marca en España y un año de garantía Mapfre, se fija en [precio en número] euros ([precio en cifra]) IVA e impuesto de matriculación incluidos.

Primero: el comprador encomienda al vendedor, a cambio de una señal en metálico de trescientos euros (300 €) a que adquiera el vehículo en Alemania y lo traiga a España ocupándose de todos los trámites necesarios para su correcta homologación técnica, especialmente en lo que se refiere a las 7 plazas del vehículo, todo ello por el precio final acordado.

Segundo: El comprador se compromete a adquirir el vehículo en firme una vez en España y tramitada su documentación.

No obstante, el comprador podrá, antes de completar el precio restante del vehículo, llevarlo a cualquier taller de su confianza para verificar el estado del vehículo. A estos efectos, el vendedor asegura que el vehículo cuenta con los kilómetros declarados, chapa y pintura en perfecto estado, neumáticos en buen estado y un motor con esos mismos kilómetros, y que está en perfecto estado, es decir libre de golpes estructurales.

Tercero: El vendedor se compromete a pasar a su coste la revisión de los [número de kilómetros del coche en el momento de la venta] al vehículo, en un servicio oficial español de la marca [marca] y a entregar al comprador el libro original de revisiones pasadas por el vehículo desde su primera matriculación, incluida esta última.

Cuarto: En caso de que la revisión a realizar por el comprador demostrase el trucaje del kilometraje o la existencia previa en el vehículo de un golpe estructural, el contrato quedará anulado, y el vendedor se compromete a abonar al comprador el duplo de la señal, es decir, seis cientos euros (600€).

Quinto: En caso de que el vehículo no disponga de las siete plazas homologadas de acuerdo con la normativa española vigente, el comprador podrá desistir del contrato con derecho a la compensación anterior.

Sexto: En caso de que alguno de los extras anunciados en la cláusula segunda no estuviera disponible finalmente en el vehículo, el vendedor descontará su valor de mercado del precio final.

Séptimo: De no mediar incumplimiento por alguno de los supuestos antes contemplado, las partes firmarán un contrato de compraventa en regla.

Y para que conste a todos los efectos, las partes firman el presente en [CIUDAD, a [fecha]

EL COMPRADOR

EL VENDEDOR
[Razón social del compraventa]

Fdo: [Nombre y DNI]

Fdo.: [Nombre y DNI]

Y además, se acompaña un recibo completo con todos los datos del compraventa y del comprador, con el detalle de la operación (fecha, coche, etc.).

ENTREGA A CUENTA300 €

PRECIO TOTAL (impuestos incluidos)36.608 €

Transferido con un año de garantía MAPFRE

PENDIENTE36.308 €

Recibí:

3.3.4. PRINCIPALES PROBLEMAS EN COCHES DE IMPORTACIÓN

El principal problema con un coche de importación es el desconocimiento del estado real del coche cuando lo pides al compraventa, generalmente, a partir de una ficha en una página web. Esto incluye el estado real de su chapa, pintura, tapicería, etc. pero también los kilómetros reales recorridos con independencia de los que anuncie el marcador.

Aunque cualquier responsabilidad la asumirá el importador, los casos de vicios ocultos tras la compra se suelen tener que resolver, años más tarde, en los Tribunales de Justicia. Aquí vamos a ver dos casos concretos.

Caso 18. Problemas con el cigüeñal del Subaru Impreza de importación de Dionisio.

Ya hemos comentado que comprar un coche de importación de segunda mano, es una operación muy arriesgada por cuanto no sabremos el uso real que haya llevado ese coche en su otra vida lejos de España. Veamos un caso real de la Audiencia Provincial de Orense (nº 280/2017) en el que el motor de un Subaru Impreza importado estaba realmente mal.

Un particular, Dionisio, compró el 16 de febrero de 2015, un Subaru Impreza de segunda mano al compraventa “JM Untes e Hijos”, de Orense, por 8.800 euros. El coche era de junio de 2009, fue importado a España y tenía 110.000 kilómetros recorridos entonces.

El día 2 de agosto, cuando la mujer de Dionisio circulaba por la autovía de Vigo a Ourense, la conductora comenzó a notar problemas en el funcionamiento del motor, pese a lo que prosiguió la marcha hasta llegar a su domicilio de Puga, en Toén, donde apagó el coche y no pudo encenderlo de nuevo.

Al día siguiente, Dionisio contactó al encargado del taller Autos JM, quien le indicó que trasladase el vehículo al taller oficial Subaru, donde, tras revisar el motor le informaron que la avería era grave y que para conocer su alcance debían desmontarlo. El taller de la marca valoró en 10.481,40 euros la reparación por la rotura de un contrapeso del cigüeñal.

Por esta razón Dionisio pidió al compraventa que se hiciera cargo de la reparación o que le devolviera su dinero y se quedara con el coche averiado ya que el importe de la reparación en relación al valor del vehículo la hacía antieconómica. Y como no le hicieron mucho caso, le demandó aportando un informe de un perito mecánico, pidiendo la devolución de su dinero más los intereses correspondientes, o alternatively, que fuera obligado a reparar el coche. Todo ello invocando la normativa sobre garantías de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 2007.

El compraventa demandado se opuso a la demanda mediante otro informe pericial propio, alegando que en el momento de la venta el vehículo no presentaba defecto alguno, hallándose en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, y que

la rotura del cigüeñal fue debida al mal uso efectuado por el conductor (subida de revoluciones indebida) que, además, no detuvo el automóvil cuando el problema se manifestó, emitiendo ruidos extraños, sino que continuó circulando hasta llegar a su domicilio.

El Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Orense estimó totalmente la demanda contra el compraventa J.M. Untes e Hijos, S.L., condenándolo a pagar 8.800 euros de la compraventa más los intereses del dinero a cambio de que el demandante devolviera el vehículo averiado al demandado.

El juez consideró que la avería fue producida por un defecto de las piezas del automóvil, no entendiéndose acreditado que el usuario hubiera hecho un mal uso del mismo, hubiera manipulado o sustituido sus componentes o piezas o no hubiera realizado el mantenimiento recomendado, por lo que declaró resuelto el contrato, condenando a la entidad vendedora a devolver a Dionisio el precio de la venta.

No contento con la condena, el compraventa interpuso recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Orense alegando un error en el informe pericial aportado por Dionisio y contradicciones entre su propio perito y el de Dionisio. Para ellos, la única causa posible de la avería fue el mal uso realizado por el conductor al imprimir al motor repentinamente un exceso de revoluciones de giro al cigüeñal, reduciendo la marcha exageradamente y de forma repentina, por error en la selección de la misma o por conducir compitiendo y forzando el motor, lo que es totalmente ajeno a un desgaste de piezas producido por el rozamiento, pues el contrapeso no está sujeto a esta fuerza en ningún caso. Por ello solicitó una nueva valoración de la prueba pericial.

La AP declara que además del artículo 1.124 del Código Civil, en este caso es de aplicación la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (artículos 118 y siguientes del Real Decreto 1/2007). Como hemos visto, esta ley introduce el principio de conformidad de los bienes de consumo con el contrato, esto es, la obligación de que los bienes que el vendedor profesional entrega al comprador consumidor se ajusten plenamente a lo convenido y presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar habida cuenta de la naturaleza del bien. Este derecho tiene carácter imperativo y no cabe su renuncia previa (sería nulo en ese caso).

Ante la contradicción de los dos informes periciales, la Audiencia acude a la prueba testifical del jefe de taller del concesionario oficial Subaru, cualificado por sus conocimientos técnicos en la materia, quien declaró con claridad y contundencia que la causa de la ruptura de la pieza deriva de un defecto de la misma, un fallo de material, lo que no está en contradicción con que el vehículo hubiera recorrido 120.000 km en 7 años, pues ha visto vehículos en esas condiciones que han circulado mayores distancias. Añadió que no fue debida la avería a un “pasón de vueltas”, o un incremento anormal y excesivo de esfuerzos mecánicos, pues esa actuación en modo alguno puede romper el cigüeñal, y que, en este caso, ello no pudo haber ocurrido, pues de ser así el aceite estaría quemado, y el del vehículo no se encontraba en mal estado.

Por ello, la AP concluye que el vehículo había de entregarse en condiciones aptas para un funcionamiento o uso normal, ya que se vendió y se compró en el entendimiento de que funcionaba correctamente, y que la anomalía que afectó al motor no permite ese uso normal y razonable del mismo. Y consecuentemente desestima el recurso de apelación del compraventa.



Caso 19 Los líos de Enrique tras la compra de un CLK 500 descapotable de importación

En este otro caso, te resumo lo sucedido en Burgos al comprador de un descapotable de importación propiedad de una ciudadana belga, y que acabó también en los Tribunales.

Un particular de Burgos, Enrique, compró en mayo de 2011 un Mercedes CLK 500 descapotable de importación a otro particular, de nacionalidad belga, Carlos José residente en España al que su propietaria y amiga belga Tania, no empadronada en España, le cedió la titularidad del coche. Al coche se le hizo una inspección pre-ITV en el taller de Mercedes de Burgos en marzo; pasó las pruebas de homologación del INTA en abril (curiosamente ahí figuraba a nombre de la entidad mercantil “Car Import S.L.” sobre la que nunca se dijo nada en juicio), y pasó la ITV de importación ocho días antes de la transferencia.

Sin embargo, para enrevesar más el tema, el pago, Enrique lo hizo a Tania en dos transferencias bancarias. Pero la titularidad del coche transmitido era de Carlos José (en vaya líos nos metemos los consumidores por querer conseguir un Mercedes bonito).

Al mes de comprado, la capota, los airbags, reposacabezas eléctricos y el sistema antivuelco del CLK se averiaron, y dos meses después, el sistema de aire acondicionado. A resultas de estas averías, el comprador, Enrique, tuvo que desembolsar por la reparación, según facturas del taller aportadas a la demanda, 3.319,94 euros. Los defectos consistieron, fundamentalmente, en que la capota no se cerraba y que falló el sistema antivuelco por estar quemada la instalación eléctrica, lo que se descubrió tras desmontar la guantera central y el guarnecido del marco de la luna delantera.

Como Enrique no había leído esta guía del automóvil, ni siquiera conoció al vendedor ya que la compraventa se llevó a cabo en una gestoría de su confianza. Tampoco firmó un contrato de compraventa por escrito ni pidió una factura al vendedor por la compra del vehículo, con lo cual el Juez tuvo que hacer indagaciones para determinar quién era realmente la parte vendedora (Carlos José, belga domiciliado en Burgos, o su amiga belga Tania, no residente en España y a quien se hicieron los pagos, o la mercantil Car Import S.L. que apareció luego por ahí). Lo que sí constata el juez, a pesar de que en ningún documento figura que la propietaria del vehículo fuera Tania, es que, al producirse las averías, la gestoría contactó con ella (la beneficiaria del pago), y esta se lamentó de las averías.

Pero el propietario a efectos de la documentación, era Carlos José como lo demuestran la “Consulta de Antecedentes de Vehículos” de la DGT, las fichas técnicas del vehículo, el recibo del impuesto de vehículos de tracción mecánica de fecha 20 de mayo de 2011, el recibo de la ITV anterior a la venta y la factura del taller concesionario de Mercedes en Burgos por la revisión hecha en marzo de 2011.

A resultas de todo ello, Enrique demandó al vendedor por vicios ocultos que en artículo 1.484 del Código Civil de definen así:

El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos.

Y el Juzgado de Primera Instancia de Burgos condenó a Carlos José a indemnizar al comprador Enrique por el importe de las averías que tuvo que sufragar de su bolsillo: 3.319,94 euros.

Audiencia Provincial

No contento con su condena, Carlos José recurrió la sentencia ante la Audiencia Provincial de Burgos, la cual falló de nuevo a favor del comprador Enrique, en sentencia 87/2013 de 12 de marzo de 2013, condenando a Carlos José a indemnizar a éste la cantidad de 3.319,94 euros, con intereses legales y a pagar las costas procesales.

En su recurso, Carlos José alegó que al coche se le había hecho la inspección pre-ITV con lo cual esos “vicios” en la capota y aire acondicionado no existían y se produjeron después, cuando ya era propiedad del comprador por el mero uso del coche y transcurso del tiempo.

Pero el juez reconoce que, las de la ITV, “no fueron revisiones lo suficientemente exhaustivas como para poder detectar los defectos que el vehículo presentaba, ya que se trata de inspecciones oculares o externas que no permiten detectar los defectos ocultos que se reclaman. Su finalidad no es determinar el perfecto funcionamiento del vehículo sino pasar, con resultado favorable, las pruebas técnicas obligatorias para que el vehículo pueda circular por el territorio español”.

Carlos José alegó también que Enrique no demostró que los defectos debieran ser considerados ocultos y no meros fallos del uso normal del vehículo y que dichos fallos no pueden considerarse graves hasta el punto que hagan inservible el vehículo para su uso normal como exige el Código Civil.

Pero la AP sí los califica como vicios ocultos al descubrirse que la causa del fallo de la capota, sistema antivuelco y diferentes módulos electrónicos, fallo de los airbags, etc., tras desmontar los guarnecidos, es que estaban quemados o incendiados y que los restos no eran recientes. Lo mismo puede decirse del aire acondicionado al fallar

el compresor de aire o climatizador, existiendo ya en la factura de revisión del taller Mercedes de Burgos, previa a la compraventa, una intervención en este sistema.

Además, la AP los considera vicios anteriores a la perfección de la compraventa dado que los defectos se detectaron al poco tiempo de la entrega del vehículo, sin que el hecho de que el actor realizase en apenas un mes unos 4.000 Kilómetros pueda ser determinante ya que los defectos no afectan al motor u otras partes mecánicas sino al sistema eléctrico (capota, airbags, sistema antivuelco, reposacabezas traseros y al sistema de aire acondicionado).

Por último, la AP considera los vicios graves por cuanto afectan a la adecuada utilización del vehículo adquirido por el actor, al tratarse de un vehículo descapotable deportivo, de alta gama, que frustran sus legítimas expectativas, sin que se haya acreditado un mal uso del comprador o cualquier otra causa relacionada con la utilización del coche.

Al final Carlos José tuvo que pagar el coste íntegro de la reparación y las costas judiciales del proceso en la Audiencia Provincial de Burgos.

3.4.-COMPRAR UN COCHE DE OCASIÓN A OTRO PARTICULAR

Cuando compras un coche de segunda mano a otro particular puedes conseguir a priori el mejor precio al no existir intermediarios, pero ojo porque es la fórmula más arriesgada de compra de ocasión si no conoces a la otra parte.

Tienes que tener en mente estas dos cosas: a) la garantía legal que te debe dar el vendedor particular debe ser como mínimo de seis meses, y b) esta compraventa entre particulares no está sujeta a la normativa de protección de consumidores (que sí rige cuando compras de ocasión a un compraventa), sino al Código Civil.

En este caso, es esencial pedir al propietario toda la documentación del coche, las reparaciones y mantenimientos habidos junto con sus facturas, el libro de mantenimiento, las ITV's pasadas, dos juegos de llaves, el libro del coche, etc.

Por nuestra cuenta deberíamos ir a Tráfico a pedir un informe completo del coche y al Registro de Bienes Muebles para comprobar que lo que nos haya dicho el vendedor es verdad. Si no es así, desconfía.

También es importante preguntarle por qué vende, si el coche ha tenido golpes o averías mecánicas relevantes, el uso que se ha hecho de él, etc.

Los coches de segunda mano pueden tener desperfectos o detalles estéticos con o sin importancia pero que no afecten a su rendimiento o seguridad, o problemas de funcionamiento que haya que atender posteriormente, y que de haberlos conocido antes de comprar, probablemente no habríamos comprado el coche, o hubiéramos pagado una cantidad sensiblemente inferior. Esto último es lo que conocemos en Derecho como “vicios ocultos”.

Por ello, es bueno hacer una buena valoración de su aspecto en parado y con el motor encendido y una prueba dinámica de conducción, antes de decidirse a comprar.

Aspecto presencial

Si puedes, examina el coche con un mecánico de tu confianza. Te listo aquí aspectos a tener en cuenta:

- Presencia de humo o vapor excesivos,
- Color y el nivel del aceite del motor (medidos por la varilla del nivel del aceite),
- Suavidad del embrague y de la caja de cambios,
- Funcionamiento de elementos de accionamiento eléctrico (limpia parabrisas y de faros, ventanas, calentador de lunas, equipo de audio, etc.)
- Estado de neumáticos, pastillas y discos de frenado: estos te darán una buena idea del estado real y kilometraje del coche a comprar, por mucho que el cuenta kilómetros nos diga otra cosa.

Enciende el coche y presta atención a los ruidos que se puedan presentar con el motor en frío.

Por último, los aspectos de uso y desgaste te van a servir para negociar a la baja el precio del coche. Por ejemplo, kilómetros de la última revisión, estado de los neumáticos o estado de la chapa y pintura, descosidos o manchas en la tapicería, etc.

Todos ellos te pueden servir para pedir una rebaja al vendedor, ya que te van a obligar a hacer un desembolso pronto.

ITV en regla

Este aspecto es importante. Si el coche a comprar acaba de pasar la ITV y esta ha sido favorable, mucho mejor que si la tiene que pasar el mes que viene. En este caso, yo esperarí a la compra o comprometerí al vendedor a pasarla antes del plazo y condicionar la compra a un resultado favorable. Con la ITV, al menos te aseguras que peritos terceros se pronuncien sobre las condiciones de seguridad para circular que tiene el coche (luces, frenos, dirección, emisiones, amortiguación, etc.).

Prueba dinámica

Por supuesto, no basta con encender el auto y percibir el sonido que produce, o las emisiones de gas que salen por su escape. En la medida de las posibilidades, es muy importante probar el vehículo, porque hay detalles que solo manejando el coche en una situación real pueden ser percibidos, como movimientos extraños que puedan producirse al momento de hacer los cambios de velocidad, o sonidos y temblores que puedan aparecer al momento de girar la dirección a la derecha o a la izquierda, como puede ocurrir en los autos con tracción delantera.

De igual forma hay que verificar cosas como la altura y tensión del pedal del embrague o la dureza del cambio de cada una de las marchas. Todo esto determinará igualmente si habrá que sustituirlo, lo cual encarecerá la compra, en caso de que no se pueda negociar una rebaja con el vendedor.

3.4.1.-CONTRATO DE COMPRAVENTA DE COCHE DE OCASIÓN ENTRE PARTICULARES

Aquí te dejo un posible contrato de compraventa de un coche de ocasión entre particulares. Recuerda que como mínimo, en una compra-venta entre particulares debes negociar una garantía de seis meses y que además esta no será una relación sujeta a la normativa de protección de consumidores, sino al Código Civil.

Antes de firmar un buen contrato como comprador toma estas precauciones:

- Acredita que el vendedor es el propietario del coche por medio de su documentación (Permiso de circulación y tarjeta ITV del coche) y su DNI y que el coche no tiene cargas ni gravámenes, ni reservas de dominio por estar siendo financiado. También que tiene las ITVs y seguro vigentes (mediante el informe detallado de tráfico y certificado del Registro de Bienes Muebles);
- Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos (Ministerio de Industria) con todas las ITVs pasadas y selladas;
- Impuesto municipal sobre vehículos de tracción mecánica del año corriente pagado;
- Seguro del coche en vigor.

Tras comprobar que el coche no tiene cargas ni gravámenes del propietario actual ni de anteriores, ni está embargado, en Tráfico, es el momento de firmar el contrato de compraventa.

Un buen contrato debe incluir las siguientes garantías

- Identificar perfectamente las partes contratantes: vendedor y comprador;
- Identificar perfectamente el coche, sus características y su estado actual;
- Fijar el precio;
- Finalmente, se debe incluir por escrito una declaración escrita del vendedor de que el coche no tiene golpes, accidentes, averías o trucajes. Esta cláusula nos podrá servir posteriormente si surge una avería y se demuestra que era pre-existente a la compra-venta.

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE AUTOMÓVIL DE OCASIÓN

En [Ciudad y Provincia], a [Fecha]

REUNIDOS

De una parte, D. _____ con NIF _____, y domicilio en [Ciudad y Provincia], C/ [Calle], en adelante el vendedor (se adjunta como anexo 1 fotocopia del DNI)

De otra parte D. _____ con NIF _____ y domicilio en, [Ciudad y Provincia], [Calle], en adelante el comprador

Ambos declaran ser mayores de edad y contar con capacidad plena para contratar para lo que adoptan los siguientes

ACUERDOS

1.-El vendedor declara ser propietario del vehículo automóvil, marca [marca], modelo [modelo], matrícula [matrícula], con fecha de primera matriculación el [día, mes y año], y número de bastidor [nº de bastidor] (se adjuntan como anexo 2 a este contrato fotocopias del Permiso de circulación y de la Tarjeta de Inspección Técnica de Vehículos).

2.-El vendedor declara que en el momento de la entrega del mismo el vehículo objeto de la transmisión está libre de cualquier carga, gravamen o reserva de dominio, que cumple con la normativa española de homologación técnica, y que está en orden y dispone de recibo acreditativo del pago del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica del Ayuntamiento de [Ayuntamiento] para el año en vigor y anteriores (ver fotocopia de este documento de [año en vigor] en el anexo 3).

3.-El vendedor declara que, en el momento de la entrega del mismo, el vehículo objeto de la transmisión está en perfectas condiciones de uso, no habiendo sufrido trucajes y/o accidentes graves de relevancia que, no estando a la vista ni pudiéndose conocer por el comprador, afectaran al chasis del vehículo o cualquiera de sus

partes esenciales, ni anomalías en su funcionamiento más que las propias de su kilometraje, que en la actualidad es de [kilómetros actuales]. El vendedor conoce lo estipulado en Derecho sobre la garantía que extiende al comprador del vehículo por esta compra-venta.

4.-El vendedor declara que el vehículo a pasado el plazo y tiempo las revisiones mecánicas recomendadas por el fabricante.

5.-Las partes acuerdan fijar el valor de compra-venta del vehículo en cuestión, en [importe en letra] euros ([importe en número] €) que serán desembolsados en un único acto, contra la entrega del vehículo conforme a la condición 6 siguiente.

6.-El comprador se obliga a atender en lo sucesivo los impuestos, tasas, gravámenes y tributos locales que recaigan sobre el vehículo, así como al aseguramiento legal del vehículo una vez firmado el contrato y producida la transferencia de la propiedad.

7.-Con la entrega del vehículo el vendedor acompañará, además de la documentación original necesaria para realizar la transferencia, dos juegos de llaves del vehículo, el libro de revisiones original y el original del recibo del Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica del año en curso, así como [detalle de otras cosas o accesorios que se entreguen con la compraventa].

Y para que conste a todos los efectos probatorios ante quien sea oportuno y a efectos documentales, las partes, habiendo leído y aceptado el contenido íntegro de este contrato de compra-venta, lo rubrican por duplicado junto con sus anexos en [ciudad], a fecha de [día, mes y año].

EL VENDEDOR

EL COMPRADOR

[Nombre y firma]

[Nombre y firma]

3.4.2.-PRINCIPALES PROBLEMAS EN COMPRAVENTAS ENTRE PARTICULARES

Cuando se hace una compraventa de un coche de segunda mano entre particulares, es importante saber que no estamos actuando como consumidores, sino como personas físicas individuales, lo que conlleva una gran diferencia en el tratamiento de las averías y defectos del coche comprado, ya que no se aplica lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, sobre falta de conformidad.

Es importante además estar pendientes de que se transfiera la titularidad del coche al nuevo comprador ante Tráfico, para quedar exento el vendedor de cualquier responsabilidad desde ese momento.

Consejos como vendedor

Si vendes tu coche a un particular, nunca entregues el vehículo sin tener en tus manos el contrato original de compraventa y una fotocopia del documento de identidad en España del comprador persona física (DNI/Tarjeta de Residencia).

Es importante indicar en el contrato la hora y minutos en que entregas el vehículo: recuerda que las multas de los radares fijos, el impuesto municipal del año siguiente al de la compraventa o las sanciones por no haber pasado la ITV te seguirán llegando en tanto no se produzca el cambio de titularidad en el Registro de Vehículos de la DGT.

Por último, indica al comprador que, antes de 15 días, te remita copia del Permiso de Circulación donde conste que el vehículo ya está a su nombre. Si no has recibido este documento en el plazo de 15 días, dirígete a la Jefatura de Tráfico de tu provincia para notificarles que has vendido el vehículo (trámite de notificación de venta).

Consejos como comprador

Si has comprado un vehículo, debes inscribir éste a tu nombre en el Registro de Vehículos de la Dirección General de Tráfico.

-Si has adquirido el vehículo a un particular, recuerda que debes quedarte con el contrato de compraventa o una fotocopia del mismo, una fotocopia del documento de identidad del vendedor, la solicitud de cambio de titularidad del vehículo firmada por comprador y vendedor, y la documentación del vehículo (Tarjeta ITV, Permiso de Circulación y recibo del impuesto municipal pagado correspondiente al año anterior al trámite).

A continuación, debes efectuar los siguientes pasos:

- 1.-Abonar el impuesto de transmisiones patrimoniales (modelo 620 o modelo 621 según corresponda) ante Hacienda de tu Comunidad Autónoma, aportando toda la documentación anterior. Este trámite puedes efectuarlo por Internet si tu domicilio fiscal se encuentra en Andalucía, Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Illes Balears, Madrid, Murcia y la Comunidad Foral de Navarra. En este caso obtendrás un Código Electrónico de Transferencias (CET) que te servirá para acreditar que has cumplido tu obligación fiscal.
- 2.-Dirígete a cualquier Jefatura de Tráfico, previa petición de cita.
- 3.- Abonar las tasas y aportar toda la documentación necesaria para efectuar el trámite (nota informativa de la documentación).

Además, al tratarse de una contratación entre particulares, no podemos olvidar nunca que el plazo de reclamación judicial es de 6 meses. A las averías surgidas en contratos de compraventa de un coche de segunda mano ente particulares se les aplica el régimen de **saneamiento por vicios ocultos** durante un plazo de seis meses desde la venta y tienen un procedimiento de reclamación particular que conviene conocer.

3.5.-LOS VICIOS OCULTOS

Un vicio oculto en un coche es un **defecto grave** que en el momento de la compra **no estaba a la vista y no era posible conocerlo por el comprador**, y que una vez sobrevenido hace impropio el coche para su uso o disminuye tanto su utilidad que el comprador no lo habría comprado o habría pagado menos por éste de haberlo conocido.

El Código Civil habla así de los vicios ocultos en su artículo 1.484:

El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos.

Ojo porque no estamos hablando de averías producidas por el desgaste propio de un coche con el número de kilómetros con el que se vendió (por ejemplo, sustitución del embrague o la caja de cambios) sino de averías graves que denotan que el coche estaba mucho peor de lo que se nos dijo o lo que se podría esperar de un coche con esos kilómetros.

Por su parte, numerosas Audiencias Provinciales (AP) han dictado sentencias en las que consideran que ha habido vicios ocultos:

- cuando el cuenta-kilómetros ha sido alterado (Sentencia de la AP de Navarra de 14 de enero de 1999),
- cuando es precisa la sustitución del motor y bomba de inyección (Sentencia de la AP de Murcia, de 18 de octubre de 1995),
- cuando el motor está gripado (Sentencia de la AP de Teruel, de 10 de mayo de 1995),
- cuando el vehículo tiene las piezas gastadas a consecuencia de haber recorrido más kilómetros que los que recoge el cuentakilómetros (Sentencia de la AP de Soria, de 17 de junio de 1997),
- cuando su estado no garantiza la seguridad, con independencia de que haya pasado la ITV (Sentencia de la AP de Alicante, de 12 de abril de 2000) o
- cuando el vehículo presenta defectos en los cilindros y en los pistones determinantes de una disminución de potencia y sobrecalentamiento del motor (Sentencia de la AP de León, de 6 de julio de 1999).

Ante una avería gorda de un coche, si se demuestra que hay vicios ocultos, se aplica la normativa general del Código Civil sobre compraventa, concretamente lo que se conoce como **“saneamiento por vicios ocultos o la acción redhibitoria”**.

La palabra “saneamiento” se entiende en el sentido que le da el Código Civil en su artículo 1.461 cuando dice que *“El vendedor está obligado a la entrega y saneamiento de la cosa objeto de la venta”*.

3.5.1.-REQUISITOS

Para que se produzca el saneamiento por vicios ocultos se tienen que dar los siguientes requisitos:

- **Debe haber un vicio oculto** en el automóvil que no está a la vista y no es cognoscible teniendo en cuenta la instrucción de la concreta persona del comprador (da igual si el vendedor los conocía o no).

- **El vicio debe ser grave**, de tal forma que haga impropio para su uso al coche o disminuya su utilidad tanto, que el comprador no lo habría comprado o habría pagado menos de haberlos conocido.

- El vicio debe ser **preexistente** a la venta del auto.

- La acción se extingue a los **seis meses** contados desde la entrega del coche de ocasión (art. 1490 código Civil).

Este plazo supone que, si en seis meses desde la compra y transmisión de la propiedad del coche a nuestro nombre, no hemos exigido judicialmente el saneamiento al particular que nos lo vendió, perdemos el derecho a exigirlo.

3.5.2.-QUÉ EXIGIR POR LOS VICIOS OCULTOS DEL COCHE

En cuanto a qué se puede conseguir si ejercitamos nuestro derecho de saneamiento, de acuerdo con art. 1486 del Código Civil, el comprador, siempre ante los Tribunales de Justicia, podrá optar por:

- la acción **redhibitoria**: consiste en desistir del contrato, abonándose al comprador los gastos que pagó, entregando al vendedor de vuelta el coche con vicios ocultos.

Si además se pudiera demostrar que el vendedor actuó con mala fe, pues conocía los defectos del automóvil y no los manifestó al comprador, en caso de optar el comprador por la acción redhibitoria también podría exigir daños y perjuicios (siempre que los acredite documentalmente).

- la **acción quanta minoris**: consiste en rebajar una cantidad proporcional del precio pagado en la compraventa, a juicio de peritos, por la valoración de los vicios ocultos.

3.5.3.-¿Y SI PASAN LOS SEIS MESES DEL CÓDIGO CIVIL?

En el caso en que en el plazo de los seis meses no se haya podido acudir a los Tribunales, nos quedará la opción de reclamar judicialmente, pero por motivos generales, relacionados con el contrato de compraventa del coche y no concretamente por vicios o defectos ocultos.

Por ejemplo, podremos recurrir a la acción de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones por una de las partes, (art. 1.124 del Código Civil),

La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliere lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. También podrá pedir la resolución, aun después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.

El Tribunal decretará la resolución que se reclame, a no haber causas justificadas que le autoricen para señalar plazo.

También se podrá en este caso exigir la **acción de nulidad** por haber prestado el **consentimiento a contratar por error o dolo** (utilizar palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, para inducir otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho).

3.5.4.-TIPOS DE VICIOS OCULTOS Y FALTAS DE CONFORMIDAD

En el Derecho español, cada caso individual juzgado es un mundo, así que podemos encontrarnos con tantos tipos de vicios ocultos como situaciones posibles. En las próximas páginas vemos la diferencia entre **vicios ocultos funcionales** (“no funciona el aire acondicionado”, “la capota del descapotable no funciona”), **vicios ocultos estéticos** (“la pintura del coche está mal”), si puede haber vicios ocultos cuando sabes que estás comprando un coche con tropecientos km recorridos a un precio irrisorio, o cuando te dicen que el coche pasó la ITV así que no tienes que preocuparte por su estado. ¿Y si, aunque el coche era barato, los vicios aparecen sólo días después de la compra?

También veremos si se puede hablar de vicios ocultos cuando el comprador es un mecánico experto, o cuando lo es el vendedor y nos asegura que el coche es una “*perita en dulce, no sabes lo que te llevas*”.

A continuación, te voy presentando todos estos casos, acompañados de sentencias judiciales reales de los últimos años en nuestro país. Recuerda que ahora no nos fijaremos tanto en la tipología de comprador y vendedor (particular-empresario), sino en la tipología de los vicios ocultos.

3.5.4.1.-Los vicios ocultos estéticos

En esto de los vicios ocultos cabría preguntarse qué pasa si el vicio en sí es estético. Veamos un ejemplo real de una lectora de Consumoteca.com que nos pregunta si se puede considerar que hay vicios ocultos sólo estéticos, al descubrir que la tapicería de cuero del coche que ha comprado está pintada para esconder defectos importantes.

Compré un coche ayer mismo y al entregármelo hoy y llevarle a hacer una limpieza me explican que el cuero está pintado y muy mal. Lo que yo consideraba suciedad resultó ser un mal trabajo a la hora de pintar el cuero. Yo creía recibir un coche con la tapicería en perfecto estado y ahora el vendedor solo se compromete a pagar una parte por el arreglo de los dos asientos delanteros (ni siquiera completo) y la otra mitad tendría que pagarla yo, pero creo que no es justo para mí.

Los Tribunales de Justicia son bastante exigentes cuando se demanda por vicios ocultos en una compraventa entre particulares. Recuerda que exigen que se den los requisitos del Código Civil (vicio oculto grave que no está a la vista y no es cognoscible, preexistente a la venta y que de haberlo conocido no se hubiera hecho la compra, al menos a ese precio). En este caso de la tapicería, la compradora tendría que haber sido más prudente y diligente con lo que compraba porque la tapicería estaba perfectamente a la vista así que no parece tener la ley de su lado.

Ahora veamos la sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia de 27 de junio de 2014 (nº 235/2014). El comprador perdió este caso.



Caso 20. Por la noche todos los coches son pardos.

El caso de Alberto

Un consumidor valenciano, Alberto, compró a una particular, Caridad un coche de segunda mano el 12 de noviembre de 2012 por 3.500 euros. A los días de la compra y a la luz del día, se dio cuenta de que la pintura del coche tenía distinta tonalidad en el techo que en el portón trasero, aletas laterales, capó central y el interior del coche, con lo que se consideró estafado al pensar que el coche estaba realmente pintado a trozos. Alberto contactó con la vendedora y viendo que no le hacía mucho caso, la demandó ante los Tribunales, primero por la vía penal (denuncia por estafa que se archivó) y a continuación, por la vía civil (vicios ocultos).

Alberto pedía en su demanda a la vendedora el saneamiento por vicios ocultos del coche (la resolución de la compraventa con restitución del vehículo y de los 3.500 euros que pagó) y daños y perjuicios por los gastos de gestión por cambio de nombre del automóvil (243,36 euros). De manera subsidiaria, para el caso de no ser considerado el tema de la pintura defectuosa un vicio lo suficientemente grave, Alberto pedía el pago de los 1.452 euros que un taller presupuestó para el pintado del coche.

Pero el Juzgado de primera instancia nº 21 de Valencia desestimó íntegramente su demanda y encima le condenó a pagar las costas. Todo ello porque el/la juez estimó que no se daban los requisitos precisos para hablar de vicios ocultos y de consentimiento erróneo del comprador (vicio oculto grave que no está a la vista y no es

cognoscible, preexistente a la venta y que de haberlo conocido no se hubiera hecho la compra, al menos a ese precio).

No contento con la sentencia, Alberto apeló ante la Audiencia Provincial (AP) de Valencia por considerar que se había hecho una inadecuada valoración de sus argumentos, e incluyendo otras sentencias similares de los Tribunales donde sí se daba la razón al comprador.

Sin embargo, la AP de Valencia tampoco le dio la razón al coincidir con la sentencia original, que no se daban los requisitos de gravedad del vicio que cita el Código Civil. Además, considera la AP en su fallo que “el que compra un coche de segunda mano no puede esperar que su estado sea el mismo que si comprara un coche nuevo”, que “la apariencia externa del objeto vendido resultaba visible desde un primer momento y que el precio convenido era el de esa apariencia externa”. Finalmente, la AP consideró que un defecto estético no afectaba a la finalidad de medio de locomoción, y además era arreglable, lo cual descarta la gravedad del vicio a los efectos del artículo 1484 del Código Civil.

En cuanto a la alegación de “error invalidante del consentimiento” del comprador Alberto, recuerda la AP que, en el caso que se analiza, al margen de otras consideraciones, se podía de manera fácil comprobar la distinta tonalidad de las partes del vehículo antes de su compra, por lo que, de no haberlo hecho así, correspondería imputarlo exclusivamente a su propia falta de diligencia para efectuar la oportuna comprobación y observación del mismo antes de firmar el contrato.



Caso 21. Varias reparaciones en el BMW de ocasión de Eduardo en garantía

Esta sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona de fecha 31 de octubre de 2016 es interesante porque da finalmente la razón al vendedor, que había sido previamente condenado en primera instancia a quedarse con el coche vendido 3 años antes por la aparición de diversas averías a las que hizo frente de su bolsillo (y le costaron varios miles de euros). Aquí te lo contamos todo.

Eduardo es un particular que compró un BMW 645 de ocasión el 3 de enero de 2013, por 23.200 euros a otro particular empresario autónomo, de nombre Alejo. El coche era de abril de 2004 y tenía entonces casi nueve años y unos 100.000 kilómetros recorridos.

A los diez días de su compra y con solo 70 km recorridos, el BMW empezó a tener fallos generales, con diversos ingresos en taller, detectándose vicios como la reparación del airbag en el servicio oficial, cuyo coste fue de 656,79 euros. En febrero de 2013, se le tuvo que reparar el embellecedor luminoso talonera, con un coste de 157,05

Y un mes más tarde, en marzo de 2013, tras una pérdida de aceite el motor estaba gravemente averiado por lo que, ante el presupuesto de 7.000 euros del taller oficial BMW, Eduardo aceptó que Alejo corriera con los 5.305,74 euros de un motor de sustitución de otro BMW, motor reacondicionado, con 40.000 kilómetros recorridos.

Poco más tarde, el coche siguió dando problemas (calentamiento en un viaje a Tarragona que obligó a sus ocupantes a abandonarlo y problemas con el sonido y los elevadores eléctricos que seguían sin funcionar), por lo que, con fecha 7 de julio de 2013, Eduardo remitió a Alejo un burofax solicitando la anulación del contrato y la devolución del dinero de la compra. Alejo le respondió también por burofax, ofreciéndose a solucionar cualquier problema mecánico que pudiera tener el vehículo durante los 12 meses de garantía que pactaron por escrito en la compraventa.

Pero Eduardo, cansado de su mala compra, demandó a Alejo ante el Juzgado nº 3 de Primera Instancia de El Prat de Llobregat, pidiendo la resolución del contrato y la cantidad que la autoridad judicial quisiera dictar en concepto de daños y perjuicios causados por el incumplimiento contractual.

El 12 de septiembre de 2014, este Juzgado de Primera Instancia estimó parcialmente la demanda de Eduardo, declarando la resolución del contrato de compraventa con la recíproca restitución de prestaciones (Eduardo debía restituir el coche a Alejo y éste darle a Eduardo el precio pagado de 23.200 euros, más el interés legal desde la fecha del contrato). La sentencia de instancia se basa en la aplicación del artículo 1.484 del Código Civil y de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios del Real decreto Legislativo 1/2017 (LGDCU) por la condición de empresario de Alejo.

Y el Juzgado entiende que “tras ser reparado el vehículo en 3 ocasiones y seguir sin funcionar correctamente, a pesar de habersele cambiado el motor, de conformidad con lo establecido en el artículo 122 de la LGDCU, persistiendo la falta de conformidad del vehículo, pese a las reparaciones efectuadas, no puede obligarse al comprador a que traslade nuevamente el vehículo para su reparación”.

“Se entregó una cosa inhábil al fin para el que estaba destinada, con insatisfacción del comprador, con defectos graves, y con vicios ocultos que hacen al objeto inservible al fin pactado, la circulación con un mínimo de seguridad”. La parte que el Juzgado de primera instancia no estimó de la demanda de Eduardo fue su petición de una indemnización por daños y perjuicios. Eso sí, las costas de esta demanda recayeron sobre Alejo.

Recurso de apelación

No contento con el resultado obtenido en primera instancia, Alejo interpuso recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Barcelona, alegando que las reparaciones efectuadas en el BMW fueron menores, que había sufragado de su bolsillo el cambio de motor, y que al estar el vehículo bajo la garantía pactada de 12 meses, él había solucionado inmediatamente cualquier incidencia en el coche.

La AP, por su parte razona que el artículo 114 de la LGDCU dice que “el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”. Y esta falta de conformidad en la normativa de consumo no necesariamente ha de ser grave como sí exige el artículo 1.484 del Código Civil.

Por otra parte, el artículo 116 de la LGDCU dispone que:

“116. 1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.

c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado...”

Por tanto, concluyó que el titular de la garantía (el comprador Eduardo) “puede tener una rebaja en el precio u optar por la devolución del importe pagado cuando la reparación efectuada en garantía no es satisfactoria”.

En cuanto al saneamiento, el artículo 118 LGDCU regula 4 mecanismos alternativos: la reparación, la sustitución, la rebaja en el precio o la resolución contractual.

Finalmente, el artículo 119 LGDCU se refiere a la “Reparación y sustitución del producto (1. Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada...)”.

Y en virtud de lo establecido en el artículo 121, podrá acudir a la rebaja en el precio y a la resolución del contrato, a elección del consumidor, “cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario”.

Es decir, primero debe acudir a la reparación o sustitución, y sólo después, como remedio secundario, a la rebaja en el precio o a la resolución. Como requisito específico de la resolución, el legislador establece, igual que hace la Directiva, que la “resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia”.

Termina la AP admitiendo que es cierto que se pactó en el contrato, el derecho del titular de la garantía, a una rebaja en el precio o a la devolución del importe pagado, pero siempre que “la reparación efectuada no fuese satisfactoria y el vehículo no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso al cual fuese destinado”, lo que, en este caso de autos en modo alguno resulta probado.

“A quien incumbía la carga de la prueba de dicho hecho es a la parte demandante (a Eduardo), y en el caso de autos, no resulta probado que la reparación efectuada (por Alejo) no haya sido satisfactoria y/o que el vehículo adolezca de defectos de vayan más allá de la “escasa importancia” a que alude la LGDCU”.

La única prueba practicada al coche fue la pericial elaborada por un experto, a cuyo entender, el vehículo, tras más de media hora o tres cuartos en marcha “se bloqueó al encender el motor con un arrancador externo porque se había quedado sin batería, no tiene ningún problema, aparte de un problema de pérdida de agua, no grave, que requeriría un repaso”. Procede, por lo dicho, estimar el recurso de apelación formulado por la parte demandada y, con revocación de la sentencia de instancia, desestimar la demanda.

3.5.4.4. Los vicios ocultos por defectos funcionales del coche

A diferencia de los daños estéticos, que suelen estar a la vista del comprador, y no influirán en las capacidades del coche comprado para cumplir su cometido, los defectos funcionales afectan a un cometido básico del coche, tenga los años que tenga, y se aproximan mucho más a la idea que de vicios ocultos se hizo el legislador cuando redactó el artículo 1.484 del Código Civil y posterior normativa de garantías para los consumidores.

Un elemento funcional de un coche es aquel que es necesario para su normal funcionamiento, sea nuevo o de segunda mano: motor, tracción, dirección, elementos de seguridad, luces, etc. Pero un elemento funcional también será el que es inherente al tipo de coche que se compra. El caso más evidente es el del usuario que compra un descapotable y la capota no funciona o el cierre no es estanco, y se moja cuando llueve. Ya vimos el caso de Benita en la página 73. Veamos más casos reales. A continuación, repasaremos varias situaciones de vicios ocultos, cada una con su peculiaridad.

3.5.4.5. ¿Hay vicios ocultos en las piezas de desgaste de un coche de ocasión?

Otro elemento controvertido de las compras de coches de segunda mano es la de los elementos de desgaste (frenos de disco, correa de distribución, embragues, amortiguadores, etc.) que se estropean al poco de la compra. ¿Se pueden considerar estas piezas de desgaste como un vicio oculto, obligando al vendedor a hacerse cargo de su sustitución? ¿Podemos reclamar por un embrague roto habiendo comprado un coche pasadísimo de kilómetros y siendo plenamente conscientes de ello? ¿Influye el tiempo transcurrido entre la compra y la aparición del primer elemento de desgaste caro a sustituir para los jueces? Veamos más casos reales.

Caso 22. Piezas de desgaste en una compra de un coche muy barato, pasado de km.

Otra lectora de Consumoteca.com, nos cuenta que el 31 de marzo de 2018 compró a un particular un Renault Megane de segunda mano por 1.100 euros y con tropecientos mil kilómetros. Cuando las cosas se torcieron, la reparación valía casi más que el coche:

Lo hablamos casi todo por Wallapop, por lo que tengo la conversación. Le pregunté si estaba la distribución, revisiones, etc. todo bien y él me contestó a todo que “Si, está todo bien, acaba de pasar la ITV y esta todo Ok” (lo tengo en el móvil).

Total, que 4 meses después, al coche le empieza a fallar el embrague. Voy al taller y me dicen, “mira te sale más cara la reparación que lo que es el coche, pero tus verás.” Según estoy saliendo del taller el embrague se queda abajo. Adiós coche. Total, que ya se ponen a mirarlo y me dicen, te podemos cambiar el Kit del embrague si sigues queriendo hacerlo, pero, “¿ves esta correa de distribución? No se la han cambiado en la vida, lo raro es que no haya partido y te hayas quedado sin motor”.

Total, que la reparación me cuesta 830€ y por el coche pagué 1100€. A esto añadir que el coche cuando me lo vendieron era blanco, pero lo llevé a lavar y resulta que anteriormente era amarillo, y como ni lo lijaron ni nada, ahora la pintura se está descascari-llando y el coche queda horrible. ¿Puedo hacer algo? Estoy desesperada.

En este caso concreto, teniendo en cuenta que los problemas han surgido a los 4 meses de la compraventa, habría que determinar si las averías de embrague y correa de distribución se deben al desgaste propio del coche por los kilómetros de su marcador (no se indican por la consumidora) y su antigüedad. En función de los kilómetros que tenga, habría que determinar si el embrague o la correa de distribución hay que sustituirlos ahora por desgaste o por estar viciados, pero todo apunta a una falta de diligencia por parte de la compradora que debería haber llevado el coche antes de nada a un taller que valorara su estado y las previsibles reparaciones y sustituciones por desgaste que el coche tendría que tener, negociando el precio a la baja o renunciando a la compraventa.

En general, siempre que se compre un coche de excesiva edad y kilometraje, que normalmente van parejos, las distintas sentencias judiciales de los Tribunales, suelen eximir al vendedor de la responsabilidad por vicios ocultos, atribuyendo las averías al mero desgaste, siempre que no se engañe al comprador sobre el estado del coche (dolo o mala fe), se inste cerrar la compra con precipitación por el comprador y no se haya manipulado el cuenta kilómetros.

En una interesante sentencia del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Medio Cudeyo (Cantabria) del 18 de julio de 2013, se leen citas valiosas del/la juez como estas en casos de piezas y elementos de desgaste:

- “no puede achacarse mala fe al vendedor, ya que no instó al vendedor a que la venta se celebrase en ese mismo instante”;
- “fueron las circunstancias de la compradora las que precipitaron la venta”;
- “el propio mecánico que efectúa las reparaciones reconoce que los defectos que aprecia vienen motivados por el mero y lógico desgaste normal de piezas de un vehículo que, transcurrido un tiempo, deben ser repuestas, lo que cabe considerar dentro del “riesgo asumible y asumido”;

- “resulta **perfectamente previsible**, salvo que se hagan las comprobaciones oportunas o siquiera se pregunte al respecto por el estado general de la mecánica en el momento de la compra, que un vehículo de segunda mano matriculado nada menos que en diciembre de 2001 y con 253.000 km recorridos, dé fallos, circunstancia perfectamente conocida por la compradora en el momento de la venta”.



Caso 23. Avería en piezas de desgaste de José nada más comprar. ¿Son vicio oculto?

José nos cuenta que ha comprado un coche de ocasión hace 3 meses a una casa compraventa, que le ha costado 12.000€. Lo compró sin probarlo pues no tenía matrículas (era de importación), pero después de sacarlo de allí, tras recorrer unos km, notó que la suspensión trasera no estaba bien. El vendedor escurre el bulto. Se escuda en que el coche tiene pasada la ITV recientemente y que fue apta pero él sigue con el mismo problema. Hace unos días, el mecánico del compraventa le echó un vistazo al coche, lo probó y ahora dice que los amortiguadores traseros están mal. Y que José los tiene que cambiar y asumir el desembolso, porque es una pieza de desgaste normal.

El caso de José es interesante, ya que todo el mundo podría entender que unos amortiguadores hay que cambiarlos cada cierto tiempo, una vez recorridos ciertos km, pero hay sentencias judiciales que, aun considerando que se trata de piezas de desgaste, imputan al vendedor la obligación de su cambio si el fallo aparece nada más concluida la compraventa (se pueden considerar vicios ocultos, aquellas averías que aun recayendo en una pieza de desgaste se produzcan al poco tiempo de su adquisición) y no se sustituyeron antes de vender el coche, cuando el mantenimiento del fabricante lo exigía. Veamos un caso real resuelto en Tribunales, ya que hablamos de amortiguadores.



Caso 24. El Audi A7 de ocasión de Antón y su amortiguación deficiente

Un consumidor de nombre Antón compró un Audi A7 de septiembre de 2011, el 25 de junio de 2014 por 38.000 euros, al compraventa Auto Maser S.A. Con el contrato le dieron por escrito un “Cupón de Garantía” y otro documento denominado “Condiciones generales de cobertura de avería mecánica para vehículos de menos de 5 años de antigüedad” de la aseguradora NSA Automóviles Española S.A., en el que se recogía que se trataba de la cobertura de avería mecánica comercial concedida por el vendedor al comprador.

A los dos días el coche perdía aceite por la falta de una arandela y a los quince se le detectó un problema en la suspensión de la rueda trasera izquierda con los correspondientes mensajes de avería en la suspensión en el salpicadero. Esto puso de manifiesto en el taller que estaba roto un amortiguador, que los demás perdían aceite y que había que sustituir los acumuladores de aire neumáticos traseros por provocar pérdida de estabilidad y compensación, así como todos los amortiguadores por falta de rendimiento. Antón, ante la negativa del compraventa a hacerse cargo, pagó de su

bolsillo la reparación, reclamándole judicialmente el facturón de 4.564,04 euros a Auto Maser y su aseguradora NSA.

Un año más tarde, el Juzgado de Primera Instancia nº 92 de Madrid estima la demanda de Antón en fecha 27 de julio de 2015 y condena a Auto Maser a pagarle la cantidad de 4.564,04 euros, con los intereses procesales a partir de la fecha de la sentencia, absolviendo a NSA Automóviles Española S.A. de esta responsabilidad (por estar excluidos de la cobertura de su seguro los elementos de desgaste).

No contenta con el resultado, Auto Maser interpuso recurso de apelación, ante la Audiencia Provincial de Madrid, alegando que no se podía considerar un vicio oculto aquello (el amortiguador) que se estropea por el desgaste normal del vehículo y que ante la compraventa de un vehículo de segunda mano, el vendedor no debe responder de la sustitución de sus cuatro amortiguadores pues su responsabilidad se debería a vicios del vehículo vendido, pero no a piezas que sufren un desgaste normal con los kilómetros recorridos por el A7.

Argumenta el comprador en su recurso que “no será necesario probar los hechos que gocen de notoriedad absoluta y general” (artículo 281.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil) respecto a los amortiguadores y que el contrato de garantía expresamente indicaba que “no serán objeto de cobertura: el aceite, los líquidos y todos aquellos que sean inherentes al mantenimiento del vehículo (pastillas de freno, amortiguadores, etc.) aunque la avería esté cubierta por la cobertura”.

Pero la AP de Madrid, no negando que sea notorio el hecho de que los amortiguadores constituyen un elemento de desgaste, ni tampoco el contenido del contrato de garantía, se reafirma en la condena del comprador: *“al tiempo de suscribir el contrato de compraventa -que incorporaba un contrato de garantía- el vehículo en cuestión ya tenía 110.000 Km y el estado de los amortiguadores, cuya sustitución se recomienda a los 80.000 km por el fabricante, constituía efectivamente un vicio del vehículo vendido, cuya responsabilidad no es imputable al comprador por haber aparecido la avería a los pocos días de su adquisición”*.

Continúa la AP diciendo que carece de relevancia la cláusula del contrato de compraventa que dice que *“el comprador ha sido debidamente informado del estado del vehículo y sus elementos, en relación con su vida útil, antigüedad y kilómetros recorridos”* y que *“manifiesta que recibe el vehículo a su entera satisfacción”*.

Termina la AP afirmando que *“los amortiguadores tenían que haber sido ya sustituidos a los 80.000 Km por lo que la inobservancia de su sustitución cuando habría sido recomendable, antes de proceder a la venta del coche, obliga al comprador a responder de su coste”*. Su sentencia de fecha 7 de septiembre de 2016 (dos años y pico tras la compra del A7) desestima el recurso de Autos Maser y confirma la sentencia de Primera Instancia. El vendedor debe asumir los 4.564,04 euros de la reparación, abonando a Antón el importe más los intereses desde que éste pagó al taller y el día del fallo judicial.



Caso 25. ¿Hay vicios ocultos si el comprador es experto mecánico? El caso de Guillermo

Recordemos el artículo 1.484 del Código Civil:

El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos.

Por tanto, si el comprador es mecánico y ha sometido el coche a un buen escrutinio antes de firmar el contrato de compraventa, como vendedores deberíamos quedar tranquilos. Guillermo nos escribe para contarnos su caso.

Hola he vendido un coche a un mecánico que después de revisarlo exhaustivamente, conducirlo un buen rato en carretera y volver a revisarlo a fondo, lo compra, firma el contrato y se lo lleva. A los 2 días me escribe diciendo que el coche pierde gasoil por la bomba y un inyector. Yo lo entregué sin pérdida de diésel y cuando el comprador mecánico lo revisó 2 veces, no había pérdida de diésel. Yo he tenido el coche durante 7 meses y nunca ha tenido ese problema. Él dice ahora que hay que cambiar una pieza de la bomba de diésel y que la debo pagar yo.

Si el comprador es un experto, ¿soy yo el vendedor responsable por ese arreglo días más tarde y tras las exhaustivas comprobaciones a que sometió el coche antes de firmar el contrato el comprador experto mecánico? Gracias de antemano por una respuesta.

En este caso debería ser el comprador quien demuestre mediante un informe pericial (que se podría contrarrestar con otro informe pericial propio), si la pérdida de gasoil se debe a una rotura fortuita posterior a la compra o si, por el contrario, ya estaba en el vehículo en el momento de venderlo.

En cualquier caso, Guillermo debe recordar que es muy probable que el comprador no pueda solicitar el saneamiento por “vicios ocultos” ya que “no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos”, y a un mecánico de coches se le presupone una alta instrucción en el diagnóstico del estado de un coche que compra para sí, y como nos relata Guillermo, en su caso, le hizo pruebas exhaustivas.

En este caso, la recomendación para Guillermo sería negarse a pagar la avería y esperar a un requerimiento formal por parte del comprador, al que contraargumentar todo lo anterior. Si ha leído esta Guía, ya ves, no debe tener nada que temer.



Caso 26. ¿Hay vicios ocultos si el vendedor es experto mecánico? El caso de Alberto

Esta es otra de las dudas que te pueden asaltar. Si me venden un coche como bueno, el vendedor es mecánico y al poco surgen averías serias, ¿Qué se puede hacer? ¿No se podría considerar que hay engaño puesto que el vendedor debía conocer los fallos? Es lo que le pasó a un lector de Consumoteca.com, Alberto que compró un coche a un particular de profesión mecánico de automóviles.

Compré un coche a mediados de octubre, a un particular que es mecánico. Pues bien, el coche apenas ha tenido 42km de uso desde que lo compré puesto que ha tenido una serie de fallos. El problema es que hoy lo he llevado a mi mecánico para hacerle una revisión y me comenta que el coche tiene unas cuantas averías (la junta de culata no está bien, por ejemplo) y he hablado con el vendedor y me dice que él no se puede responsabilizar y que en el contrato dice que todas las averías que tenga el coche corren por mi cuenta. Pero los problemas que presenta el coche son de antes de comprarlo yo.

¿Puedo rescindir el contrato y que me devuelva el dinero? ¿Qué opciones tendría? Las averías ya las tenía el coche, puesto que no he podido ni usarlo. ¿Hay un agravante por el hecho de que el vendedor sea mecánico y por tanto de alguna manera me ha engañado? ¿Se puede tener por abusiva la cláusula del contrato que dice que “todas las averías que tenga el coche corren por mi cuenta”?

Lo primero que hay que recordar a Alberto es que en una compraventa entre particulares no hay una relación de Consumo sino un contrato entre particulares que se rige por el Código Civil. Y en este caso, tampoco se puede hablar de cláusulas abusivas (lo son las que no se pueden negociar con la empresa o el otro particular).

Como en cualquiera otra compraventa de un coche, es siempre necesario hacer una inspección en profundidad del estado mecánico del coche por un experto que nos ayude a tomar la buena decisión, así que, aunque el vendedor sea mecánico, si nosotros como comprador no tomamos esa precaución, malo para nuestros intereses.

En el caso de Alberto, como no nos indica ni el precio que pagó, ni los km del coche, habría que analizar a más alto nivel el contrato y el contexto en que se hizo la compraventa:

- Si se afirma en el contrato que, “todas las averías que tenga el coche corren por cuenta del comprador”, habría que analizar si está en contexto con un precio muy bajo y por tanto, si es esperable su sustitución por desgaste como hemos visto unas páginas antes;
- Si es una exclusión de responsabilidad sin más o hecha con presión al comprador (que no parece el caso);
- Habría que ver también si esa exclusión tiene alguna contrapartida, como una rebaja en el precio en caso de avería posterior. Pero si en el contrato se recogiera que “el comprador ha examinado el vehículo y todas las averías que tenga el coche

corren por cuenta del comprador”, se pierde el derecho a reclamar por vicios o defectos ocultos, por ser un pacto entre particulares.

Sin embargo, si podemos probar (con un informe pericial) que el vendedor era consciente de que existían los defectos y lo ocultó al comprador, sigue habiendo opción para reclamar. Siendo mecánico el vendedor, en este caso, Alberto lo tendrá muy fácil.



Caso 27. El coche comprado por José no pasa la ITV.

¿Es un vicio oculto?

En este otro caso, José de Cantabria, nos escribe a Consumoteca.com para informarnos de que, tras la compra de su Mini Cooper, el coche no pasa la ITV.

Hola buenas hace 2 meses y medio compré un Mini Cooper S del año 2009 en Barcelona siendo yo de Cantabria. El chico que me lo vendió trabaja en un concesionario de coches de Renault. El coche lo vi por medio de Wallapop y en el anuncio y hablando con el vendedor, el coche estaba totalmente revisado y puesto al día. Cuando fui a buscarlo hicimos los papeles y todo el trámite en el mismo concesionario además de darme una garantía de 12 meses.

El problema es que, cuando llego a casa y al ir a pasar la ITV, el coche no tiene claxon. Al llevarlo al taller me dicen que el coche no tiene la bocina puesta y que al ir a colocarla se han dado cuenta de que ha tenido un golpe bastante grande y que tiene doblados los tirantes traseros y alguna cosa más. Total, que la avería es de unos 800 €. He llamado al vendedor y me dice que se hace cargo de ponerle el claxon y de los tirantes traseros, pero solo del material, no de la mano de obra.

¿Qué debo hacer? ¿Tengo alguna posibilidad de que se haga cargo de toda la factura? ¿Se puede rescindir el contrato? No me da ninguna confianza este coche, tampoco el concesionario.

En todos estos casos, lo primero es comprobar en el contrato de compraventa quién aparece como titular de la operación. Si el titular es el “chico que trabaja en el concesionario” es un particular, por lo que hablamos de una garantía que caduca en 6 meses si se pretende hacer una reclamación judicial. Si, como parece, el vendedor es un compraventa, la garantía debe ser como mínimo de 12 meses y habría que analizar qué cubre y qué no cubre esa garantía “comercial” que suelen prestar aseguradoras. Normalmente, los compraventas te dan un librito con el contenido y exclusiones de esta garantía dada vía un contrato de seguro entre el vendedor y la aseguradora.

A nuestro juicio, el tema del “no claxon” no puede considerarse como vicio oculto, ya que es una pieza visible, que se debería haber inspeccionado antes de la compra junto con luces, intermitentes, estado de los neumáticos, etc. y que, en un viaje entre Barcelona y Cantabria, habrá tenido que ser utilizado. Pero, evidentemente, el compraventa lo debe instalar sí o sí, mano de obra incluida (recuerda que es un elemento funcional de seguridad del coche, obligatorio por ley para circular y poder advertir a otros vehículos o peatones de nuestra presencia).

En cuando al golpe fuerte que haya podido tener el Mini, decir que antes de requerir al vendedor la resolución del contrato por vicios ocultos, habría primero que intentar llegar a un buen acuerdo y conseguir que se haga cargo de la reparación del coche y de la mano de obra.

Si el vendedor se niega, hay que sopesar ir a juicio, en este caso en Barcelona, con abogado y procurador, y el coste de obtener un informe de un perito que valore la gravedad del golpe, que puede costar, junto con su ratificación en juicio, alrededor de unos 800 €.

Asimismo, se tiene que tener muy en cuenta el tipo de vicio (la gravedad del golpe habido y su peligrosidad cara a la conducción), la antigüedad del coche, sus kilómetros recorridos, etc. Cuanto más nuevo el coche y más grave el golpe anterior, mayores las probabilidades de ganar este juicio con el fin de conseguir la resolución del contrato. Pero visto que el asunto del golpe se podría solucionar por menos de 800 euros, dado que no siempre la vía judicial es exitosa para el comprador demandante, y dado que hay que tener músculo financiero para aguantar un par de años de “Tribunales”, en este caso, es mejor plantearse una solución negociada.

Caso 28. El Clase E de Ana de 71.000 km de marcador y 137.000 reales ¿Es vicio oculto?

Esta sentencia me parece muy interesante porque entra en un asunto capital de las compraventas de coches de segunda mano: el trucaje del cuentakilómetros. También porque entre la compra del coche y la sentencia firme de la Audiencia Provincial transcurren nada más y nada menos que siete años. En este caso la compradora retuvo parte del pago al concesionario y contaba con ese “crédito financiero” a su favor, pero lo más habitual será que, tras pagar una “pasta” por un coche con X km recorridos, nos demos cuenta de que tiene muchos más km recorridos, y entonces, si nos enzarzamos en un pleito de 7 años, tendremos que tener mucho “músculo financiero” para aguantar, aunque al final los jueces nos den la razón.

Una consumidora leonesa de nombre Ana compró en noviembre de 2007 un Mercedes Clase E400CDI, matrícula GFB y con 71.000 km de marcador, a través del compraventa de vehículos en el que trabajaba Benedicto. El precio acordado consistía en la entrega por Ana de un Volkswagen Touareg matrícula DBC y el pago de 6.000 euros en metálico, a desembolsar una vez entregado el coche.

A los pocos días de hacerse con el coche, a Ana se le encendió una luz de aviso de avería en el Mercedes, por lo que lo llevó a un taller de su confianza (Talleres y Grúas Hermanos Prieto, S.L., de Astorga, León), donde le dijeron que no cuadraban las pérdidas de aceite detectadas en la caja de cambio y el motor, con los kilómetros que marcaba el cuentakilómetros y que este podía estar trucado. En el taller aconsejaron a Ana que llevaran el Clase E al concesionario y taller oficial de la Marca en León, lo que efectivamente hizo para confirmar que el vehículo recién adquirido tenía, como

poco, 137.000 kms. reales. Efectivamente, en el histórico de averías que consiguieron, la última constatada databa del 08 de marzo de 2007, cuando el vehículo tenía 137.069 kms. Estando muy mosqueada con las noticias del taller, Ana decidió retener el pago de los 6.000 euros pendientes de desembolsar y no pagarlos al vendedor

En abril de 2008, cuatro meses tras la compra, el vehículo entró en el taller mecánico citado, para la reconstrucción de la caja de cambios por avería, ascendiendo la reparación a 3.525,48 euros.

Más tarde, en septiembre de 2008, el vehículo volvió a entrar en taller, esta vez el del concesionario Mercedes, para la sustitución del tensor de la cadena y reparación de una fuga de agua en la bomba del agua, importando la reparación, según factura, 1.740,44 euros.

Como resumen, las averías reparadas en el vehículo después de su adquisición por Ana, según un ingeniero técnico industrial perito de profesión, eran impropias de un vehículo con tan solo 71.000 kms. A su juicio, el coche, con los km reales que tenía, solo valía 14.406 euros, frente a los 29.400 euros por los que le hicieron los cálculos de valor (supuestamente con 71.000 km).

El vendedor ataca

Por su parte, Benedicto, el vendedor, le exigió a Ana pagar los 6.000 euros pendientes, y como esta se opuso alegando que la habían engañado por tener el vehículo 137.009 kms reales y que había tenido que pagar varias reparaciones bien caras, Benedicto demandó el impago ante los Tribunales.

El Juzgado de Primera Instancia de León, en sentencia del 27 de abril de 2012, declaró que *“no nos encontramos ante el ejercicio de una acción de resolución (artículos 1.124 y 1.506 del Código Civil), ni ante un desistimiento del contrato por vicios ocultos (artículo 1.486). En este caso, la parte impagada del precio obedece a un reajuste de la equivalencia de las prestaciones (acción quanta minoris)”*.

“Mas no vemos inconveniente en que el mismo resultado se pueda llegar defendiéndose de la reclamación del precio oponiendo la necesaria rebaja del mismo o la improcedencia del abono de una parte del mismo como consecuencia de los defectos ocultos que presentaba la cosa vendida”.

Además, el juez tachó de dolosa la conducta del vendedor demandante y consideró probado el engaño y viciado el consentimiento de la compradora Ana. Por eso, el juez desestimó la pretensión de Benedicto el vendedor absolviendo a Ana de cualquier obligación de pago.

No contento con el resultado, Benedicto apeló a la Audiencia Provincial de León. Pero la AP concluye que en el impago de los 6.000 euros no ha habido incongruencia ni verdadera indefensión por el vendedor, puesto que el registro de kilómetros estaba

manipulado y que **en la compra de vehículo de segunda mano el kilometraje es un dato esencial de la identidad y características del vehículo vendido**, en cuanto afecta tanto a la previsible futura vida útil del mismo o la previsibilidad de averías como a su posible valor en caso de una eventual transmisión

Razón por la cual, la AP de León desestimó en su sentencia de 16 de julio de 2014 el recurso del vendedor Benedicto y confirmó la resolución del Juzgado de Primera Instancia de León (Sentencia nº 166/2014 del 16 de julio de 2014).

4

SEGUROS DE COCHES

Así que puse las cadenas y regresé. No resultó fácil, sabía que podía tener un accidente a pesar de los clavos. También que un accidente leve es algo que no ocurre a menudo en esas carreteras de montaña llenas de curvas. Pero estaba tranquila porque me sentía segura en la voluntad del Señor.

“Misery” (Stephen King)

Conducir un coche es una responsabilidad muy grande. Como conductor eres responsable de los daños que puedas causar a otras personas o en sus bienes con motivo de la circulación. Y como propietario no conductor responderás de los daños a las personas y cosas ocasionados por su conductor, si está vinculado a ti (un hermano, un hijo, o un amigo al que has prestado el coche).

A la obligación que tenemos los conductores de responder de nuestros actos al volante (o del de terceros a nuestro cargo o con nuestro vehículo) se la conoce como **responsabilidad civil** y a la modalidad de seguro que la cubre “seguro de responsabilidad civil obligatorio”.

Esta responsabilidad está regulada por la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro, y se define así:

Todo propietario de vehículos a motor que tenga su estacionamiento habitual en España estará obligado a suscribir y mantener en vigor un contrato de seguro por cada vehículo de que sea titular, que cubra, hasta la cuantía de los límites del aseguramiento obligatorio, la responsabilidad civil No obstante, el propietario quedará relevado de tal obligación cuando el seguro sea concertado por cualquier persona que tenga interés en el aseguramiento, quien deberá expresar el concepto en que contrata.

El conductor de vehículos a motor es responsable, en virtud del riesgo creado por la conducción de estos, de los daños causados a las personas o en los bienes con motivo de la circulación. En el caso de daños a las personas, de esta responsabilidad sólo quedará exonerado cuando pruebe que los daños fueron debidos a la culpa exclusiva del perjudicado o a fuerza mayor extraña a la conducción o al funcionamiento del vehículo; no se considerarán casos de fuerza mayor los defectos del vehículo ni la rotura o fallo de alguna de sus piezas o mecanismos.

El propietario no conductor responderá de los daños a las personas y en los bienes ocasionados por el conductor cuando esté vinculado con este por alguna de las relaciones que regulan los artículos 1.903 del Código Civil y 120.5 del Código Penal. Esta responsabilidad cesará cuando el mencionado propietario pruebe que empleó toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño.

El propietario no conductor de un vehículo sin el seguro de suscripción obligatoria responderá civilmente con el conductor del mismo de los daños a las personas y en los bienes ocasionados por éste, salvo que pruebe que el vehículo le hubiera sido sustraído.

Por tanto, asegurar tu automóvil de forma óptima es un acto de responsabilidad y de madurez personal por el que hacemos una reflexión sobre nosotros mismos, nuestras circunstancias y nuestra forma de ver la vida, y decidimos cubrirnos según esa visión.

Debes saber que, si eres responsable de un siniestro grave de circulación en el que ha habido víctimas, el/la juez va a recurrir a las indemnizaciones del **baremo de accidentes** vigente, que marca el importe de la indemnización a pagar a la víctima, en función de la tipología del daño personal causado por tu imprudencia.

Este baremo tiene en cuenta los daños y secuelas personales de la víctima, su edad y sus ingresos antes del accidente, el lucro cesante (lo que se ha dejado de ganar por las secuelas),

los daños materiales, etc. Por tanto, el importe de la indemnización a pagar puede alcanzar cientos de miles de euros, por lo que conviene estar cubiertos por un seguro amplio.

4.1.-EL BAREMO DE ACCIDENTES DE CIRCULACIÓN

El baremo de accidentes de circulación son una serie de tablas que se actualizan periódicamente mediante Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en las que se publican las cuantías de las indemnizaciones por muerte, lesiones permanentes e incapacidad temporal que resultarán de aplicar durante su vigencia el sistema para valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación.

Por ejemplo, según el baremo vigente de 2014 (las indemnizaciones que contempla se actualizan anualmente)¹⁴

Tabla I
Indemnizaciones básicas por muerte (incluidos daños morales)

Perjudicados/beneficiarios (1) de la indemnización (por grupos excluyentes)	Edad de la víctima		
	Hasta 65 años – Euros	De 66 a 80 años – Euros	Más de 80 años – Euros
GRUPO I			
Víctima con cónyuge (2)			
Al cónyuge	115.035,21	86.276,40	57.517,60
A cada hijo menor	47.931,33	47.931,33	47.931,33
A cada hijo mayor			
Si es menor de veinticinco años	19.172,54	19.172,54	7.189,70
Si es mayor de veinticinco años	9.586,26	9.586,26	4.793,14
A cada padre con o sin convivencia con la víctima	9.586,26	9.586,26	–
A cada hermano menor huérfano y dependiente de la víctima	47.931,33	47.931,33	–
GRUPO II			
Víctima sin cónyuge (3) y con hijos menores			
Sólo un hijo	172.552,79	172.552,79	172.552,79
Sólo un hijo, de víctima separada legalmente	134.207,73	134.207,73	134.207,73
Por cada hijo menor más (4)	47.931,33	47.931,33	47.931,33
A cada hijo mayor que concurra con menores	19.172,54	19.172,54	7.189,70
A cada padre con o sin convivencia con la víctima	9.586,26	9.586,26	–
A cada hermano menor huérfano y dependiente de la víctima	47.931,33	47.931,33	–

¹⁴ <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Utilidades/Baremo-de-indemnizaciones-en-accidentes-de-circulacion/Valoracion-de-los-danos-y-perjuicios-causados-a-las-personas-en-accidentes-de-circulacion>

A estas indemnizaciones se les pueden aplicar factores correctores al alza, en función de los ingresos que tenía el fallecido antes del siniestro, el grado de parentesco con la víctima del superviviente y muchas otras consideraciones que pretenden amoldarse a la situación profesional-familiar anterior al accidente.

4.1.1.-DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN, IMPEDITIVOS Y NO IMPEDITIVOS

Una de las distinciones que hace el baremo respecto de los días de baja causados por las lesiones tras un accidente de circulación es la de días de hospitalización, días improductivos y días no improductivos.

La indemnización tras las lesiones de un accidente de circulación tiene dos partes claras: la compensación por los días de incapacidad temporal hasta la curación y la compensación por las secuelas (incapacidad permanente) que puedan producirse.

Esta incapacidad temporal se mide en tres tipos de días: de hospitalización, improductivos y no improductivos. Es en los dos últimos donde aseguradoras y víctimas no se suelen poner de acuerdo, y la principal causa de recursos de apelación ante las Audiencias Provinciales, cuando en una primera instancia no se está de acuerdo con la indemnización recibida.

Los días improductivos son aquellos que impiden o tienen contraindicada la realización de las tareas principales de una ocupación o actividad habitual. Ojo, porque un jubilado, un parado o una persona que hace tareas en el hogar también puede tener días improductivos si a resultas del accidente no puede realizar vida normal.

Por su parte, se consideran días no improductivos aquellos que limitan, aunque no imposibilitan llevar esa vida normal que teníamos antes del accidente.



Caso 29. La aseguradora ofrece una cantidad insuficiente a los accidentados Enma y Hugo

El 15 de septiembre de 2015, Enma y Hugo circulaban con su coche por Vigo cuando otro coche conducido por Pedro, les golpeó por detrás. El accidente les ocasionó lesiones por latigazo en el cuello, que tardaron en curar 63 días improductivos en el caso de Enma y 56 días (30 de carácter improductivo y 26 no improductivos) en el caso de Hugo.

Con el baremo de accidentes de circulación vigente en 2015 en mano, les correspondían indemnizaciones de 4.047,81 y 2.826,42 euros respectivamente, que exigieron a la aseguradora contraria, Asegurup S.A. Esta no aceptó estas cuantías, pero intentó una mediación ofreciéndoles por escrito 628 euros, que ellos no aceptaron.

A resultas de su desacuerdo, ambos demandaron a la aseguradora, alegando que había “culpa extracontractual” ejercitada, al amparo de lo dispuesto en el artículo 1.902 del Código Civil (*“El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”*).

Sin embargo, un año más tarde, el Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Vigo, con fecha 15 de septiembre de 2016, dictó sentencia desestimando íntegramente la demanda de los asegurados Enma y Hugo contra Pedro y su aseguradora Asegurp S.A., absolviendo a los últimos de cualquier responsabilidad en el accidente.

En su sentencia, el Juzgado consideró que no habían quedado suficientemente acreditados ni el nexo causal entre las lesiones y el accidente, ni tampoco la justificación de las lesiones y su tiempo de curación.

No contentos con la sentencia, Enma y Hugo interpusieron recurso de apelación ante la Audiencia Provincial (AP) de Pontevedra, con sede en Vigo, mostrando su disconformidad con la absolución de la aseguradora, por entender que existía una infracción de la “doctrina de los actos propios”, por cuanto existió una oferta motivada inicial escrita por parte de la compañía demandada. También alegaron que hubo un error en la valoración de la prueba por el juzgador de instancia.

AP de Pontevedra

En la tramitación del recurso de apelación, la AP de Pontevedra constata que, efectivamente, la aseguradora contraria aportó como documentación copias de correos electrónicos cruzados entre las compañías con oferta motivada de fecha 18 de noviembre 2015 a favor de Hugo y Enma por la cantidad de 628,60 euros a cada uno. Es decir, que, con esa oferta motivada, la aseguradora contraria estaba reconociendo su culpabilidad.

El escrito recibido por ambos decía algo así: *“en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 7 del Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor y de la Ley 21/2007¹⁵ de 11 de julio, le comunicamos nuestra oferta motivada de indemnización por daños personales: 20 días no impositivos x 31,43 euros/día = 628,60 euros”*.

Esta “oferta indemnizatoria”, dice la aseguradora, se basa en los *“informes médicos recibidos, informes de nuestros servicios médicos e informe de reconstrucción del accidente de nuestro gabinete pericial”*.

Termina el escrito valorando *“la imposibilidad de que haya lesiones superiores a 20 días de baja, debido a la escasa intensidad del impacto. La presente oferta no afecta al ejercicio de cualesquiera acciones que puedan corresponderle para hacer valer sus derechos. Siendo la presente propuesta de indemnización no condicionada, ni requiriendo aceptación ni rechazo expreso”*.

¹⁵ Ley 21/2007, de 11 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, y el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

Señala la AP que el hecho de haber hecho esa valoración de las lesiones (ofertas motivadas) “vincula” a la aseguradora ya que son “actos propios” del artículo 7.2 de la Ley 21/2007, que dice así:

“En el plazo de tres meses desde la recepción de la reclamación del perjudicado, tanto si se trata de daños personales como en los bienes, el asegurador deberá presentar una oferta motivada de indemnización si entendiera acreditada la responsabilidad y cuantificado el daño, que cumpla los requisitos del apartado 3 de este artículo.

En caso contrario, o si la reclamación hubiera sido rechazada, dará una respuesta motivada que cumpla los requisitos del apartado 4 de este artículo.”

Para la AP, de alguna manera la aseguradora, al hacer una oferta motivada a las víctimas del golpe, aunque fuera por un importe reducido, estaba aceptando su responsabilidad. Razona así el Tribunal: la llamada “doctrina de los actos propios significa la vinculación del autor (el que emite la oferta motivada) a una declaración de voluntad generalmente de carácter tácito en el sentido objetivo de la misma y la imposibilidad de adoptar después un comportamiento contradictorio, lo que encuentra su fundamento último en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y la regla de la buena fe que impone el deber de coherencia con el comportamiento y limita por ello el ejercicio de los derechos subjetivos”.

En este caso, para la AP, la aseguradora remitió a los lesionados por escrito una oferta desglosada de una cantidad concreta en concepto de indemnización por las lesiones tras el accidente de circulación, con lo que se demuestra su voluntad de cumplir los citados artículos 7.2 y 7.3 de la Ley 21/2007.

Esta oferta de la aseguradora se hace, no en razón a una negociación previa, sino en función del citado artículo 7. Es decir, la oferta motivada deberá hacerla el asegurador, solamente si entendiéramos acreditada su responsabilidad y cuantificado el daño (en otro caso, habrá de dar una respuesta motivada de su negativa).

Todo ello presupone que hay un manifiesto, expreso e inequívoco reconocimiento de responsabilidad contractual (derivada del contrato de seguro), que obviamente no vincula al asegurado, pero sí al asegurador y que, cumpliendo los requisitos de aplicación de la doctrina de los actos propios, no puede desconocerse con posterioridad.

En consecuencia, acreditada la existencia de sendas ofertas efectuadas por la aseguradora demandada a la vista del alcance de las lesiones y período de curación de las víctimas, tras haber sido conocedora de la existencia del accidente y reconocer la responsabilidad de su asegurado en la producción del mismo, la aseguradora demandada queda vinculada por los términos de su oferta.

En cuanto al hecho de no haber acreditado la gravedad de las lesiones, la AP constata que el parte de lesiones de la clínica Prosaude habla de **cervicalgia por latigazo, con un pronóstico leve**, salvo complicaciones, pautándoles Neobrufen 600.

Por su parte la aseguradora aportó un informe médico, de un doctor en el que se hizo constar que, en el caso de apreciarse nexo causal, el tiempo de sanidad de Hugo se fijaba en 35 días, y el del Enma en 21 días, ambos de carácter no impositivo.

Dice la aseguradora que *“teniendo en cuenta la levedad del alcance por colisión, nos asaltan serias dudas respecto a la persistencia de las dolencias durante el largo período de tiempo que se pretende en la demanda... sin prueba alguna de lo sucedido en ese intervalo, pues lo lógico y normal era que se acreditara asistencias médicas intermedias que informaran sobre la evolución de las dolencias cervicales”*.

Estas dudas *“impiden acoger la pretensión de los demandantes, debiendo limitarse únicamente a reconocerle a ambos el tiempo de curación que se refleja en el informe médico realizado”*, lo que hace que su indemnización, incluido el factor de corrección, se fije en 1.210,05 euros para Hugo y de 726,03 euros para Enma por sus 21 días no impositivos.

Finalmente, la AP estima en parte el recurso de apelación interpuesto por Hugo y Enma, frente a la sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Vigo, la cual se revoca y, en su lugar se condena solidariamente al conductor contrario y a su aseguradora Asegurp, S.A. a que abonen a Hugo 1.210,05 euros y a Enma 726,03 euros con sus intereses desde la fecha del accidente, el 15 septiembre 2015.



Caso 30. Otro caso real de aplicación del baremo: colisión entre dos camiones en la AP-7

Jesús es un transportista propietario de un camión Nissan. El 21 de febrero de 2012 circulaba junto con Maximiliano por la AP-7 cuando sobre las 17 horas, a la altura del km. 150,8 de la autovía, a la altura de Cerdanyola del Vallés (Barcelona), su camión se averió, quedando parado en el arcén derecho de la autovía, sentido Alicante.

Súbitamente, fueron impactados en su parte trasera por otro camión, un Scania, asegurado con Allianz, provisto de remolque Lecsor propiedad de la empresa Marcelino Herranz S.L. y asegurado por Alpha Insurance, conducido por Aquilino (ya fallecido) quien circulaba por el carril derecho de la AP-7 en el mismo sentido.

Aplicación del baremo

A resultas del golpe, Jesús y Maximiliano tuvieron que ser hospitalizados y demandaron a las aseguradoras Allianz y Alpha Insurance, por las lesiones, secuelas y daños sufridos a consecuencia del accidente de circulación. Jesús tenía pérdida incompleta del incisivo izquierdo, coxalgia y perjuicio estético ligero, hombro izquierdo doloroso e incapacidad permanente parcial. Por ello, calculaban ellos que tenían derecho según el baremo de accidentes de 2012 a cobrar 61.673,19 euros (Jesús) y 41.397,31 euros (Maximiliano).

La indemnización de Jesús se calculó así:

- a) 17.130,29 euros por: 9 días de ingreso hospitalario (69,61 euros/día); 256 días impeditivos (56,60 euros/día); y 15 días no impeditivos (30,46 euros/día), más el 10% del factor de corrección por perjuicios económicos.
- b) 17.608,87 euros por secuelas. 12 puntos de secuelas funcionales a razón de 908,67 euros el punto y 6 puntos de perjuicio estético a razón de 850,67 euros el punto, más el 10% del factor de corrección por perjuicios económicos.
- c) 18.576,47 euros por incapacidad permanente parcial. Y
- d) 5.689,73 euros por daños y gastos.

Total: 59.005,36 euros menos el 20% (porcentaje de culpa del Sr. Jesús) resulta una indemnización de 47.204,29 euros de la que el Sr. Jesús ya ha percibido 8.734,67 euros.

La indemnización de Maximiliano se calculó así:

- a) 9.388,26 euros por 13 días de ingreso hospitalario (69,61 euros/día) y 134 días impeditivos (56,60 euros/día) más el 10% del factor de corrección por perjuicios económicos.
- b) 23.081,16 euros por secuelas. 15 puntos de secuelas funcionales a razón de 971,61 euros el punto y 8 puntos de perjuicio estético a razón de 801,04 euros el punto más el 10% del factor de corrección por perjuicios económicos.
- c) 18.000 euros por incapacidad permanente parcial. Y
- d) 1.819,11 euros por daños y gastos.

Por su parte, la empresa propietaria del remolque demandó a Allianz, a Jesús y a Aquilino, pidiendo se les condenara solidariamente a abonarle los daños del remolque, valorados en 6.866,82 euros.

El Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Cerdanyola, con fecha 18 de abril de 2016, estimó parcialmente la demanda de Jesús y Maximiliano, condenando a las aseguradoras Allianz y Alpha Insurance como responsable civil directo del accidente, a indemnizar solidariamente a Jesús con 19.137,98 euros y a Maximiliano con 26.711,68 euros con intereses.

Además, la sentencia estimó completamente la demanda de la empresa Marcelino Herranz, SL, condenando a Allianz a pagar a esta empresa 5.493,47 euros y a Jesús y Allianz a pagarle a la empresa 1.373,35 euros con intereses por los daños en el remolque. Y ello porque el conductor de la unidad funcional (cabeza tractora más remolque) lo es de los dos elementos que la integran sin escisión entre cabeza tractora y remolque, por lo que normalmente no será posible imputar la responsabilidad al seguro de uno solo de los elementos.

Recursos de apelación

-No contenta con su condena, la aseguradora del remolque Alpha Insurance apeló, alegando la inexistencia de responsabilidad del remolque por “no tener movilidad propia y actuar como mero elemento pasivo sin incidencia alguna en el accidente”.

La Audiencia Provincial de Barcelona debatió sobre la configuración de los vehículos articulados (vehículos mixtos) formados por cabeza tractora que arrastra un remolque y sobre si deben considerarse como vehículos autónomos e independientes (cabeza tractora por un lado y remolque por el otro) cada uno con su seguro.

Su disyuntiva era estudiar si cabeza tractora y remolque se consideran terceros (incluso perjudicados) en caso de siniestro en el que sólo interviniera el vehículo mixto. En este caso serían reclamables los daños ocasionados a uno de ellos si el responsable lo fuera el otro, o si por el contrario y, admitiendo la naturaleza independiente de ambos vehículos (que pueden pertenecer a distintos propietarios, con distintos aseguramientos), al acoplarse forman una “unidad funcional” con una sola responsabilidad. En esta interpretación, el remolque se conformaría como la carga que se transporta en la cabeza tractora.

Y decimos disyuntiva porque en distintas Audiencias Provinciales, cuando la cabeza tractora y el semirremolque pertenecen a diversos propietarios, aun cuando puedan agruparse y constituir un solo vehículo articulado se han dado sentencias en los dos sentidos.

-Por su parte, Jesús también apeló la parte de la sentencia de primera instancia que le condenaba a pagar a la empresa propietaria del remolque 1.373 euros. Alegó su “falta de responsabilidad en el accidente litigioso”.

Pero para la AP, fue obvio que los conductores de los dos vehículos implicados incurrieron en responsabilidad. Jesús, conductor del Nissan por detenerse en el arcén derecho y no usar los triángulos de señalización de peligro (infracción del artículo 130 del Reglamento General de Circulación). Y el conductor que embistió al Nissan por circular “totalmente desatento a las circunstancias del tráfico”, lo que provocó el alcance a pesar de ser de día y haber buena visibilidad (se demuestra por la ausencia de frenada y de maniobra evasiva antes del punto de la colisión).

Por esto, la AP confirma el reparto de responsabilidad por el accidente del Juzgado de primera instancia, en un 20/80 a favor de Jesús, frente a Aquilino, pues la causa principal del accidente fue el comportamiento del Scania, que iba totalmente desatento a las circunstancias del tráfico.

En el siguiente capítulo de la Guía te vamos a hablar de los tipos de seguro, pero, sobre todo, de las situaciones más habituales que te pueden ocurrir como conductor en relación con tu seguro, tu cobertura y siniestros de todo tipo.

4.2-TIPOS DE SEGURO DE COCHE

Si vas a asegurar tu coche y te quieres gastar lo mínimo, pero estar cubierto al máximo de cualquier riesgo, es bueno que conozcas los distintos tipos de seguro de auto que hay en nuestro país y que elijas el que mejor te encaje.

El seguro de auto tiene básicamente tres modalidades en España que parten del seguro de mínimos que es el seguro obligatorio del automóvil (conocido como SOA o “a terceros”):

- seguro obligatorio o seguro de coche a terceros;
- seguro a terceros ampliado y
- seguro a todo riesgo (con o sin franquicia).

Cuando ninguna aseguradora, por las razones de tu riesgo personal, te quiera asegurar, es el Consorcio de Compensación de Seguros¹⁶ quien se debe hacer cargo.

4.2.1.-EL SEGURO A TERCEROS (OBLIGATORIO)

El seguro a terceros (SOA) es obligatorio y cubre los daños que podamos ocasionar con nuestro vehículo a otros conductores o vehículos cuando seamos los “culpables” del accidente o del daño. No cubre sin embargo los daños propios que podamos sufrir con motivo de un accidente provocado por nosotros mismos.

La responsabilidad civil que cubre el seguro a terceros por ley es de hasta 15.000.000 € por siniestro por los daños materiales que causemos y de hasta 70.000.000 € por siniestro para los daños corporales que causemos a dichos terceros con motivo de nuestra conducción, cualquiera que sea el número de víctimas.

Ojo, porque todo lo que exceda estas cuantías lo tendremos que pagar de nuestro bolsillo si las indemnizaciones señaladas por el/la juez en un siniestro grave superasen estas cuantías.

Por esta razón las aseguradoras suelen ofrecernos seguros obligatorios que cubren más cuantías, pero que aceptamos de forma voluntaria vía una mayor prima de seguros: los seguros a terceros ampliados.

4.2.2.-EL SEGURO A TERCEROS AMPLIADO

Contratar un seguro a terceros que sólo cubra la responsabilidad mínima legal frente a los daños a terceros (personas y cosas), es peligroso para nuestros intereses ya que puede ser insuficiente si el suceso es muy grave.

De hecho, es complicado encontrar estas coberturas mínimas entre las aseguradoras de coche en España. Generalmente las compañías le añaden al seguro de terceros

¹⁶ <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/seguros/todo-lo-que-ienes-que-saber-sobre-el-consorcio-de-compensacion-de-seguros/>

las coberturas de rotura de **lunas, incendio o robo del coche**. Es lo que se conoce como **seguro a terceros ampliado**.

Técnicamente, este seguro complementa la responsabilidad civil (RC) voluntaria con una RC suplementaria. Es decir, que las aseguradoras ofrecen ampliar los límites mínimos marcados por la Ley en euros, a pagar por daños personales y materiales.

Otras coberturas que se suelen añadir a este “terceros ampliado”, son la defensa jurídica del asegurado y el seguro del conductor por los daños que podamos sufrir como conductores.

4.2.3.-EL SEGURO A TODO RIESGO

El seguro a todo riesgo es la modalidad más interesante para conductores con coches nuevos de alto valor o que se preocupen por el estado de su vehículo y los posibles daños de su conducción. A cambio de una mayor prima de seguros, esta modalidad de seguro completa las coberturas ofrecidas por el seguro a terceros y el “terceros ampliado”, con la **cobertura de daños propios**.

Los daños propios son los daños producidos en nuestro propio vehículo y que puedan haber sido ocasionados por nuestra culpa (con exclusiones, por supuesto, como conducir bajo los efectos del alcohol o las drogas, sin carné, etc.).

Los daños propios pueden ser menores (rayaduras, abolladuras, golpes, bollos, etc.) o realmente graves como el siniestro total del vehículo, por lo cual, el coste de la cobertura puede variar muchísimo.

Para evitar encarecer la prima mucho y ofrecer precios de seguros competitivos, las compañías de seguros ofrecen una modalidad del seguro a **todo riesgo llamada todo riesgo con franquicia** que lo que hace es fijar un umbral económico (franquicia) a la cobertura de daños propios, al que el asegurado se compromete a hacer frente en caso de notificar un parte de siniestro con daños propios.

En este caso, la franquicia la paga la persona asegurada en caso de siniestro y todo lo que exceda la misma y que esté cubierto (daños en nuestro vehículo) correrá a cargo de la aseguradora.

Por ejemplo. Si tenemos un todo riesgo con franquicia de 300 euros y damos un parte de daños propios por 1000 euros, la aseguradora sólo nos cubriría 700 euros, debiendo afrontar nosotros el importe de la franquicia.

Esta es la factura de un taller de chapa y pintura tras llevar mi Peugeot 208 por un golpe propio en el parking de un hipermercado. Como puedes ver, me hice cargo del importe de la franquicia de 250 euros, asumiendo Verti (mi aseguradora a todo riesgo), del exceso de la franquicia.

Talleres Santa Rosana
Santa Rosana 28
28036 Madrid

Verti Aseguradora
CIA de Seguros y Reaseguros, S.A.
c/ Manuel Silvela, 15
28010 Madrid
NIF A85078301

Fecha: xx de febrero 2018

Factura nº: 1003/2018
Concepto: Expediente 179876222
Vehículo Peugeot 208 matrícula 7265 HYZ

RECAMBIOS	Retrovisor izquierdo	128,62
	Embellecedor retrovisor izquierdo	80,95
SUSTITUIR	Retrovisor exterior izquierdo	
REPARAR	Puerta delantera izquierda	43,05
M.O.	Reves puerta del. Izq. Desm y mont	
	Retrovisor exterior izquierdo desm y mont	
	Pintura	84,78
	TIEMPO DE REPARACIÓN Y M.O.	4,11 horas

MATERIAL	Pintura	37,80
	Importe de la reparación	375,20
	11,8% de descuento	44,27
	Líquido	330,23
	IVA 21%	69,50
	TOTAL	400,43
	FRANQUICIA	250,00
	a/c Verti	150,43

**CONFORME CON
LA REPARACION**

RECIBÍ

Por tanto, los seguros a todo riesgo con franquicia están bien, siempre que la prima anual sea reducida (en mi caso pago 324 euros en el tercer año de vida del coche), y siempre que no te vayas estampando con las columnas de los parkings de los hipermercados que visitas.

Consejos antes de contratar tu seguro

- Analiza el tipo de cobertura a asegurar, conociendo los puntos fuertes y débiles de cada una: responsabilidad civil limitada (a terceros), responsabilidad civil ilimitada, todo riesgo con franquicia y todo riesgo. Y no te guíes exclusivamente por el precio.
- Elige el canal de contratación que más te guste: Internet, teléfono o mediante el consejo de un experto (agente o correduría de seguros).
- Comunica a la compañía a la hora de confeccionar el presupuesto si el vehículo va a ser conducido por menores de 25 años o personas con menos de 2 años de antigüedad en su carné, y el carácter ocasional o permanente de estos conductores.
- Recopila la máxima información comparable posible de las distintas aseguradoras e intenta comparar “peras con peras”, es decir, distintas pólizas para la misma modalidad de seguro y cobertura principal: comparar seguros a terceros con seguros a terceros, todo riesgo con todo riesgo, etc.
- Nunca contrates un seguro de automóvil sólo guiado por el factor precio a secas. Mira mejor la cobertura principal y las coberturas adicionales a medida de tu forma de ser, de pensar, o de afrontar el riesgo, y de nuestro vehículo.
- Infórmate de las cláusulas generales, particulares y de las cláusulas limitativas (recogen modificaciones, ampliaciones o limitaciones de derechos que deben ser expresamente aceptadas y firmadas por el usuario).
- Si contratas a distancia (online o por teléfono), quedarás asegurado inmediatamente de confirmar todos los datos y autorizar el pago y además tendrás un plazo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.
- Si no encuentras compañía (al menos dos) dispuesta a asegurarte, recurre al Consorcio de Compensación de Seguros.

4.3.-LA REGLA PROPORCIONAL

Cuando la suma asegurada de un seguro (el riesgo que tú has declarado que tienes que cubrir) es menor que el valor real de tu coche, porque, no has declarado accesorios, por ejemplo, o no has declarado que el coche lo conduciría una persona con el carné recién sacado, estás incurriendo en **infraseguro**.

El infraseguro, previsto en la Ley de Contrato de Seguro, es la “excusa” perfecta que tiene una aseguradora para, ante un siniestro con daños, no hacerse cargo de la indemnización señalada por el/la juez, sino solo de una parte. El resto lo tendrás que pagar tú de tu bolsillo.

La regla proporcional es la fórmula que utiliza la aseguradora para calcular la parte del siniestro del que se hará cargo.

La Ley del Contrato de Seguro de 1980, dice así en su artículo 10:

El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación.

Y en el art. 30 dice así:

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado. Las partes, de común acuerdo, podrán excluir en la póliza, o con posterioridad a la celebración del contrato, la aplicación de la regla proporcional prevista en el párrafo anterior.

4.4.-LA REGLA DE LA EQUIDAD

Las aseguradoras de coches tienen en cuenta a la hora de calcular tu prima a pagar, el riesgo del conductor principal y el del conductor ocasional o autorizado que declaremos. Este riesgo está condicionado por la edad del conductor declarado y sus años de antigüedad del carné de conducir.

En general, cuando el conductor tiene menos de 30 años y/o menos de dos años de antigüedad en el carné de conducir, la aseguradora nos va a cobrar una prima mayor por considerar mayor el riesgo a cubrir.

Por ejemplo, Verti incluye esta cláusula en sus condiciones generales de contratación:

El tomador del seguro declara que el vehículo no va a ser conducido por personas menores de 26 años distintas a las que hubiera declarado o que carezcan de permiso de conducir válido.

En caso de que el conductor incumpliese los requisitos de edad arriba declarados por el tomador, la prestación de Verti se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado en otro caso. En el supuesto de que se haya omitido con mala fe la declaración de las circunstancias de riesgo indicadas en esta cláusula, Verti quedará liberada de su obligación.

Es necesario comunicar a la aseguradora el riesgo del conductor joven y con menos de dos años de carné, aunque sea solo conductor ocasional, para que nos calcule bien la prima a pagar y no nos aplique la regla de la equidad.

En todos los seguros de coche que contratemos nos van a preguntar precisamente por los conductores que habrá y por su riesgo. Si por las razones que sean, nuestro coche lo conduce una persona con un mayor riesgo que no hemos declarado a la aseguradora, en caso de siniestro la aseguradora nos pagará una indemnización menor que la que correspondería por no haber comunicado el riesgo real a asegurar, y haber pagado también una prima menor a la que hubiera correspondido pagar.

La fórmula de la regla de la equidad es la siguiente:

Indemnización a recibir = (prima pagada x importe de los daños) / prima real

- Prima pagada: lo que hemos pagado ocultando o no comunicando el riesgo real
- Importe de los daños: el valor del daño sufrido valorado por el perito tasador
- Prima real: la que hubiera correspondido pagar si se hubiera declarado todo el riesgo

4.5.-PROBLEMAS CON SEGUROS

4.5.1.-NO COMUNICAR LA CANCELACION DE LA POLIZA EN PLAZO

Una de las consultas que más nos hacen los lectores de Consumoteca.com es si deben preavisar a la aseguradora en caso de que no les interese renovar su seguro de auto de un año para otro y con qué antelación.

Generalmente, un mes antes del vencimiento, tu aseguradora te comunicará las condiciones de renovación de tu prima de seguro. En muchos casos, a pesar de no haber dado ningún parte y de decirte que eres un/a gran conductor/a, te suben la prima exageradamente y el precio deja de interesarte. Es el momento de, con la cabeza fría, dedicar una hora a buscar un mejor precio utilizando los comparadores de seguros.

Si encuentras y puedes amarrar un presupuesto más interesante (ojo, que no sólo tienes que comparar precios, sino coberturas, una a una para que tu nuevo seguro cubra al menos lo mismo que el actual a punto de vencer), es el momento de llamar a tu aseguradora actual y “llorar” un poco, pidiendo siempre subir de nivel de responsabilidad (agente, supervisor, encargado, etc.). En mi caso, he logrado que Qualitas Auto me mantuviera en 2018 el mismo precio de mi seguro a todo riesgo de un coche “caro”, que me quería subir 70 euritos, “por ser un buen conductor”.

Y si no te interesa el nuevo precio y prefieres cambiar de aseguradora actual por la del mejor precio, no olvides pedir la cancelación de la póliza actual, por escrito y con acuse de recibo. Te ahorrarás problemas como el de Ana, una lectora de Consumoteca.

Caso 31. Los problemas de Ana por negligencia de su correduría de seguros

Ana nos escribe a Consumoteca.com contándonos su caso con una renovación no deseada del seguro a todo riesgo de su coche.

En agosto de 2016 vencía el seguro a todo riesgo que me hice en la correduría de mi pueblo. Un mes y medio antes, me llegué por la oficina para preguntar cuánto sería el nuevo precio y como eran 1.037 €, les dije que no lo quería. La dependienta me dijo que le diese a devolver el recibo cuando me lo cobrasen del banco y eso es lo que hice.

Al cabo de 6 meses me llega una denuncia del Juzgado por parte de la aseguradora reclamándome dicha cantidad por no haber preavisado de la no renovación del seguro. No lo pago y me busco un abogado ya que en la Correduría me informaron mal: en ningún momento me dijeron el día que fui a verles lo que tenía que hacer y yo sí les dije que no quería renovar tan caro.

En fin, fui a juicio hace 15 días después de un año... Y HE GANADO! Y mi pregunta tras comprobar que debemos cancelar por escrito al seguro, es, ¿sirve para algo ahora si les pongo una reclamación a la correduría de seguros? La cara voy a ir a ponérsela colorada cuando recoja la sentencia a mi favor.

En nuestra respuesta, le explicamos a Ana que las aseguradoras se rigen por la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980) que dice respecto a la “Duración del contrato y la prescripción”, en su artículo 22, que el usuario asegurado tiene el plazo de un mes de preaviso para solicitar la no renovación del seguro a su vencimiento anual (ojo, que antes de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, eran 2 meses de antelación obligatoriamente).

En la práctica, la mayoría de las aseguradoras no “pelean” al asegurado su informalidad de no notificarle en tiempo su deseo de no renovar cuando las primas son pequeñas. En este caso, el coste para ellas de pleitear en Tribunales por un cobro de 300 euros es mayor que el resultado, pero en el caso de Ana, tratándose de 1.037 euros, era bastante probable que lo pelearan, y así lo hizo la aseguradora.

Por estas dos razones, no haberle informado del plazo de un mes para cancelar y no haberlo hecho tratándose de una prima muy alta, recomendamos a Ana reclamar contra la correduría. Para ello, hay que dirigirse al Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del asegurado, de la aseguradora cuyos productos comercializaba la correduría cuando realizaron los hechos u omisiones objeto de denuncia. Transcurridos dos meses sin haber obtenido una respuesta, o habiendo obtenido una que no satisfaga al denunciante, este podrá dirigir su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con sede en el Paseo de la Castellana 44 de Madrid. Teléfono 952 24 99 82 (lunes a viernes de 9:30 a 14:30 horas).

4.5.2.-EXCLUSION POR CONDUCCIÓN CON ALCOHOL Y DROGAS

Las aseguradoras, no olvides que son un negocio como tantos, se eximen de pagar una indemnización al tomador del seguro en determinadas situaciones, por medio de exclusiones generales en su condicionado.

La exclusión más habitual en las pólizas de seguro del automóvil, además de no estar autorizado para conducir el vehículo (el tomador del seguro no informó, por ejemplo, de que su hijo de 18 años conduciría el coche), es la exclusión por conducción bajo los efectos del alcohol o de las drogas.

Por ejemplo, la cláusula del contrato de seguro de automóvil de Verti dice así a este respecto:

Exclusiones generales para todas las modalidades de contratación voluntaria. Además de las exclusiones para todas las pólizas, se excluyen las consecuencias de:

- Los hechos causados intencionadamente por el asegurado, salvo estado de necesidad.*
- La conducción del vehículo bajo la influencia de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o con tasas de alcohol en sangre o en aire espirado superior a la permitida reglamentariamente.*
- Los hechos que se produzcan cuando por el Asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de la carga.*



Caso 32. Joven muere conduciendo en estado de embriaguez. No procede indemnización

En esta ejemplar Sentencia del Tribunal Supremo se reconoce que, aunque este tipo de cláusulas de conducción bajo los efectos de las drogas o el alcohol es *“limitativa de derechos, por cuanto la situación de embriaguez, aunque sea manifiesta, no constituye ni demuestra por sí misma la concurrencia de intencionalidad del asegurado en la producción del accidente”*, si se comunica debidamente al tomador del seguro la cláusula y este la firma, exonera del deber de indemnizar en caso de daños (o muerte como en este caso) por accidente. Veámosla en detalle porque el padre del joven fallecido luchó hasta el final contra la aseguradora, en balde.

Un joven, tomador del seguro, falleció en un accidente de tráfico en el que iba conduciendo en estado de embriaguez. Su padre reclama a la aseguradora, Santander Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A., el pago de la indemnización por el fallecimiento de su hijo y ante la negativa de ésta decide ejercitar una acción de reclamación de cantidad contra la compañía de seguros por importe de 120.201,42 euros, más los intereses correspondientes.

El padre reconoce en la demanda que su hijo había firmado la póliza de seguro y que la misma excluía la cobertura del accidente sufrido por el asegurado cuando se encontrara en estado de embriaguez. Pero alega que su hijo no tenía conocimiento de dicha cláusula que figuraba en un impreso “autocopiativo” y que no se le informó debidamente.

Por su parte la aseguradora se opuso a la demanda alegando la falta de “legitimación pasiva”, porque la exclusión de la indemnización estaba expresamente prevista en la póliza y porque el condicionado de la póliza se le entregó y fue firmado por el tomador del seguro, el hijo del demandante. En concreto, acreditó que en la página 2 de las Condiciones particulares se reseñaba con letra mayúscula, como exclusión, en el apartado F, la siguiente: *“los accidentes sufridos por el asegurado que se encuentre en estado de embriaguez, esto es, cuando su grado de alcoholemia sea superior al establecido para la circulación de vehículos a motor”*.

Y que esta “redacción no ofrece complejidad alguna para su comprensión, ni son necesarios conocimientos técnicos para ello”.

La Sentencia en Primera Instancia

El Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Santa María La Real de Nieva (Segovia), en Procedimiento Ordinario 102/2012, dictó Sentencia nº 45/2012 de fecha 4 de julio de 2012, en la que desestimó “íntegramente la demanda promovida por el padre del conductor fallecido contra Santander Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A., con imposición de las costas a la parte actora (el padre demandante).

La sentencia señala que, en el presente caso, *“se cumplen las formalidades legales relativas al clausulado y condiciones del contrato, y por ello, conforme al art. 316 [y] 376*

de la Ley de Enjuiciamiento Civil, al no acreditarse que el firmante del seguro no supiera lo que firmaba, y acreditarse el pleno conocimiento del mismo de dicho contrato, así como de sus condiciones, y en concreto de la cláusula de exclusión, entendiendo que la cláusula objeto del proceso se considera clara y no se encuadra dentro de las ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles [por lo que], se desestima la demanda”.

Segunda Instancia: la Audiencia Provincial de Segovia

El demandante asegurado apeló y entendió en instancia y entendió de su recurso la Audiencia Provincial (AP) de Segovia, que dictó la Sentencia nº 235/2012 de fecha 5 de noviembre de 2012, que también desestimó el recurso de apelación interpuesto por la representación procesal del padre, contra la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia, confirmando la citada resolución con nueva imposición de las costas a la parte recurrente.

Sentencia del Tribunal Supremo

El demandante lo intentó por tercera vez interponiendo un recurso de casación ante el Tribunal Supremo, alegando que la doctrina jurisprudencial de ese Tribunal y de la AP de Córdoba le daban la razón al interpretar el artículo 3¹⁷ de la Ley del Contrato de Seguro en relación con la normativa sobre consumidores y usuarios que lo complementa.

El 20 de mayo de 2013, la Sala Primera del Tribunal Supremo admite el recurso de casación, a pesar de la oposición de la aseguradora. Y en su Sentencia de 14 de julio de 2015, la Sala Primera del Tribunal Supremo dice que incluir en un contrato una cláusula que exonera a la aseguradora de indemnizar por los accidentes producidos en situación de embriaguez manifiesta es *“limitativa de derechos, por cuanto la situación de embriaguez, aunque sea manifiesta, no constituye ni demuestra por sí misma la concurrencia de intencionalidad del asegurado en la producción del accidente”*.

Por tanto, reconocida la no intencionalidad de causar un accidente por parte de un conductor asegurado ebrio, la única forma que tiene la aseguradora de liberarse de la obligación de indemnizar es cumplir con el artículo 3 de la Ley del Contrato de Seguro que exige que las cláusulas limitativas de derechos figuren de modo especial y que sean especialmente aceptadas por escrito.

Como en este caso en litigio la cláusula controvertida de exclusión de garantía aparecía adecuadamente destacada, inserta con letras mayúsculas, en las condiciones particulares, como tenía escasa extensión y tenía una redacción clara y sencilla y como estaba firmada por las partes, se cumple con la Ley y la aseguradora no tendrá que indemnizar. Y el Tribunal Supremo, como tercera instancia, da la razón a la aseguradora.

¹⁷ *Las condiciones generales, que en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados, habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado y al que se entregará copia del mismo. Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.*

4.5.3.-EXCLUSION POR NO HABER COBRADO LA PRIMA

Otro de los casos en los que las aseguradoras se eximen de pagar una indemnización al tomador del seguro es aquel en el que no se ha cobrado la prima en plazo (ya sea la inicial o su renovación). Pero los usuarios debemos saber que estamos cubiertos por el contrato de seguro si no hemos podido pagar por un problema con el cobro de la prima atribuible a la aseguradora.

En este caso real, te cuento la historia de una aseguradora que no quiso hacerse cargo de un siniestro de su asegurado por un problema con el cobro de la prima (el día que se le pasó al cobro la prima, la cuenta del asegurado estaba en descubierto momentáneo). La aseguradora no volvió a intentar el cobro y el asegurado se creyó asegurado todo el tiempo. Pero la compañía no le comunicó de forma fehaciente su voluntad de resolver el contrato con anterioridad a la producción del siniestro.

Cuando se produjo un siniestro culpable por más de 300.000 euros, la aseguradora le pasa “la bola” al Consorcio de Compensación de Seguros, que es quien cubre los daños a terceros cuando el vehículo causante del siniestro no está asegurado. Pero al final... tuvo que asumir los daños por no haber podido acreditar fehacientemente que, ante el fallo en el cobro, notificó al asegurado que quedaba sin asegurar.



Caso 33. Negligencia de la aseguradora en el cobro e indemnización tras un siniestro

El 27 de abril de 2007 un usuario aseguró su coche con Seguros Bilbao, quien le pasó al cobro el importe de la prima del seguro anual. Sin embargo, el día que se adeudó el recibo para cobrar la prima, la cuenta del asegurado no disponía de saldo por estar en descubierto y la prima no se pudo cobrar.

El 1 de agosto de 2007, un conductor del coche, distinto del asegurado, tuvo un accidente de circulación culpable con un tercero. No estando pagada la prima, ante la negativa de Seguros Bilbao a cubrir la indemnización por alegar que no había contrato de seguro, el Consorcio de Compensación de Seguros (en adelante CCS) tuvo que hacer frente a los **369.062,34 euros** de indemnización a la parte contraria.

El CCS, sin embargo, intentó recuperar el importe desembolsado a las víctimas del accidente yendo, tanto contra el asegurado y la conductora primero como responsables del siniestro, como luego contra Seguros Bilbao, por demostrar aquellos que el día que se giró el cobro del recibo, no había saldo en su cuenta (estaba en descubierto) y no pudieron pagar la prima.

En la demanda contra la aseguradora, el CCS alegó que Seguros Bilbao debía soportar el pago de la cantidad reclamada porque no acreditó comunicación alguna remitida al tomador, antes del referido accidente, resolviendo el contrato. Es decir, que, ante el impago de la prima, Seguros Bilbao debía haber sido diligente y comunicado al tomador del seguro que no quedaba cubierto por el contrato de seguro. Al no haberlo hecho, a todos los efectos, aunque no hubiera cobrado la prima, el tomador estaba asegurado, y así lo había entendido en todo momento.

Por su parte, la aseguradora demandada, Seguros Bilbao, contestó a la demanda alegando que nunca llegó a cobrar la primera prima del seguro por falta de fondos en la cuenta indicada por el tomador, antes de que ocurriera el siniestro, lo que comunicó al FIVA (Fichero Informativo de Vehículos Asegurados), – cuyo órgano responsable del fichero es el propio CCS- dando de baja la póliza, con efectos retroactivos a la comunicación de inicio de vigencia, el 4 de junio de 2007, fecha anterior a la del siniestro. Por ello entendió que no procede el reembolso de la indemnización, de acuerdo con el artículo 15¹⁸ de la Ley del Contrato de Seguro, que no exige comunicación alguna de la resolución de la póliza al tomador del seguro.

El Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Pontevedra estimó la demanda del CCS en Sentencia de 9 de mayo de 2012, valorando que, pese a que efectivamente no se había cobrado la primera prima del seguro por falta de fondos en la cuenta indicada por quien fue el tomador del seguro, era necesario, para quedar liberado el asegurador, comunicar de forma fehaciente al asegurado la voluntad de resolver el contrato con anterioridad a la producción del siniestro.

Por ello, Seguros Bilbao fue condenada a abonar al CCS la cantidad de 369.062,34 euros de principal, así como al pago de los correspondientes intereses legales, incrementados en un 25 %, desde el 25 de noviembre de 2008 la cantidad de 357.525,92 euros, y desde el 10 de junio de 2008 la cantidad de 11.536,42 euros. La aseguradora interpuso recurso de apelación ante la Audiencia Provincial.

Segunda Instancia: la Audiencia Provincial de Pontevedra

La Audiencia Provincial (AP) de Pontevedra desestimó el recurso de apelación de la aseguradora en sentencia del 24 de enero de 2013, porque insistió que no había demostrado haber comunicado de forma fehaciente al tomador del seguro la resolución del contrato por impago de la prima como dispone el art. 20.2 del Real Decreto 7/2001, de 12 de enero (Reglamento sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor). Por ello la AP alega que la aseguradora no estaba liberada del cumplimiento de sus obligaciones.

Las cosas así, la aseguradora interpuso recurso de casación ante el Tribunal Supremo.

Sentencia del Tribunal Supremo

El Tribunal Supremo se reafirma en la sentencia de la AP de Pontevedra y acuerda desestimar el recurso de casación interpuesto por la representación de Seguros Bilbao contra la sentencia de la Audiencia Provincial.

¹⁸ Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Salvo pacto en contrario, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

Además fija como doctrina en adelante que, *“para que la compañía aseguradora quede liberada de la obligación de indemnizar al perjudicado en el contrato de seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor por impago de la primera prima o prima única por culpa del tomador, es necesario que acredite haber dirigido al tomador del seguro un correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio admitido en derecho que permita tener constancia de su recepción, por el que se notifique la resolución del contrato”*.

4.5.4.-TRABAJOS MAL HECHOS POR EL TALLER CONCERTADO DE LA ASEGURADORA

Otro motivo de reclamación contra las aseguradoras es aquél en el que, tras un siniestro, y estando cubiertos por la póliza, el taller asignado por la aseguradora para la reparación, no es diligente y entrega el coche en un estado insatisfactorio para el asegurado.

Aquí te cuento el caso de una conductora con su coche recién comprado y asegurado a todo riesgo que sufre una granizada y el taller concertado de la aseguradora no hace bien su trabajo de pintura. ¿Contra quién hay que ir, el taller, la aseguradora o los dos?



Caso 34. El Peugeot 508 nuevo a todo riesgo de Lara sufre una granizada mal reparada

Lara nos escribe a Consumoteca.com para contarnos su caso en primera persona.

Mis padres compraron en febrero de 2017 un Peugeot 508 nuevo, el tope de gama y con tres capas de pintura perlada (muy específica y más cara, pagaron un suplemento por la pintura). A los pocos días de comprar el coche una granizada provocó algunos bollos y su padre dio parte a Mapfre para que lo reparasen y dejarasen como nuevo, pues lo tienen a todo riesgo.

En el seguro no pusieron ninguna pega, pero al recogerlo aprecian que la pintura de las zonas reparadas no es la misma, sino un color blanco normal, y además les dicen en el taller que han reparado con masilla algunas zonas en vez de sacar simplemente los bollos con una técnica habitual y en la que no tocan la pintura, como les aseguraron en un principio. Además, han dejado en el coche defectos injustificables en cualquier trabajo de chapa. Todo ello se aprecia a simple vista y comparando las zonas reparadas con las no reparadas.

El taller dice que hizo lo que ordenó el perito, y la pregunta de Lara es: ¿Cómo debemos reclamar a Mapfre para que lo dejen perfecto y con la misma pintura de fábrica por la cual se pagó ese suplemento? ¿Hay que actuar contra la aseguradora o también contra el taller u otros y que depuren responsabilidades? Muchas gracias.

En este caso habría que reclamar al Servicio de Atención al Cliente de Mapfre, por escrito preferiblemente, para que un perito del seguro examine el estado del vehículo tras la intervención del taller. Si se niegan a realizar el trabajo de nuevo o la

resolución del Servicio de Atención al Cliente de Mapfre fuera negativa, podrá acudir al Defensor del Asegurado de la compañía (una especie de segunda instancia de reclamación).

Si a pesar de la nueva revisión del perito de la aseguradora, el caso no se solucionara, puede contratarse un perito tercero independiente para que emita un informe. Si el informe del perito propio no coincide con el de la aseguradora, y ésta no lo acepta, se puede utilizar el procedimiento del artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguros (habla sobre los peritajes de parte y tercero si no hay acuerdo) por el que se podrá designar a un tercer perito mediante el procedimiento de petición contradictoria.

Hay que tener en cuenta que el coste que genere la elección de este tercer perito, deberá abonarse a medias entre el asegurado y la entidad aseguradora. Incluso con el informe pericial de este tercer perito, podría darse que el cliente mantuviese algún tipo de divergencia con el dictamen final. Si eso sucediese, como ocurre con cualquier otro tipo de contrato, siempre existe la posibilidad de acudir a la vía judicial para la reclamación de los daños sufridos.

4.5.5.-FRAUDE A LA ASEGURADORAS

Este es el último motivo de la lista de problemas con las aseguradoras, pero quizás el más relevante y perturbador para nuestra sociedad, que no ha entendido aún la función que ejercen estas entidades para evitarnos males ante los imprevistos de la vida.

Las aseguradoras cumplen un papel importante en nuestras vidas y tienen una difícil triple tarea: la de atender las indemnizaciones de sus asegurados por las coberturas cubiertas cuando hay un siniestro asegurado, la de medir muy bien su nivel de riesgo asumido (lo que ingresan por medio de primas frente a los siniestros que tienen que atender) y también, en país de pícaros, la de descubrir y pelear contra los que pretenden cobrar un seguro de forma fraudulenta para cobrar lo que no tienen derecho a cobrar.

Engañar a la aseguradora dando un parte engañoso y/o exigiendo una compensación por unos daños a los que no se tiene derecho, además de un fraude, es un problema social. Todos acabamos pagando el coste del fraude en forma de mayores primas.



Caso 35. Se corta una mano para cobrar un seguro de forma fraudulenta

En este caso extremo, pero real, un asegurado fue capaz de cortarse una mano en un simulado accidente de circulación, para intentar cobrar de varios seguros de accidentes de forma fraudulenta. La Audiencia Provincial de Castellón condenó en enero de 2016 por estafa a un hombre de 41 años natural de Nules (Castellón) que, estando en apuros para pagar una casa, primero contrató nueve seguros de vida y luego se cortó una mano al tiempo que simuló un accidente de tráfico para intentar cobrar indemnización de todas aquellas pólizas.

El acusado era un agricultor que se dedicaba a la poda de árboles en verano y a la recogida de la naranja en una cooperativa agraria. Andando muy apurado económicamente en 2007 por una hipoteca que contrajo en junio de 2006 para hacerse una casa que perdería en abril de 2008, en diciembre de 2007 tuvo la desgraciada idea de amputarse con un instrumento cortante su mano derecha. Con mucha “sangre fría” (si se me permite la expresión), se hizo un torniquete en la herida, tomó su Renault-19 y cerca del km. 955,200 de una carretera local próxima lo forzó a salirse de la carretera por un terraplén. Luego colocó la mano seccionada a los pies del asiento del conductor y quemó el coche con gasolina. Llamó al 112 y esperó junto al coche en llamas a la llegada de la ambulancia, la Policía Local, los bomberos y la Guardia Civil.

A lo largo de 2008 y 2009, comenzó su periplo para reclamar a las aseguradoras el cobro de indemnizaciones por la pérdida de su mano derecha, algunas de ellas, incluso mediante demandas judiciales tras la negativa de las aseguradoras a pagar, al descubrir que tenía varios seguros y sospechar la intencionalidad de provocar el doble accidente. El importe medio a cobrar de cada una de las aseguradoras excedía los 100.000 euros, de ahí la importancia y perseverancia en lograr cobrar de todas ellas.

Todo en su contra

Cuando tocó cobrar, todo se volvió en su contra. Por una parte, las aseguradoras demostraron lo extraño de, un mes antes del accidente, ampliar la cantidad cubierta de varias pólizas y que el perfil patrimonial de Marcos no parecía el propio de quien contrata tantas pólizas, lo que supone un esfuerzo económico que no concuerda con alguien como él que trabajaba en una cooperativa agraria.

Además, el atestado de la Guardia Civil demostró que a la hora temprana del accidente no había salido el sol, por lo que no pudo quedar deslumbrado por la luz como aseguraba Marcos. También se demostró que, a raíz de unas obras de su casa, el acusado atravesaba dificultades económicas que provocaron que se produjeran embargos tanto sobre el vehículo de su propiedad como respecto de la vivienda en construcción.

Por último, los médicos dijeron tras el examen de la lesión producida, que la amputación de la mano no se causó en el coche y los informes médicos hechos sobre Marcos demostraron que tenía tendencias a la esquizofrenia y que en el momento de amputarse la mano derecha podía sufrir un brote esquizofrénico.

Los hechos declarados probados fueron legalmente constitutivos de un delito continuado de estafa previsto y penado en el artículo 250.1.6.º del Código Penal y el acusado fue condenado a las penas de cuatro años de prisión, inhabilitación para el ejercicio del derecho de sufragio pasivo y multa de 10 euros diarios durante diez meses. Por último, fue condenado a indemnizar a Santa Lucía en la cantidad de 35.000 €, a Liberty Seguros 90.370 € y a AXA en 209.564,62 € que son quienes adelantaron el dinero de las supuestas indemnizaciones, antes de darse cuenta del pastel.

Qué nos enseña esta sentencia

Aparte de que la vida (propia y la de los demás) y que el cuerpo humano y sus partes son sagrados como para sacrificarlos por dinero, la Sala de la Audiencia Provincial razona que el acusado, por razón de su profesión (agricultor que podaba árboles en verano y recogía naranjas en verano) se comportó de forma extraña contratando las ocho pólizas de seguros en tan poco tiempo (con una sola hubiera bastado para su estilo de vida), y que sobre la base de la prueba practicada, el acusado contrató de forma compulsiva las pólizas con la idea de provocar en un determinado momento, y si era necesario, el riesgo asegurado y así, con el dinero a obtener, hacer frente a las dificultades económicas.

5

LOS TALLERES DE REPARACIÓN

Aunque no tenía una relación personal con Joe, le trataba a menudo debido a su negocio. Muchas veces trabajaban con los mismos coches, Joe ocupándose de los mecanismos del motor y Dylan o alguno de sus hermanos del trabajo de carrocería. Joe le parecía un tipo decente.

“Placeres robados” (Brenda Novak)

Un taller de coches es un **establecimiento industrial** en el que se hacen operaciones para **restituir un vehículo a su estado normal de funcionamiento o devolverle su aspecto estético original o instalarle accesorios**, con posterioridad (instalaciones de car audio o de telefonía móvil para el auto, por ejemplo).

Los talleres de coches generan muchos problemas porque nosotros no somos técnicos, y tampoco siempre aciertan en el diagnóstico o subsanación de una avería, obligando al propietario a volver a reclamar por la reparación inadecuada. En ese momento el taller vuelve a salir con otra reparación adicional, poniendo al consumidor en la tesitura de pagar de nuevo para ver su coche en funcionamiento normal o confiar su coche a otro taller.

Los consumidores, por nuestra parte, no estamos exentos de excesos de confianza respecto a los lugares y profesionales a los que dejamos nuestro coche averiado. Piénsalo bien, a veces somos bastante ingenuos. Entregamos las llaves, contamos al “chispas”, en nuestra sencilla jerga, lo que le pasa al coche, y nos despedimos de nuestro coche sin ningún papel escrito.

Piensa en tu salud. ¿Harías esto mismo confiando tu “dolor” al primer médico cirujano que te tuviera que intervenir sin una serie de garantías previas? No, claro. Pues que sepas que la ley está para protegerte y que lo primero que tienes que hacer es conocer esta ley.

Todas las reparaciones o instalaciones hechas en un taller de coches tienen una garantía de tres meses o 2.000 kilómetros recorridos, lo que llegue antes.

La garantía de reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos.

Las piezas incluidas en la reparación podrán tener un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas registrará el plazo de mayor duración.

El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.

5.1.-LA NORMATIVA DE TALLERES

La norma básica de talleres en España es un “viejo” Real Decreto 1457/1986¹⁹, del año 1986, y varias normas autonómicas que, tomándolo como base, entran algo más en detalle dentro de su territorio.

Esta norma distingue por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes entre:

- **Talleres genéricos** o independientes: no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.

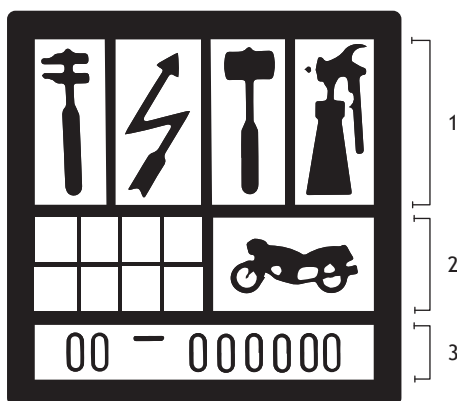
- **Talleres oficiales de marca:** están vinculados a empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.

Por su rama de actividad, hay talleres mecánicos, eléctricos, de carrocería, de cha-pa y pintura, de autos, motos o camiones o especializados en determinados equipos o sistemas del vehículo (por ejemplo, sustitución de parabrisas o reparación de cambios automáticos).

Esta actividad se muestra mediante una **placa-distintivo** metálica situada en lugar visible de la fachada donde se nos informa de la rama de actividad del taller (mecánica, electricidad, carrocería o pintura del automóvil), de las siglas de la provincia, y del número de inscripción en el registro especial de talleres de cada Comunidad autónoma (inscripción obligatoria).

¹⁹ Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes (Modificado por Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes).

Cómo es una placa-distintivo



1.-Estos 4 rectángulos verticales separados explican las ramas de actividad del taller en concreto (mecánica, electricidad-electrónica, carrocería o pintura del automóvil). No tiene por qué dedicarse a todas.

2.-En la parte central, el rectángulo de la izquierda muestra las especialidades del taller (remolques, aire acondicionado, auto-radios, etc.). El de la derecha está reservado a los talleres de motos.

3.-En la caja inferior izquierda irá la provincia del taller (código de dos dígitos del INE) y a la derecha el número de Registro de Industria de la Comunidad autónoma.

5.1.1.-POR QUÉ DEBES SÓLO CONFIAR TU COCHE A UN TALLER CON PLACA-DISTINTIVO

Confiar tu vehículo a un taller con placa-distintivo en su fachada significa que es un taller legal, con licencia de funcionamiento, que anuncia su especialidad, y que está registrado, tiene la documentación al día y está sometido a las inspecciones periódicas de la Consejería de Industria de tu Comunidad autónoma.

Por tanto, las instalaciones y el responsable técnico del negocio cumplen los reglamentos de seguridad industrial como, entre otros, la instalación eléctrica, la de equipos a presión y la de protección contra-incendios. Y se responsabilizan de la gestión de sus residuos peligrosos (baterías, aceites usados, neumáticos fuera de uso NFU-SIGNUS, líquidos de frenos, anticongelantes, etc.).

Además, los talleres “legalizados” e inscritos en el Registro autonómico de Industria, pueden suscribir contratos con las aseguradoras para hacerse cargo de los siniestros de sus asegurados a las tarifas pactadas.

También te aseguras de que, en caso de robo o incendio en el taller, tu coche estará cubierto por la aseguradora (se han dado casos en los que los daños en un “taller” asegurado contra incendios, pero sin licencia de actividad, no han sido cubiertos por la aseguradora a pesar de haber pagado la prima anual).

5.2.-DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TALLERES DE REPARACION

Los derechos que tenemos los consumidores respecto a los talleres los podemos clasificar en derechos que tienen que ver con la información, la reparación en sí y los derechos una vez que nuestro vehículo sale del taller (garantía de la reparación).

5.2.1 DERECHOS DE INFORMACIÓN

Cuando te acerques por un taller a dejar tu coche para una reparación o avería, te deben informar, antes de aceptar (o no) la reparación de su vehículo, con caracteres de letra no inferiores a 1,5 milímetros de altura, de los tiempos indicados por el fabricante para cada operación, del coste de las piezas, y de la tenencia de hojas de reclamaciones a tu disposición.

Los talleres oficiales de marca tendrán a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones.

También tendrán a tu disposición las tablas de tiempos de trabajos y su sistema de valoración en euros, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.

No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, de cláusulas que se opongan a lo establecido en el Real Decreto (1457/1986) y demás disposiciones vigentes.

Las hojas de reclamaciones deberán figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

5.2.1.1 Derecho de admisión

Respecto del derecho de admisión, la Ley permite a los talleres oficiales de una marca no aceptar a reparación un coche de otra marca. Ahora bien, si el coche es de su marca, deberán aceptarlo si lo presentamos dentro del horario establecido, y si la reparación ha de hacerse en garantía, lo deberán hacer, sin postergación.

5.2.1.2 Derecho a un presupuesto escrito

Todos los usuarios de los talleres de reparación tenemos por Ley derecho a recibir un **presupuesto escrito** sobre las tareas a realizar a nuestro vehículo, el cual tendrá una **validez mínima de doce días hábiles**.

Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

La Ley dice que *“en el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto”*.

Uno de los mayores problemas que tenemos con los talleres es que firmamos la renuncia a la elaboración de un presupuesto. Si no quieres pagar de más, o prefieres comparar varios talleres, lee siempre lo que firmas y no renuncies a un presupuesto.

Otro problema que surge por no leer bien el presupuesto es que aceptamos la utilización en nuestro coche de piezas reacondicionadas, es decir, de otro vehículo similar al nuestro que puedan hacer la misma función, aunque no sean nuevas.

Ambas cosas las permite la normativa de talleres y la práctica es que firmes tu “ok” a las dos en el resguardo de depósito que te dan al dejar tu coche.

Así que, por favor, lee lo que firmas.



Caso 36. Tomás renuncia a la elaboración de un presupuesto y le cobran el 20%

Tomás lleva su coche al taller oficial, firmando la renuncia al presupuesto. Al comunicarle el taller el importe a pagar, se echa para atrás, pero el taller le reclama las comprobaciones hechas para detectar la causa de la avería y algo más. Al final descubre en otro taller que el diagnóstico inicial estaba equivocado. Así nos lo cuenta Tomás:

Llevé el coche al concesionario oficial porque no funcionaba el Start-stop. Cuando me dijeron por teléfono que tenía mal la unidad de mando motor y que la reparación ascendía a 1.925€, decidí cancelar. Sabía que las comprobaciones las tenía que pagar yo, pero ellos me dicen que tengo que pagar también el 20% de penalización porque la pieza ya la han pedido.

Miré qué había firmado en la hoja de depósito y enseguida me di cuenta de mi error. Recuerdo que el del taller me dijo “firma aquí y escribe de tu puño y letra -renuncio a presupuesto escrito- para que no tengas que volver y te avisamos por teléfono”.

Al final pagué 600€ para poder llevarme el coche (en la factura pone que tengo averiada unidad mando motor) y puse hoja reclamación. Mi coche ese mismo día fue trasladado a un taller multi-marca y su diagnóstico fue que la batería del coche estaba en mal estado (400€). Menuda diferencia.

Tengo intención de ir a consumo con la reclamación y facturas para solicitar la devolución del total o al menos de la pieza ya que el diagnóstico es erróneo, me siento estafado. Por otra parte, me alegro de llevarme el coche porque no solo me hubieran cobrado 1.925 €. Me hubieran cobrado lo que quisieran con lo que firmé, porque después me hubieran cambiado la batería también. Me gustaría saber qué opinas. Gracias.

Y mi respuesta es que, efectivamente, los talleres (la ley lo permite como excepción, pero al final es la regla), te hacen firmar en la recepción del coche, una casilla donde pone “renuncio a presupuesto”, con la que estás vendido.

En el caso de Tomás, estando de acuerdo con que el diagnóstico ha sido equivocado y por tanto no le deberían cobrar la pieza, seguro que ellos tienen relaciones con sus proveedores habituales y la pueden devolver a origen, pero tal vez quieren llevarse su parte por la gestión de la pieza.

Con la denuncia y la reclamación se debería resolver el asunto. Si no es así Tomás deberá informarse de si el taller está adherido al arbitraje de consumo, y en caso favorable pedir en la OMIC de su Ayuntamiento la celebración de una vista arbitral, para que un árbitro experto resuelva lo mejor en este caso.



Caso 37. Antonio renunció al presupuesto de su Renault. Ahora le piden 90 eur.

En este otro caso real, Antonio nos comenta que ha llevado el coche al mecánico para que lo mirara pues se ahoga a veces, y le valorara el importe de la avería.

Cuando he ido al por el presupuesto me dice que son los inyectores y la bomba de inyección (dudo que lo sea) y el presupuesto supera los 1500 euros. A mí no me interesa y ahora él me dice que, por mirarlo y por el presupuesto tengo una factura de 90 euros pues lo ha llevado a la Renault de otro pueblo para mirarlo en el ordenador (sin consultármelo ni advertirme del dinero que costaría). Me parece una barbaridad y un sinvergüenza. ¿Tengo que pedirle las hojas de reclamaciones? ¿Y denunciarlo en la oficina del consumidor? ¿Me va a merecer la pena? Agradecería el consejo. Muchas gracias.

En estos casos, mi consejo es mirar bien qué se firmó cuando dejamos el coche. Siempre que dejemos un coche en un taller nos deben dar, como mínimo, un “resguardo de depósito” donde se suele incluir someramente un “renuncio a la elaboración de presupuesto” o alguna lindeza similar. Si el usuario lo ha firmado así y existe ese tipo de cláusula (algunas las admite la normativa de talleres), le habrá dado carta blanca al taller para hacer lo que ha hecho. En ese caso concreto, aconsejamos a Antonio contactar con la OMIC de su localidad para que le asesoren.

Como veremos al final de esta Guía, muchas de las controversias con talleres se resuelven por la vía del arbitraje de consumo, que es un mecanismo ágil y alternativo a los Tribunales de Justicia. Pero el consumidor no siempre tiene la razón en relación con la elaboración de un presupuesto, ya que a veces, su confección tiene un coste para el taller. Veamos un ejemplo real.



Caso 38. Rosa condenada a pagar los 42,82 euros de la elaboración de su presupuesto

Con fecha 26 de junio de 2015 una conductora de nombre Rosa dejó su automóvil en el concesionario para reparar una avería desconocida, con la condición de que estuviera listo el día 1 de julio. Aunque no tenía cita previa, le indicaron que el día 29 de junio tendría el presupuesto y que el arreglo, dependiendo de las piezas, podría tardar entre 1 y 2 días.

Sin embargo, la pieza no llegó hasta el día 2 de julio, por lo que la consumidora reclamante tuvo que sacar el coche sin arreglar y encima le cobraron 42,48 euros por la elaboración del presupuesto.

No estando de acuerdo, la consumidora acude al arbitraje de consumo diciendo que habría reparado en el taller reclamado su coche si le hubiesen respetado los plazos a que se comprometieron, pero que nunca lo habría dejado si le hubiesen avisado de dicha demora. Por tanto, solicita la devolución de los 42,82 euros abonados.

El taller reclamado mediante escrito de 10 de noviembre de 2015, manifiesta que el vehículo se deja el viernes 26 de junio, a las 17,56 horas (siendo las 18 horas el horario de cierre), que el lunes 29 se realiza una diagnosis del vehículo para intentar averiguar las causas y evaluar el alcance y presupuesto de la avería y que el importe facturado corresponde a dicha intervención, según las tarifas vigentes y públicas en sus instalaciones. El cliente dió su conformidad al presupuesto de la diagnosis firmando la “orden de reparación”. Pero como no se ajustaba a sus expectativas, el cliente decidió retirar el automóvil. La empresa, alega, no ha facturado nada por la confección del presupuesto de reparación no aceptado, ni por la reparación no efectuada.

La consumidora, vía correo electrónico, de 25 de noviembre de 2015 manifiesta su disconformidad con lo alegado por la empresa y que le dijeron que si quería sacar el coche tendría que pagar el presupuesto.

El Colegio Arbitral constituido por su presidente (empleado público de la Comunidad de Madrid), un vocal en representación de una asociación de consumidores y otro de la asociación de talleres, recambios y actividades afines se constituye y reúne el 26 de enero de 2016. Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con los 42,82 euros facturados por la reclamada, en concepto de presupuesto de mano de obra.

Se estudia la documentación y se escucha a las partes. La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque vía correo electrónico, incluido en expediente y leído ante la parte reclamada, reitera sus alegaciones. Solicita la devolución total del importe que se le cobró por el falso presupuesto (37 euros sin impuestos) y que se aplique sanción administrativa al concesionario por malas prácticas hacia los consumidores.

La parte reclamada, comparece a la Audiencia, se opone a la reclamación y se reitera en sus alegaciones. Manifiesta, que se realizó diagnosis del vehículo para ave-

riguar las causas y evaluar alcance y presupuesto de la avería; que se facturó, dicha intervención, según tarifas vigentes y públicas en las instalaciones y que el cliente dio su conformidad, al mismo, tal y como muestra su firma en la “orden de reparación”.

Tras la deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo este laudo en equidad (nº 03785/2015 de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid):

“Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda desestimar la pretensión de la consumidora reclamante por cuanto queda acreditado que el importe facturado por el taller reclamado corresponde al trabajo efectuado, que permite detectar las causas de la avería y realizar presupuesto de la misma, información que fue dada el 26 de junio, a las 17,56 horas, día en que depositó el automóvil en el establecimiento. El presupuesto se efectuó con fecha 29 de junio de 2015, a las 16,20 horas, y su importe ascendía a 111,73 euros, impuestos incluidos”.

La junta arbitral declara, por otra parte, no ser competente para sancionar las prácticas del taller.

5.2.2 DERECHOS DURANTE LA REPARACIÓN

El principal derecho desde que nuestro coche entra en el taller, es a que se nos entregue un resguardo de depósito y a que se nos informe de cualquier anomalía o necesidad de ampliar el presupuesto.

5.2.2.1 Derecho a un resguardo de depósito

Una vez aceptado un presupuesto, siempre que el vehículo quede en el taller, aunque sea unas horas con el objeto de que se le realice un presupuesto o la reparación o mantenimiento en sí, **nos tienen que dar un resguardo de depósito obligatoriamente.**

Si, iniciada la reparación, hubiera que ampliar el presupuesto, se debe contar con nuestro acuerdo. Además, tenemos derecho a que se nos entreguen las piezas sustituidas.

“Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación”.

El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Caso 39. No le dan resguardo de depósito y el taller se incendió

Imagina que, llevado por la confianza que tienes con tu taller de toda la vida, o porque el “chispas” es un amigo de tu amigo que te hace el cambio de aceite baratísimo en su cochera, dejas tu coche, entregas tus llaves y te vas a tu casa, confiado de que mañana lo recogerás preparado para hacer otros 10.000 km.

Imagina también que esa misma noche, un incendio asola las instalaciones y tu coche queda hecho una masa incandescente e irreconocible de chatarra chamuscada. ¿Qué puedes hacer?

Pues si tuvieras el resguardo de depósito, como en él debería aparecer tu coche, su matrícula y kilómetros con que lo entregaste al taller, rezar porque sea un taller serio, legal, con su distintivo y su seguro de responsabilidad civil como marca la ley. Si es ese el caso tendrás que notificar a tu aseguradora lo sucedido y asesorarte para demandar al seguro del taller y que te abone el valor (me temo que será el “venal”) de ese momento para un coche similar al tuyo en antigüedad. Menos da una piedra.

Si todo ocurre en el taller del “chispas”, que no tiene ni autorización legal para ejercer, ni placa distintivo ni seguro....pues ya sabes...

Caso 40. El taller ha utilizado mi coche para uso propio y me han multado

¿Qué pasaría en este otro caso? El usuario ha dejado su coche en el taller y dispone de resguardo de depósito, pero en el taller se dan una vuelta con el coche (dicen que para probarlo) y es multado ¿Qué debe hacer?

La normativa de talleres dice en su artículo 16.9 que, *“el taller no podrá bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario.”*

Así que, en este caso, lo que hay que hacer es reclamar contra el taller (ver el apartado final de esta guía) y recurrir la sanción probando que no éramos los conductores y dando el nombre del responsable-propietario del taller para que se haga cargo (lo mismo si además de una multa se perdieran puntos del carné).

5.2.3 DERECHOS TRAS LA REPARACIÓN

Cuando nos entregan el coche tras su paso por el taller (oficial de marca o independiente), tenemos derecho a una factura acreditativa y a una garantía sobre la reparación de tres meses o 2.000 kilómetros recorridos, lo que llegue antes, mientras no hagamos manipulaciones posteriores en otros talleres o por nuestra cuenta. Ojo, porque los vehículos industriales y deportivos tienen una garantía de la reparación mucho más corta, de 15 días.

5.2.3.1 Qué incluye la garantía legal de la reparación

Esta garantía se considera “total” porque incluirá materiales y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar: remolcaje del coche al taller, desplazamiento de operarios al coche cuando no pueda desplazarse, mano de obra y materiales de cualquier clase, e IVA que grave esa nueva operación.

5.2.3.2 Cómo se ejerce la garantía de la reparación

Para ejercer este derecho tenemos que notificar al taller, a la mayor brevedad y preferentemente por escrito para que quede prueba de nuestra “diligencia” en comunicar los hechos, lo ocurrido y pedirle que se haga cargo o bien de enviarnos una grúa o de desplazar un mecánico que eche un vistazo al coche.

Te recomiendo enviar este escrito mediante burofax de Correos, dirigido a la dirección del taller que conste en el resguardo de depósito, a nombre de su representante legal. En caso de reclamación posterior, el resguardo del burofax y su contenido, junto con la factura donde aparecerán los conceptos que incluye la reparación (pruebas y piezas sustituidas), nos serán de mucha utilidad.

Caso 41. Ernesto sufre una reparación mal hecha para salir del paso de la ITV

En este caso real, el taller hace una reparación provisional de un airbag para pasar la ITV y la cobra al usuario Ernesto. Por falta de tiempo, a los seis meses el usuario quiere reclamar que se haga la reparación bien hecha del airbag y se pregunta si está a tiempo de hacerla, sabiendo que él y el taller conocían que el airbag no estaba bien y que se había hecho una “chapuza” para dar el pase a la ITV.

Ernesto nos comenta su caso:

Hola, he ido al taller a que me repararan un fallo del airbag, el cual no me permitía pasar la ITV. Me han hecho la reparación, pero no han solucionado el problema, ya que, aunque el testigo del airbag no se encendió durante la itv y la pasé, poco después se encendió de nuevo.

El problema es que el taller sabía que no estaba solucionado, pero me dijeron que probara y la pasé. El tema es que volví 6 meses después para ver si podían solucionar de una vez el problema, pero no y me recomendaron otro taller. ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero?

La reparación no llegó a funcionar ni un día después. Pero por falta de tiempo no he ido antes.

Gracias de antemano.

La norma de talleres es clara. Ernesto tiene 3 meses o hasta 2.000 km recorridos, lo que llegue primero, para presentar una reclamación contra el taller. En este caso se le ha pasado el plazo así que ahora desgraciadamente no podrá reclamarles por esta reparación (o pseudo reparación).

5.2.4 OTROS DERECHOS EN LOS TALLERES

Por último, los usuarios tenemos derecho a que nos entreguen el presupuesto solicitado o el vehículo reparado, en un plazo ajustado, razonable y proporcional a la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

Si para reparar un neumático pinchado nos tienen una semana sin justificación, obviamente, algo está mal y podremos reclamar contra el taller por los gastos incurridos durante este tiempo, por ejemplo, en un medio de transporte alternativo.

5.3.-OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE TALLERES DE REPARACION

Los usuarios de talleres solemos pensar solo en nuestros derechos, pero también tenemos obligaciones. Las obligaciones más habituales tienen que ver con aceptar el presupuesto o renunciar a él, aceptar que se nos entreguen las piezas de nuestro coche sustituidas o pedir que sean destruidas y pagar el precio establecido por la reparación.

Otra obligación que tenemos es la de retirar el coche del taller de inmediato una vez reparado, ya que los talleres suelen anunciar el coste diario de dejar nuestro coche en depósito en sus instalaciones una vez reparado y listo para ser retirado. Es lo que se conoce como “gastos de estancia” y se suelen computar diariamente.

La normativa de talleres de reparación de automóviles establece lo siguiente en cuanto a los gastos de estancia (Artículo 15 Factura y gastos de estancia):

“Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda dicho usuario al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo”.

Por tanto, si no existiera constancia fehaciente de que el taller nos haya comunicado que la reparación ha sido efectuada y que pasemos a recoger el coche, no se nos puede exigir ningún importe por gastos de estancia.

5.4.-PROBLEMAS HABITUALES Y SOLUCIONES

Los talleres de reparación de coches son una de fuente principal de reclamaciones de los consumidores españoles. Que sean talleres oficiales de la marca o independientes, los talleres generan muchas reclamaciones por reparaciones no satisfactorias.

En esta sección he recopilado las quejas más habituales que nos hacen los usuarios de Consumoteca.com al respecto a modo de casos prácticos resueltos. Pero antes veamos cómo se reclama.

5.4.1.-CÓMO SE RECLAMA CONTRA UN TALLER DE REPARACIÓN DE COCHES

Si tenemos que reclamar contra el taller por cualquier concepto (no se aviene a atender nuestra petición en garantía, no dispone de o nos niega las hojas de reclamaciones, el coche no va bien y se hacen “los suecos”, etc.), la ley está de nuestra parte.

Estos son los pasos a dar para reclamar a un taller:

Primero: Hojas de reclamaciones

Los talleres están obligados a disponer de hojas de reclamaciones. Si no las tuvieran en ese momento o nos las negaran, es interesante hacer presentarse a la Policía Municipal para que levante acta, y nosotros podremos reclamar por escrito en cualquier otro formulario o un simple papel ante los Servicios de Consumo del ayuntamiento, o la Comunidad autónoma.

La hoja de reclamaciones (ejemplar para la Administración) la debemos hacer llegar nosotros a los Servicios de Consumo, de manera que estos funcionarios puedan valorar si hay que abrir un expediente informativo al taller.

Hay que tener en cuenta que Consumo podrá darnos o no la razón a nuestra pretensión, pero lo que sí es seguro, es que podrá sancionar al taller si incumple o ha incumplido la normativa en cualquier sentido.

Segundo: Mediación

Podemos solicitar la mediación en el caso de un profesional de Consumo o de una asociación de consumidores para que intente mediar entre el taller y nosotros y conseguir un buen acuerdo de resolución de la disputa.

Tercero: Arbitraje de Consumo

Si el taller no se aviene a razones o la administración de consumo no valora nuestra pretensión, podemos solicitar que se celebre un arbitraje de consumo²⁰, ya que, aunque se trata de un sistema de resolución de conflictos voluntario para las partes, el de los talleres es un sector generalmente proclive a este sistema.

En los arbitrajes de consumo suele ser frecuente tener que demandar la opinión de un perito experto en temas del automóvil (suelen ser ingenieros industriales, jefes de talleres, etc.) y hay que tener en cuenta que, según el sentido del laudo arbitral finalmente emitido, nos puede tocar pagar el todo, la mitad o salir gratis el coste del peritaje.

Cuarto: Vía judicial

Si no se celebrara el arbitraje por no adhesión del taller de reparaciones, siempre nos quedará el recurso a los Tribunales Ordinarios de Justicia, que, dependiendo de la complejidad del caso, de los daños causados o del montante posible de la indemnización, puede ser la solución más recomendable.

²⁰ <https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/sistemas-de-resolucion-de-conflictos/como-funciona-el-sistema-arbitral-de-consumo/>

5.4.2.-QUÉ DICE LA NORMATIVA SOBRE LAS RECLAMACIONES CONTRA TALLERES

La norma de talleres dice así en su artículo 17 (Reclamaciones):

1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones, conforme al modelo oficial que se inserta con anexo III al presente Real Decreto y que estarán integrados por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa, otra verde y otra de color amarillo.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

3. Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la empresa afectada, a la asociación provincial de talleres correspondiente, y a las entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, se iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

Caso 42. El taller ha hecho mal la reparación, con peligro para el usuario. La KTM de Joan

En este caso (esta vez de una moto) te contamos una negligencia de un taller que se olvida de apretar el eje trasero de una motocicleta a la que ha cambiado el kit de transmisión. El usuario, Joan no ha tenido ningún accidente, pero está muy enfadado por lo que nos escribe a Consumoteca.com para consultarnos su caso.

Tengo una KTM RC 125 y el otro día fui a recogerla en el taller ya que debía pasar la revisión de los 15.000 Km (el taller es el oficial de la KTM llamado Maquina Motors en Sant Fruitós).

Al salir del taller la motocicleta supuestamente parecía ir bien ya que fui de este taller hacia otro pueblo (a unos 7 Km) y todo con normalidad. Tras no pasar más de 5h de la recogida, al volver a casa noté que la motocicleta se me deslizaba desde la parte posterior. Al principio no le di importancia ya que pensé que la carretera podría estar helada, aunque incluso en una simple recta la moto se me deslizaba por la parte posterior.

A la mañana siguiente al minuto de utilizar la moto sentí un ruido raro de la cadena y aún se me marchaba la moto por la parte de atrás. Paré para observar qué estaba sucediendo y pude ver como la cadena estaba muy destensada (me la habían cambiado tras la reparación) y además vi lo peor: la rueda trasera tenía el eje de la rueda medio quitado. Así pues, no había ningún tornillo sujetando la rueda y está podría haberse salido en cualquier momento.

Ahora no sé exactamente que hacer ya que esto es un incidente gravísimo por parte del taller y mi pregunta es si lo mejor fuese denunciar a la policía la mala reparación del vehículo.

En estos casos, es difícil reclamar una compensación porque “daño”, como tal, no ha habido, ni al usuario ni al vehículo, afortunadamente. Joan debería volver al taller y pedirles que hagan debidamente la reparación original y después valorar recurrir a la hoja de reclamaciones para que se notifique a Consumo la negligencia habida. Cara a una reclamación, hay que tener en cuenta que, si como usuario, te enemistas con tu taller, que además es la única casa oficial de tu zona, encima te cierras puertas cara al futuro por lo que es complicada esta solución.

Recurrir a la Policía tampoco surte efecto porque, técnicamente la negligencia no es un delito. El diccionario define la negligencia como *“falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación”*.

El Código Civil describe la negligencia (la llama también “culpa”), como *“la falta de desarrollo de un comportamiento propio y adecuado de una persona medianamente responsable, de acuerdo con las circunstancias del caso concreto”*.

Eso sí, la negligencia sirve de base para imputar la responsabilidad por daños y la obligación de indemnizar. En el caso de Joan, no parece haber habido “daños” (salvo que el usuario demuestre que el kit de transmisión ha sufrido y haya que cambiarlo), y por tanto no habría obligación de indemnizar.

Por ello, recomendamos a Joan denunciar al taller por medio de la hoja de reclamaciones y también a la casa KTM adjuntando la hoja de reclamaciones, para que vean la necesidad de formar mejor y mejorar la calidad de su red de talleres oficiales.

Y si hubiera habido daños físicos o materiales por un accidente consecuencia de la negligencia del taller, en este caso Joan tendría que notificar el accidente y su causa a su aseguradora, para que reclamara a la aseguradora del taller. Siempre adjuntando copia de la factura de la revisión recién hecha en el taller, del atestado policial levantado en el lugar y hora del accidente y un informe pericial donde se examine la relación causal entre la reparación negligente y el accidente.



Caso 43. Mal cambio de aceite para Rosana en Feu Vert y avería posterior del motor

En esta sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya de 2012 (nº 379/2012), la Sala aprecia la existencia de incumplimiento total de un mantenimiento en un taller Feu Vert por “inhabilidad del trabajo de cambio de aceite encargado” que provocó una fuga y la avería del vehículo. También se pronuncia sobre una posterior rotura del motor tras la reparación del trabajo defectuoso original, al no quedar acreditada la relación de causalidad entre ésta y la incorrecta operación de mantenimiento.

Una consumidora de nombre Rosana llevó el 21 de marzo de 2011 su coche a un taller Feu Vert, para que le hicieran un mantenimiento habitual, consistente en un cambio de aceite y filtro. Tras el mantenimiento, Rosana notaba que su nivel de aceite bajaba por lo que otro taller, el 31 de mayo de 2011, le comentó que el filtro de aceite que aportaba el vehículo no era adecuado al motor y que la rosca y la junta no eran las correctas, debiéndose la fuga al incorrecto filtro instalado. Este segundo taller le puso todo en orden.

A las pocas semanas de salir de este, Rosana tuvo una nueva pérdida total de aceite que le provocó una seria avería del motor, valorada en 4.563,06 euros. Ella lo achacó todo al cambio de aceite inicial en Feu Vert y por ello les dirigió varias comunicaciones reclamando que se hicieran cargo de la reparación del motor.

Como no le hicieron caso, Rosana decidió resolver el asunto de la rotura del motor en los Tribunales de Justicia. Con fecha 6 de febrero de 2012, el Juzgado de Primera Instancia nº 6 de Barakaldo desestimó totalmente la demanda de Rosana contra Feu Vert Ibérica S.A. pidiendo que le repararan el motor del coche y encima la condenó al pago de las costas.

No contenta con su condena, Rosana interpuso un recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, alegando que, según la normativa de Consumo, el taller demandado debe responder de la deficiente asistencia prestada, lo que incluye hacerse cargo del cambio de aceite mal hecho en principio y del coste de la reparación del motor averiado, que fue la causa de todo.

Argumenta la AP de Vizcaya en su sentencia que se aprecia un incumplimiento total y manifiesto por inhabilidad del trabajo de Feu Vert en cuanto que el filtro instalado, la rosca y la junta no son correctas para ese motor. Y por ello estima parcialmente el recurso de apelación de Rosana, condenando a Feu vert a pagarle los 197,91 euros del cambio de aceite original por incumplimiento contractual grave y total.

No obstante, la AP excluye de la indemnización la reparación de la rotura del motor al no quedar acreditada la relación de causalidad entre ésta y la incorrecta operación de mantenimiento.



Caso 44. Instalación de neumáticos reacondicionados muy peligrosos en el coche de Sara

Nos escribe Sara para contarnos su caso. Una vez (y no más) recurrió a un taller para la instalación en su coche de neumáticos reacondicionados. Se queja de que a los 10 minutos de circular con su coche uno de ellos explota sin más daños que el susto. Quiere saber si tiene derecho a la devolución del importe porque el taller anuncia que no.

Ayer realizamos el cambio de los neumáticos en un taller conocido en Madrid. Cambiamos por seminuevos más que por una cuestión económica, por una cuestión a largo plazo. Pues hoy saldríamos en dirección Sevilla y dejaríamos allí el coche, por lo que el cambio era tan solo por seguridad en ese viaje.

Pues bien, tras el cambio de neumáticos y el calibrado de las ruedas, nos pusimos en marcha. Hicimos una pausa en una estación de servicio para llenar el depósito, cerca del taller. Al salir de la gasolinera e intentar incorporarnos a la autovía, a una velocidad de no más de 70 km/h pues acabábamos de salir del polígono industrial, una rueda delantera explota y nos quedamos tirados.

Llamamos al taller y no tiene servicio de grúa, nos preguntan que si hemos pinchado y nos sorprendemos de la falta de credibilidad que tenían nuestras palabras habiendo pasado 10 minutos desde nuestra salida del taller.

Nos dicen que volvamos al taller, pero no podemos por el lugar donde estábamos (en medio de la autovía). Cambiamos la rueda por la de recambio y volvemos a llamar al taller, pero nos dicen que cierran ya y que nos pasemos a primera hora hoy.

Pues bien, iremos con la rueda de recambio en el lugar de la siniestrada y reclamaremos, pero al parecer no devuelven el dinero, y ahora esta nuestra duda. ¿Qué fiabilidad tienen ahora sus neumáticos nuevos o seminuevos? No nos vale la solución de que nos pongan otros del tipo que sean, porque quizás por ir a reclamar no hagan bien su trabajo.

Está claro que pondremos una hoja de reclamación, pero queremos saber si podemos recuperar el dinero aun poniendo en el ticket que no. Porque, en este caso no es una recuperación por capricho, es por un siniestro. Si no nos pasa ayer justo salimos del taller, y hoy en pleno viaje a 120 km/h por ejemplo, ¿qué hubiera pasado? Gracias. Un saludo

La respuesta para Sara dependerá de la garantía de los neumáticos instalados. Los neumáticos seminuevos o reacondicionados son bienes de segunda mano, y comprados en un establecimiento deben tener una garantía de 1 año. Pero es muy difícil determinar si los mismos sufrían una falta de conformidad antes de instalarlos o si bien se ha tratado de un accidente fortuito (un pinchazo). La naturaleza de este bien, hace muy difícil precisar si tenían un defecto ya o si el neumático ha explotado por un hecho fortuito en la circulación.

Lo importante en este caso es comprobar que nos han entregado una factura donde conste la instalación de neumáticos reacondicionados y si no le devuelven el dinero, reclamar por un potencial problema de seguridad vial por el mal estado de estos

productos. Consumo (o Industria), tendrían que actuar, inspeccionando la calidad de los neumáticos que ofrece el establecimiento.

Como en el caso anterior de Joan y su KTM mal reparada, es muy importante el atestado policial y el informe del perito de nuestra aseguradora, para que se determine la causa del accidente. Y no perder de vista que el taller debe contar con una compañía de seguros que se haga cargo de los daños ocasionados (esperemos que sean solo materiales).

Caso 45. Daños materiales en el coche de Pedro por negligencia del taller

En este caso, Pedro, lector de Consumoteca.com, nos cuenta que nada más sacar el coche del taller ve humo salir por el capó. No le da mucha importancia, pero en una rotonda su coche resbala teniendo un golpe de chapa y pintura. Se pregunta si puede reclamar, ya que una pieza no estaba bien apretada.

Hola, mi problema fue que llevé el coche al taller para una revisión normal de cambio de aceite y filtros. Al salir a la mañana siguiente me salía mucho humo por el capó. Yo, pensando que serían derrames de la revisión seguí conduciendo hasta que, cuando llegué a una rotonda, el coche patinó con la mala suerte de que di a la rotonda con el morro.

Al bajarme vi que se estaba derramando líquido. Cuando lo toqué y lo vi era gasoil del tubo inyector que no estaba bien apretado. ¿Qué debo hacer con el taller? ¿Me debe pagar los daños de chapa del coche? Gracias.

A nuestro juicio, el taller debe hacerse cargo, siempre que se demuestre que el accidente se deriva de la pérdida de aceite, por una incorrecta actuación del taller, y para ello será muy valioso actuar nada más producirse el accidente. Es conveniente hacer personarse a la policía municipal y relatarles lo sucedido y que tomen el testimonio del conductor y posibles testigos de lo sucedido justo antes del accidente.

Para recordatorio, el Real Decreto 1457/1986, de talleres dedica su artículo 16 a la Garantía de las reparaciones, durante tres meses o 2.000 kilómetros recorridos y “se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación”.

Caso 46. Reparación negligente del taxi de Secundino en Las Palmas de Gran Canaria

En esta interesante sentencia sobre un taxi que ardió tras una reparación en el taller oficial de la marca, la Audiencia Provincial de Las Palmas aclara que debe ser el taller quien acredite que la causa de la avería sufrida fue ajena a la reparación.

Secundino era un taxista que utilizaba su coche a diario en Las Palmas. Llevó su taxi al taller oficial de la marca (G.C. MOTOR S.L.U.) para cambiarle un faro y porque el motor se calentaba demasiado. Para arreglar el problema con la refrigeración, el taller tuvo que tocar el cable de alimentación del combustible. Pero a los 16 días de usar su coche reparado, un fallo en el sistema eléctrico originó un corto circuito que provocó un incendio que fulminó la herramienta de trabajo de Secundino.

Las cosas así, Secundino decidió demandar al taller de reparación ante el Juzgado de Primera Instancia, pidiendo se le condenara a abonarle 38.250 euros, por la suma del valor venal del vehículo (16.250 euros) más 22.000 euros en concepto de daños y perjuicios por los 220 días en que estuvo imposibilitado para dedicarlo a la actividad del taxi, a razón de 100,22 euros/día.

Sin embargo, el Juzgado de Primera Instancia no le dio la razón al desestimar la demanda de Secundino contra el taller oficial, absolviendo a este de cualquier responsabilidad y condenando al taxista a pagar las costas del juicio.

No contento con el fallo, Secundino decidió presentar recurso de apelación ante la AP de Las Palmas, considerando que no se habían valorado correctamente la factura de reparación del taller ni los informes del perito que la acompañaban sobre la posible causa del incendio en el motor y que tampoco se tuvo en cuenta la normativa sobre garantías en las reparaciones de los talleres.

Según Secundino (así lo alegó en su recurso de apelación), hubo una relación de causalidad en la actuación del taller sobre el sistema de alimentación de combustible para poder sustituir el tubo de salida de la caja de agua más su actuación sobre el sistema eléctrico para sustituir el foco y el incendio del vehículo tan solo dieciséis días después de la salida del taller. Por tanto, debía corresponder al taller demandado la carga de probar que su actuación no fue negligente al realizar esas tareas y no a él la carga de probar técnicamente cómo se incendió el vehículo.

La AP de Las Palmas razona en su sentencia que, si se produce una avería durante el periodo de garantía de las reparaciones, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá repararla de manera gratuita. La normativa de talleres supone un plus de protección para los consumidores y no una restricción de sus posibilidades de reclamación para el caso de avería, ya que en modo alguno excluye la aplicación de los restantes derechos reconocidos en la legislación civil que puedan corresponder al perjudicado.

Para la AP el taller demandado tenía una responsabilidad cuasi-objetiva dentro de los tres meses siguientes a la fecha de la reparación y la relación de causalidad entre la reparación y el incendio estaba demostrada toda vez que el taller actuó sobre el sistema de alimentación de combustible para poder sustituir el tubo de salida de la caja de agua, y en segundo lugar actuó sobre el sistema eléctrico para sustituir el faro, y si el vehículo se incendió dieciséis días después de la salida del taller correspondía a la demandada la carga de probar que su actuación no fue negligente al realizar esas tareas, es decir que no tuvo nada que ver con el origen del incendio del motor.

Recuerda la AP que el taxista Secundino llevó su coche al taller oficial de la marca y que este taller no acreditó de manera definitiva y absoluta que el incendio del vehículo no tuviera nada que ver con la reparación a la que fue sometida, teniendo en cuenta que el incendio del motor se produjo dieciséis días después de la salida del taller para el que fue llevado el vehículo a fin de ser reparado sobre una avería y sometido a una serie de actuaciones que bien pudieron tener que ver con la causa del incendio.

En cuanto a los informes de los peritos, la AP encuentra mucho más convincente la declaración del perito del taxista que la del perito de la parte demandada, y recuerda que, según el Tribunal Supremo, la fuerza probatoria de los dictámenes periciales *“reside esencialmente, no en sus afirmaciones, ni en la condición, categoría o número de sus autores, sino en su mayor o menor fundamentación y razón de ciencia, debiendo tener por tanto como prevalentes en principio aquellas afirmaciones o conclusiones que vengan dotadas de una superior explicación racional, sin olvidar otros criterios auxiliares como el de la mayoría coincidente o el del alejamiento al interés de las partes”*.

En atención además a la responsabilidad objetiva que recaía sobre el taller de demostrar sin duda alguna que no tuvo nada que ver la reparación a la que fue sometido el vehículo con el incendio que se produjo del motor dieciséis días después de la reparación, procede estimar el recurso y revocar la sentencia de instancia, dictando otra por la que se desestima la demanda.

En cuanto al lucro cesante, admite la AP que es muy difícil demostrar la actividad de los taxistas y que no es válida solo la presentación del IRPF del año anterior ni tampoco dar una horquilla de ingresos diarios de entre 40 y 120 euros, por lo que corta salomónicamente situando la compensación en 60 euros por día, pero recorta también los 220 días que pedía Secundino por los 174 días transcurridos desde el siniestro hasta la baja del vehículo el día 10 de mayo de 2012.

En definitiva, la AP estima parcialmente el recurso de Secundino, condenando al taller oficial a abonarle **26.690 euros** (16.250 euros por el valor venal del coche y 10.440 a razón de 60 euros por los 174 días de trabajo perdidos por imposibilidad de utilizar el taxi).



Caso 47. El taller de lunas se carga la cerradura del maletero al reparar la luna trasera

Un consumidor estaba dando marcha atrás en un garaje cuando se dio un golpe con un extintor, rompiendo la luna trasera. Llevó su coche a que le repararan la luna trasera, pero al recogerlo observó que la cerradura del maletero estaba dañada y que este no abría. Se quejó al taller al día siguiente sin éxito porque este no asumía ninguna responsabilidad. Como su seguro a todo riesgo se negó a cubrir la cerradura estropeada por no estar relacionada con el golpe, el consumidor recurre al arbitraje de consumo para intentar que el taller le abone los 111,40 € de una nueva cerradura.

El 15 de octubre de 2015 se recibió la solicitud de arbitraje y el 17 de diciembre se reunió el colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados ante la Comunidad de Madrid (el presidente, funcionario de consumo, un vocal de una asociación de consumidores y un tercer vocal en representación de la asociación de talleres regional).

Los vocales estudian la documentación del caso y leen las alegaciones formuladas por el consumidor que estuvo presente en la vista (el taller no ha hecho alegaciones ni se presenta el día de la vista).

Tras deliberación de los árbitros, el órgano arbitral se pronuncia emitiendo el siguiente laudo arbitral de obligado cumplimiento, por unanimidad: *“este Órgano Arbitral acuerda estimar la pretensión de la parte reclamante por cuanto, no siendo la rotura de la cerradura consecuencia del golpe, y habiendo tenido que abrir el portón del vehículo para colocar la luna y aspirar los cristales rotos, se concluye que como consecuencia de la actuación del taller la cerradura en cuestión se ha estropeado”*.

Por todo ello, la parte reclamada debe abonar a la reclamante la cantidad de 111,40€ de la factura que se adjunta. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de 30 días, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 111,40€ se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

*Laudo arbitral 03673/2015 de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid

Caso 48. Le venden un tubo de escape nuevo defectuoso

El 3 de abril de 2014, el consumidor reclamante compró un tubo de escape nuevo por 96,48 euros, pero, al mes de usarlo, el tubo se rajó por las soldaduras que lleva, aunque tardó tres meses más en reclamar a la tienda de repuestos. Tras ponerse en contacto con el vendedor del escape, le dicen que la solución se la tiene que dar el proveedor del producto (una firma alemana) y que ellos solo le ofrecen hasta el 33 % del valor del producto. Como no atienden su pretensión, el consumidor solicita a través de la junta arbitral de consumo que le devuelvan todo su dinero pagado o alternativamente, que le entreguen un tubo de escape nuevo.

La tienda de recambios, al serle notificada la petición de arbitraje la acepta, manifestando que el reclamante tardó más de 4 meses en reclamar desde que compró la pieza. Por tanto, no se puede confirmar que sea un defecto de fábrica, ya que una mala instalación o un mal uso puede ser el causante. Ofrece el abono al consumidor del 50% del importe del escape y unos días después se le hace llegar al consumidor la oferta del taller.

Esta la acepta, en escrito de 29 de mayo de 2015 y la empresa reclamada, en escrito de 23 de junio de 2015 informa que el 17 de junio ha procedido al ingreso de 43,55 € en la cuenta bancaria del consumidor, aportando justificante de ingreso.

Con esto, la junta emite el siguiente laudo en equidad el 23 de octubre de 2015:

“Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, estimo totalmente la pretensión del reclamante por cuanto el ofrecimiento de la tienda de repuestos de reintegrarle el 50 % del importe de la compraventa realizada el 03/04/2014 es aceptado por el reclamante. Dicho porcentaje del 50 %, aplicado al importe de la factura (96,48€), asciende a 48,24 €... La cantidad ingresada por esta, 43,55€, es inferior a la ofertada y aceptada por el reclamante, por lo que este Órgano Arbitral determina que el comercio deberá ingresar al reclamante la cantidad de 4,69€, adicionales al importe que informa haber ingresado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de 30 días a contar desde la recepción del mismo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante, salvo que al día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo”.

6 COCHES DE ALQUILER

No estuvo bien durante varios días después de cenar aquí, supongo que atrapó un catarro en ese coche de alquiler de regreso a casa. Los coches de alquiler, mi lord, son algo tan malo que casi es mejor caminar a la hora que sea...

“Nicholas Nickleby” (Charles Dickens)

6.1.-ALQUILER DE COCHES ELECTRICOS EN CIUDAD

Los coches eléctricos del alquiler son la gran revolución de los últimos años. Compañías como car2go, emov o zity han entendido perfectamente que los “urbanitas” más jóvenes no quieren tener un coche que sólo usan un 3% de su tiempo²¹ teniendo que pagar por todo, cuando es más fácil recurrir al car-sharing.

En Estados Unidos, por ejemplo, ya en 2015 un 9,8% de los hogares no disponían de ningún coche y subiendo. En España, el profesor Enrique Dans, cita un artículo del MIT que demuestra que una flota de tres mil vehículos en régimen de uso compartido sería suficiente para sustituir a los 13,237 taxis de la ciudad de Nueva York con un servicio equivalente, que cubriría el 98% de los desplazamientos con un tiempo de espera de unos 2,7 minutos.

6.1.1.-CÓMO FUNCIONA ESTE SERVICIO

El alquiler de coches eléctricos es muy fácil de utilizar. Te das de alta en el servicio aportando como garantía tu carné de conducir y tu tarjeta bancaria, y a partir de ahí, pagas sólo cuando uses el coche alquilado (aparcamiento, seguro y carga eléctrica incluidos en el precio).

El alquiler de un coche se factura por el número de minutos que se usa o bien por un total de unos 60 euros por 24 horas, con el tope de 48 horas de alquiler (más no se puede, bajo penalización) y te obligas a respetar una extensa serie de normas, limitaciones e imposiciones que veremos más adelante.

En 2017, cuando te registras te dan un saldo inicial de 15 € para gastarlos en minutos gratuitos tras validar tu permiso de conducir. Ojo porque te cobran una cuota inicial por la validación **de tu permiso de conducir** de 9 € la primera vez, una sola vez. Esto consiste en acercarse en persona ante un punto de validación físico donde acreditar tu identidad por medio de tu DNI o NIE y tu permiso de conducir en regla, y en pagar los 9 euros iniciales.

Una vez validado todo, te das de alta con tus datos principales (nombre y apellidos, dirección, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y número de teléfono móvil privado), un **PIN de 4 dígitos** numéricos que será el que te permitirá en adelante abrir el coche que se te asigne en cada trayecto que contrates y una **tarjeta bancaria** que será a la que se cargue el fee inicial de 9 euros más todos los servicios que contrates en adelante.

Una vez aportada la tarjeta, dispones de una **cuenta de liquidación personal** que responderá de cualquier pago por el servicio cuando lo uses, pero también de cualquier **penalización** (hay muchas, como vemos a continuación), **daño o sanción** que se te impute por el uso de uno de estos coches con esa cuenta de usuario.

²¹ <https://www.xataka.com/automovil/el-97-del-tiempo-tu-coche-esta-aparcado>

6.1.2.-USANDO EL COCHE

Es el momento de comenzar a usar el servicio. Para ello basta con descargarse la App móvil e iniciar sesión para buscar, reservar y alquilar el coche libre más cercano a tu situación dentro de lo que llaman “**zona operativa**”. Esta zona céntrica de la ciudad delimita por dónde se puede usar el coche. Además, sirve, por ejemplo, para aplicarte una penalización si devolvieras el coche fuera de la misma y tienes que saber que, dentro de ella, podrás aparcarlo sin coste alguno en cualquier plaza de aparcamiento público situada en la zona operativa.

Lo más importante de este tipo de aplicaciones es que cada vez que usas un coche estás suscribiendo un **contrato de alquiler individual** con la compañía. En concreto, el contrato comienza cuando estando delante del coche asignado por la App móvil, se abre el cierre centralizado. Y termina cuando, aparcado correctamente el coche dentro de la zona operativa, queda bloqueado el sistema de cierre centralizado. Y el lapso de tiempo transcurrido entre uno y otro hito es el importe que se te cobra, a 0,19 céntimos por minuto, en tu tarjeta de crédito.

Ojo, que, si dejas el coche aparcado, pero no terminas el proceso de alquiler (bloqueando el cierre centralizado del coche) el alquiler continuará vigente a tu costa.

El coche solo se puede aparcar en superficie, con las ventanillas subidas y nunca en perpendicular al sentido de la circulación.

En cuanto al pago, te obligas a disponer de saldo en la cuenta de la que tire la tarjeta. Si se da el caso de que la empresa no te puede cobrar por no haber saldo en tu cuenta bancaria, te cobrarán una penalización de unos 3 euros.

6.1.3.-SHARING ECONOMY, SÍ, PERO RECARGOS Y PENALIZACIONES A MANSALVA

Pero si creías que todo era bonito y “happy” en la “sharing economy”, te vas a caer del guindo. En materia de responsabilidad, te están confiando un coche que no es tuyo. Tú respondes, exactamente igual que ante un alquiler de coche convencional, de los daños a personas y cosas que tu conducción cause (o que otros hagan con tus claves de usuario) y de todo tipo de sanciones e incumplimientos de las normas de la compañía. De hecho, estas son mucho más exigentes que las de una empresa normal de alquiler de coches: olvídate de fumar, de aparcar el coche en un aparcamiento subterráneo, de dejarte las ventanillas bajadas por despiste o de aparcar el coche en perpendicular a la carretera.

Si te quitan los puntos del carné o si te roban el móvil (lo llaman “herramienta de acceso”) debes comunicarlo de inmediato a la compañía bajo riesgo de que se te carguen los costes ocasionados por el mal uso del coche con tus claves hasta que comuniqués el robo del móvil.

Aquí tienes un listado no exhaustivo de algunos recargos y penalizaciones que te van a aplicar si no sigues al pie de la letra las instrucciones y normas de uso de estos coches eléctricos o si, como conductor, cometes infracciones o “ensucias” el coche. Están tomados de la web de car2go en noviembre de 2017:

- Cargo administrativo en caso de que te multen (50 € ó 150 € en “caso especial”) y recargo por la gestión administrativa de esa multa: 20 €;
- Recargo por grúa: 50 €;
- Cargo por tratamiento administrativo de reclamación de recibos impagados: 10 €;
- Pérdida de las llaves del coche: 350 €;
- Recargo por desplazamiento para realizar servicios de limpieza, reparación extraordinaria o estacionamiento incorrecto del coche: 50 €;
- Recargo por desplazamiento para servicios de pérdida de objetos personales: 25 €;
- Viaje al extranjero o salir de la frontera nacional: 250 €;
- Recargo por débito no pagado o retrasado: 3,10 €;
- Incumplimiento o reclamación de factura: 5 €;
- Cuota por el proceso de cobro de deudas dependiendo del valor min: 40 €.

Otras penalizaciones que te interesa conocer son:

- Permitir que un tercero conduzca el coche o dar tus datos del login a un tercero: 250 €;
- Fumar dentro el coche: 50 €;
- Dejar el vehículo con las ventanillas bajadas: 50 €;
- Aparcar en espacios privados o subterráneos: 250 €.

6.1.4.-MÁS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

Pero no sólo de recargos y penalizaciones viven estas compañías. También tienes que conocer las prohibiciones y obligaciones que te imponen (y tú aceptas), cuando contratas un coche de alquiler.

Obligaciones

- Tratar el vehículo cuidadosamente, especialmente cumpliendo lo previsto en el manual de funcionamiento del fabricante, así como los requisitos de rodaje y las revoluciones máximas por minuto y velocidad;
- Notificar a la compañía inmediatamente cualquier daño que resulte de actos violentos, accidente o suciedad extrema;
- En general, proteger el vehículo contra robos (las ventanas deben estar cerradas y el sistema de cierre centralizado bloqueado);
- Comprobar los líquidos de funcionamiento y la presión de los neumáticos de forma periódica en viajes prolongados y, en caso de que sea necesario, hacer los ajustes precisos;
- Asegurarse de que el vehículo car2go solo se utilice cuando esté en un estado que garantice la seguridad operativa y en carretera;
- Cumplir todos los requisitos legales con relación al funcionamiento del vehículo, en concreto la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación, en la medida en que no sean asumidos por la compañía;
- Detenerse inmediatamente en caso de que se encienda una luz en el cuadro de mandos y contactar con la compañía para valorar si debe continuarse el uso del vehículo; y
- Asegurarse de que, cuando se utilice un vehículo eléctrico de la compañía, la batería tenga suficiente capacidad al abandonar la zona local para devolver el vehículo a la zona local y poder iniciar el proceso de carga, en su caso.

Prohibiciones habituales

El Cliente no debe:

- Conducir el vehículo bajo la influencia de alcohol, drogas o medicamentos que menoscaben su capacidad de conducir. Se prohíbe el consumo de alcohol (0%);
- Utilizar la tarjeta de combustible para repostar vehículos que no sean el vehículo específico que tiene asignada esa tarjeta de combustible;
- Deshabilitar el airbag del pasajero;

-Utilizar el vehículo para:

- hacer viajes campo a través, o participar en eventos de deportes de motor o carreras de cualquier naturaleza;

- realizar pruebas de vehículos, formación en conducción o llevar a personas con fines comerciales;

- transportar sustancias fácilmente inflamables, venenosas o peligrosas en la medida en que superen de forma considerable las cantidades de uso doméstico;

- transportar objetos o sustancias que menoscaben la seguridad en la conducción o dañen el interior del vehículo debido a su naturaleza, tamaño, forma o peso;

-Utilizar el vehículo para cometer delitos;

-Fumar o permitir que otros fumen en el vehículo;

-Llevar animales en el vehículo, salvo que vayan en un trasportín cerrado y colocado de forma segura en el maletero;

-Ensuciar excesivamente el vehículo o dejar cualquier tipo de residuos en el mismo;

-Llevar a más pasajeros del número permitido en la documentación del vehículo;

-Realizar reparaciones o modificaciones en el vehículo o encargar dichas reparaciones o modificaciones bajo la propia autoridad del Cliente;

-Llevar a niños o bebés sin la correcta elevación del asiento/asiento para niños. El Cliente debe cumplir todas las instrucciones del fabricante relativas a la instalación de asientos para bebés;

-Viajar al extranjero con el vehículo;

-Aparcar vehículos en perpendicular a la carretera.

6.1.5.-RECLAMACIONES DE LOS COCHES ELÉCTRICOS DE ALQUILER

Como en cualquier alquiler de coche, las reclamaciones vienen cuando la compañía nos imputa y nos cobra en nuestra tarjeta de crédito, contra nuestra voluntad, un importe por alguno de los anteriores conceptos (cargos, multas, sanciones, obligaciones, prohibiciones, etc.), y mucho peor, cuando hay daños en el coche que se nos imputan a nuestro alquiler.

Este punto es importante porque en un alquiler convencional una persona de la compañía recorre contigo el coche y te indica si todo está bien o no, in situ, en el punto de entrega. Además, siempre tienes la opción de contratar el seguro a todo riesgo, que, a pesar de costar casi tanto como el alquiler diario, te exime de cualquier problema que tenga el coche durante tu “posesión”.

Pero en los coches eléctricos hay tres diferencias sustanciales. La primera es que no hay nadie de la compañía a quien entregar el coche. La segunda es que aquí tú vas a ser responsable de lo que le pase a ese coche que vive y duerme aparcado en la calle, hasta que llegue un siguiente cliente, que será el nuevo responsable de ese coche. Para mí, desde luego, es el punto más débil de este tipo de alquileres. La responsabilidad te la van a imputar a ti siempre.

La tercera es que el precio del alquiler incluye un seguro a todo riesgo del coche, pero debes saber que, según la compañía, hay una franquicia alta que oscila entre los 300-500 euros. Lo que quiere decir que cada vez que uses este servicio, te estás jugando ese dinero, durante la conducción y cuando aparques el coche, hasta que un siguiente usuario tome tu “testigo” y emprenda su particular carrera si se le producen daños al coche sin un culpable identificado.

Ojo porque eres de facto responsable de lo que le pase al coche una vez que lo dejes aparcado en la calle y hasta su siguiente uso.

Aunque un seguro a todo riesgo está incluido en el precio del alquiler, hay una franquicia de unos 300 a 500 euros de los que tú responderás con tu tarjeta.

Si te reclaman o directamente te hacen un cargo inesperado en tu tarjeta, lo primero que debes hacer es contactar con la empresa y recabar toda la información al respecto: por qué se me ha cargado, por qué concepto, qué prueba hay de la conducta que se me imputa, cuándo y dónde fue, dónde está recogido ese cargo, etc.

Si no nos convencen las explicaciones, son insuficientes o las consideramos abusivas, es el momento de defendernos.

Pide una hoja de reclamaciones²² a la compañía y relata lo sucedido cronológicamente, lo que la empresa te imputa, lo que tú opinas al respecto y lo que pides (se sobreentiende que es que se te devuelva tu dinero en tu cuenta), es decir, tu pretensión.

Caso 49. Deja su car2go aparcado y alguien lo golpea después. Ahora le reclaman los daños.

Imagina que como usuario de car2go dejas el coche de alquiler aparcado dentro de la zona operativa. Pero días más tarde la compañía te carga en tu tarjeta 300 euros, según ella, por rayones en la puerta del conductor. Aunque tú aseguras que el coche quedó bien aparcado, con la puerta del conductor en el lado de circulación y que el daño se le puede haber causado de noche al coche después de haberlo dejado tú bien estacionado. Este es uno de los casos reales que se pueden leer en foros de Internet²³.

²² <https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/reclamaciones-de-consumo/los-diez-errores-mas-comunes-que-cometemos-con-las-hojas-de-reclamaciones/>

²³ http://www.vozpopuli.com/memesis/Car2go-Seguro-Denuncias-carsharing_0_1012699832.html

¿Puede la compañía cargarte esta cuantía? ¿Por qué?

La respuesta es difícil y probablemente se ganaría en los Tribunales si fuiste preavid@ y grabaste el estado del coche una vez lo dejaste estacionado al terminar su uso. En definitiva, se trata de un problema de prueba y si no demuestras cómo quedó el coche al terminar su uso, ellos tienen todos tus datos bancarios y autorizaciones conforme sus condiciones generales a cargarte la franquicia de 300 euros de su seguro a todo riesgo.

El móvil en estos casos, es el mejor aliado, porque puedes hacer fotos o un video 360 del estado del vehículo, al dejarlo, lo mismo, que cuando lo recoges, por si hubiera algún desperfecto anterior que luego te quieran cargar a ti.

La experiencia de las asociaciones de consumidores consultadas demuestra que en car2go no son especialmente “cabezones” en estas situaciones si el usuario reclama. En cambio, las compañías de alquileres de coches tradicionales sí lo son. Especialmente cuando has dejado el coche en sus instalaciones, en un horario en el que no había personal de recepción. Y, al igual que con los coches eléctricos urbanos, como al contratar autorizas cargos en tu tarjeta de crédito, pues te los cargan y después tienes que comenzar tu reclamación en contra.



Caso 50. Al usuario se le carga una multa de aparcamiento en su tarjeta, que no reconoce

Otro caso que se puede dar, visto el condicionado de estas empresas de alquiler, es que, como Luis, recibas un cargo en tu tarjeta por una multa de aparcamiento que no te niegas a aceptar su responsabilidad siempre que se te demuestre la infracción. Luis reclama a la compañía de alquiler la prueba de la multa para entender dónde y cuándo se ha producido e intentar dirimir si él estuvo allí y aparcó mal (fuera de las zonas de estacionamiento regulado), el coche, motivo por el que fue multado. La compañía insiste en que pague los 20 euros y él en que se le dé el justificante. Al poco tiempo le llega una citación de una compañía de recobro de deudas exigiéndole pagar el triple.

Lo importante en estos casos es no dejar que pase el tiempo ya que juega en nuestra contra por la posibilidad de incurrir en recargos o perder las bonificaciones por pronto pago de las multas de estacionamiento o tráfico. La compañía de alquiler está obligada a dar la información legítima que le reclama Luis: la prueba que demuestra que tal día, a tal hora, el coche modelo XXX y matrícula XXXX fue aparcado en el sitio equivocado.

Si en el teléfono de atención al cliente o por email no contestan favorablemente es recomendable enviar un burofax de Correos a los servicios jurídicos de la compañía, exigiendo la prueba de la infracción y condicionando nuestra voluntad de pagar a la exhibición de la multa de aparcamiento. En este burofax es recomendable dar un plazo de 48 horas de manera que, una vez pasado el mismo, deberíamos pasar a la acción abriendo una reclamación.

Para ello, hay que pedir una hoja de reclamaciones a la compañía en la que, cronológicamente, contaremos lo sucedido, nuestra disposición a pagar a cambio de la prueba de nuestra infracción y por último, pedir que se nos dé la prueba de la sanción. Esta reclamación la dirigiremos a los Servicios de Consumo del ayuntamiento o Comunidad autónoma y esperaremos a ver qué contestan.

En Consumo, lo normal es que tomen el caso en serio y medien entre ti y la compañía para que se te dé una solución (se te entregue copia de la sanción de aparcamiento). Si no fuera así o la compañía no se aviene, se puede solicitar la celebración de un arbitraje de consumo rellenando los formularios que en consumo deben tener a tu disposición.

En caso negativo, no te quedaría más remedio que la vía judicial, la cual está desaconsejada para pequeñas cuantías como esta multa.

UN CONSEJO

Algunos usuarios, ante una discrepancia con la compañía, o bien vacían de saldo la cuenta corriente asociada a la tarjeta en previsión de un cargo, o bien anulan la tarjeta. Confían en que, no habiendo medio de cobro, el asunto quedará zanjado. Pero esta no es una buena idea por tres razones.

-La primera porque cualquier importe impagado podrá generar intereses de demora y penalizaciones que con el tiempo pueden triplicar el importe original debido. Y tú habrás aceptado esto en el contrato de alquiler.

-En segundo lugar, porque estas empresas de alquiler confiarán tu “expediente” a una empresa tercera especializada en el recobro de deudas. Las prácticas y métodos de estas empresas para lograr que paguemos, seguro que ya has oído hablar de ellas, son agresivas, molestas, intimidatorias, y desde luego muy desagradables.

-Por último, porque desde el momento en que dejes de responder patrimonialmente a un derecho de cobro de la compañía original o de la de recobro de deudas, te van a pasar a un fichero de morosos.

Esto quiere decir que en los siguientes 6 años desde tu inscripción tu nombre aparecerá en estos listados que consultan las empresas de telecomunicaciones, bancos, financieras, etc. para conocer tu perfil de pagos. Vas a aparecer como “impagador”, aunque hablemos de 15 euros y esto te hará difícil contratar cualquier financiación estándar o servicio de pago recurrente, en adelante.

Tenlo en cuenta por favor. Mejor pagar y después litigar, que mirar para otro lado.

6.2.-ALQUILER TRADICIONAL DE COCHES

Frente al *car sharing* eléctrico, siempre nos queda la opción tradicional de alquilar un coche. Se trata de una opción relativamente barata de desplazarse por trabajo u ocio con muchas menos limitaciones que aquéllos.

Sin embargo, las empresas tradicionales de alquiler de vehículos (Avis, Hertz, Goldcar, Europcar, etc.), son también bastante problemáticas. Sus páginas web te permiten hacer reservas online que se materializan en un punto de venta físico en lugares concurridos como aeropuertos, estaciones de tren, centros turísticos, etc. Pero son muy poco transparentes, como sus contratos, llenos de cláusulas abusivas como vamos a ver.

Cuando contratas un coche, aparecen recargos como setas que hacen del precio original visto online un espejismo, y si no contratas un seguro a todo riesgo, tu tarjeta de crédito responderá de una ristra larga de daños al coche durante tu conducción.

Recuerda:

- No prestes mucha atención al precio web de un alquiler de coches. No será el definitivo a pagar ni por asomo.
- No contrates la protección adicional que te ofrezcan online que no sea un seguro por daños.
- Contrata un seguro a todo riesgo in situ, al recoger tu coche, y prevé un incremento importante del precio inicial visto online. Da mucha tranquilidad y te vas a ahorrar muchos quebraderos de cabeza tras la entrega del coche.

6.2.1.-CONSEJOS ANTES DE CONTRATAR

El **primer consejo** es **entender en qué consiste el contrato de alquiler** de coche con fines turísticos. Muy resumidamente, se trata de un contrato por el que el propietario del coche (Goldcar, Avis, Hertz, Thrifty, Europcar, etc.) te confía el vehículo durante unos días por un precio convenido de antemano (aunque difícilmente respetado a la recogida o entrega del coche), con condiciones bastante abusivas, y a la espera de que se lo devuelvas en idéntico estado de cómo te lo entrega (salvo que tengas contratado un seguro a todo riesgo).

El problema de esta operativa es que el coche que te entregan tú no lo sueles analizar con detenimiento para ver si tiene daños preexistentes. Muchas veces porque recoges el coche a tu llegada de un largo viaje, de noche, en un parking exterior con deficiente iluminación y lo único que quieres hacer es conducir a tu alojamiento de destino para descansar o simplemente viajar.

Los contratos de alquiler incluyen cláusulas que aluden a la “lista de daños y costes promedios de reparación expuestos en el mostrador de la oficina de alquiler que el Arrendatario (es decir, tú) declara conocer.”

Por ello, si, antes de salir, ves algún daño en el coche (bollos, rayas, estado de los neumáticos o llantas, limpieza del interior, etc.) que no figure en el estado del coche que firmas recibir en el contrato, vuelve al mostrador a que lo reconozcan por escrito. Sólo si haces esto, no te podrán imputar estos daños. Como alternativa, es mi consejo, contrata un seguro a todo riesgo y te ahorrarás todas estas precauciones desde el minuto uno. Aunque este seguro casi duplicará el precio inicial visto en la web de alquileres, te dará mucha tranquilidad.

En consecuencia, **el segundo consejo** que te doy al alquilar el coche es **no prestar excesiva atención al precio inicial que te muestren en la web** cuando estés contratando ante tu ordenador. El precio que veas no incluirá el seguro a todo riesgo que te cubrirá de cualquier daño tuyo o de terceros sobre el coche. Así que prevé siempre que el precio final con el seguro a todo riesgo incluido va a ser mucho mayor que el precio web inicial.

Una vez en el punto de recogida de tu coche de alquiler, el empleado de la compañía te pedirá una tarjeta de crédito en la que te harán una retención de un importe muy elevado para “protegerse” en caso de problemas. Ese dinero en principio no saldrá de tu cuenta, pero estará “retenido” y no podrás disponer de él, incluso días después del alquiler, hasta que la compañía dé por cerrado tu contrato.

Es importante llevar más de una tarjeta contigo, y que ambas sean de crédito, ya que a la hora de recoger el coche no te van a aceptar presentar una tarjeta de débito o no tener suficiente crédito o saldo disponible en la primera tarjeta de crédito.

Para que veas a lo que te expones si vas a precio y no contratas el seguro a todo riesgo, basta con leer las condiciones del seguro básico de una compañía de alquiler. Por ejemplo, mira la de daños que no se incluyen en el contrato de Goldcar:

Tal y como se recoge en el punto 8 de las Condiciones Generales de Alquiler, la cobertura de daños al vehículo (CDW) asociada a esta tarifa no incluye en ningún caso los daños a neumáticos, llantas, interiores del vehículo, espejos retrovisores exteriores, cristales, bajos del vehículo, pinchazos, reventones de neumáticos, ni los daños ocasionados al embrague. Tampoco incluye los costes por recarga de batería, pérdida de llaves, remolque en grúa, taxi para desplazamiento tras accidente, depósito para vehículo de sustitución ni compensación por días de paralización del coche hasta su reparación.

Existirá la posibilidad de contratar coberturas adicionales a la hora de recoger su vehículo para cubrir total o parcialmente estos riesgos. Por favor, tenga en cuenta que en las oficinas donde esta cobertura de daños no tiene franquicia, si no contrata ninguna cobertura adicional, deberá realizar un depósito de 600 € que serán bloqueados en su tarjeta de crédito.

El **tercer consejo** es disponer de más de una tarjeta de crédito con saldo suficiente para atender el “depósito” de dinero requerido por la compañía para tu alquiler concreto (el importe dependerá de tu edad, carné, tipo de coche, duración del contrato, etc.). Si no tienes suficiente saldo en tu tarjeta de crédito, te pedirán otra tarjeta, y recuerda que no podrá ser de débito, ya que las compañías sólo aceptan las que tienen crédito y si no tienes ninguna, te quedarás plantado y ¡¡sin coche!!!

Como muestra un caso real de un usuario de Consumoteca.com



Caso 51. El comparador de alquileres de coche admitía el pago con tarjeta de débito

Roberto nos escribe para decirnos que hizo una reserva de alquiler de coche online en un comparador de ofertas y pagó con su tarjeta de débito. Al presentarse ante la agencia de alquiler en el aeropuerto de su destino, no le admitieron su tarjeta de débito ni el pago físico y él tampoco tenía tarjeta de crédito. Le obligaron a contratar un seguro a todo riesgo que le costó el doble a mayores de lo que pagó por la reserva online. Tampoco pudo cancelar la reserva en destino por haber pasado casi una hora y ahora, ni la agencia de alquiler ni el comparador quieren saber nada. ¿Puede reclamar la cantidad que le cobraron por el seguro obligatoriamente para poder retirar el vehículo? ¿Debe reclamar al dejar el vehículo o a la vuelta?

En este caso Roberto podría reclamar la devolución del exceso pagado al alquilar el coche al comparador si demuestra que no se le indicó que no se aceptaba el pago con tarjeta de débito. Para ello es bueno recordar lo que dice el artículo 60 del Decreto Legislativo 1/2007 (nuestra vigente ley de defensa de los consumidores y usuarios) sobre información previa al contrato:

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

.....

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

Por tanto, si el comparador de precios no ha cumplido con sus obligaciones de información precontractual, se podrá reclamar al comparador pidiendo la hoja de reclamaciones.

El **cuarto consejo** es **comparar precios** en las webs de comparación de alquileres de coches (Rentalcars.com, Rastreator, Happycar, etc.). Hay una web española bastante buena si lo que quieres es que se te apliquen precios de forma transparente y se llama Mytripcar. Te aconsejo mirar allí también.

Ojo con la política de combustible. La práctica (abusiva) más común de las compañías de alquiler es la de tener que adelantar el pago del depósito de combustible lleno al recogerlo en el aeropuerto, aunque en las páginas web nunca se dice nada al respecto ni se publicita en el precio final que el usuario ve online. Además, algunas compañías incluyen dentro del pago adelantado del combustible una comisión por gestión que no se anuncia en el momento de la reserva (pagas en total mucho más de lo que el depósito de gasolina de tu coche admite, a precios de mercado).

De la misma manera, las tarifas más baratas de alquiler tienen la obligación encubierta de devolver el coche con el depósito lleno, como se supone que te lo entregan. Si eres perezos@ y no lo haces, tomarán tu tarjeta “rehén” y te harán un buen roto a modo de penalización. Mucho más del coste de la gasolina faltante en el depósito del coche entregado.

El **quinto consejo** que te doy es contratar el alquiler por períodos completos de 24 horas ya que entregarlo una hora más tarde significará pagar un día más, aunque solo te pases una hora respecto de la hora de recogida original del coche.

El **sexto** es entregar el coche en la misma oficina donde hiciste la recogida, y a la hora convenida. El precio final ofrecido en la página web de las empresas de alquiler de coche no se ajusta al precio real del servicio si se devuelve el coche en otra sucursal distinta de la de recogida o fuera del horario de oficina.

En estas dos situaciones, muchas compañías omiten incluir el cargo extra, dando lugar a una posible práctica comercial desleal engañosa, tipificada como tal por los artículos 4.1. y 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, por omisión de la obligación de información.

Cuidado con no tener edad o antigüedad suficiente en el carné de conducir, o en usar el coche en caminos no autorizados (por ejemplo, para ir a una playa por un camino pedregoso) o con embarcar en un ferry el coche, etc.

Por ejemplo, Goldcar te obliga a tener más de 21 años y hasta los 25 te cobra un suplemento diario. También te obliga a tener un mínimo de un año con el carné. Por tanto, lee y pregunta cualquier duda, ya que si tienes un percance en estas condiciones podrás no estar cubierto por el contrato o el seguro y responderá tu tarjeta de crédito.

Por último, ojo con tu conducción a la hora de pasar por peajes (de los que te cobran vía la matrícula y tienes tú que pagar hasta 24 horas después online), si tienes cualquier siniestro, o con las multas de tráfico y multas de aparcamiento por infracciones en las que puedas incurrir durante el alquiler. Además de pagarlas con tu tarjeta (a posteriori), la empresa de alquiler te cobrará una comisión por la gestión de las mismas (incluso para darte ayuda en carretera).

En definitiva, que, si alquilas un coche, usa la cabeza, compara bien los precios con el seguro a todo riesgo incluido y luego lee bien el contrato. Sólo así podrás tener algo más de tranquilidad, aunque no mucha, a tenor de las malas prácticas y cláusulas abusivas de las compañías a las que la Comisión Europea, tímidamente, empieza a meter en vereda. Ahora te cuento más al respecto.

6.2.2.-CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS DE ALQUILER DE COCHES

El Centro Europeo del Consumidor (CEC) ha realizado un muy interesante informe²⁴ en el que destaca cuatro posibles cláusulas abusivas y desleales en los contratos que usan estas compañías de alquiler de vehículos en España.

Te destaco aquí las cuatro más sangrantes:

Política de combustible

La cláusula abusiva más común es la de tener que adelantar el pago del depósito de combustible lleno, aunque en las páginas web nunca se dice nada al respecto ni se publicita en el precio final que el usuario ve online. Además, algunas compañías incluyen dentro del pago adelantado del combustible una comisión por gestión que no se anuncia en el momento de la reserva.

²⁴ http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/consumo/estudios/PRACTICAS_IRREGULARES_ALQUILER_COCHES.pdf

En la práctica si el consumidor entrega el coche con el depósito lleno la compañía no le devuelve el importe del combustible no consumido, alegando que es su responsabilidad leer los términos y condiciones, y, en consecuencia, saber que debe devolverlo vacío. El CEC considera que dicha cláusula es abusiva debido a la falta de reciprocidad por el cobro de servicios no usados de manera efectiva por el consumidor.

Ejemplo de redacción de la cláusula sobre combustible:

Condiciones relativas a la gasolina

En las oficinas propias de la Agencia de alquiler, siempre procure entregar el vehículo con el depósito lleno y deberá de ser devuelto con el depósito vacío, ya que no habrá devoluciones.

Recargos no informados en determinados casos

El CEC simuló varias reservas online de coches en las webs de algunas compañías, comprobando que el precio final ofrecido en la página web de las empresas de alquiler de coche no se ajusta al precio real del servicio si se devuelve el coche en otra sucursal distinta de la de recogida o fuera del horario de oficina.

Las compañías omiten en su publicidad estos dos supuestos por los que cobran un cargo extra, lo que para el CEC es una posible práctica comercial desleal engañosa por omisión de la obligación de información.

Cargos en la tarjeta del cliente a posteriori de la entrega por la prestación de servicio

Se han detectado cláusulas abusivas en el momento de la devolución del vehículo. En particular, estas cláusulas permiten a las compañías, una vez entregado el vehículo, efectuar la revisión de daños menores y de limpieza sin la presencia del consumidor.

Es decir, que si la empresa de alquiler detecta que el coche está sucio o declara que el coche tiene un rasguño te cargan el importe de la limpieza o reparación en la tarjeta de crédito.

Este cargo está previsto por la letra pequeña de las condiciones generales, pero no se detalla visiblemente a los usuarios en la página web de la agencia.

El CEC considera que dicha cláusula es abusiva al otorgar al empresario la facultad de aumentar el precio inicialmente estipulado sin que existan razones objetivas para ello. Y de manera más particular, la cláusula sería también abusiva por serlo *“las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato”*.

Ejemplo de redacción de cargos en la tarjeta a posteriori:

“Tanto en la entrega como en la devolución del Vehículo, la Agencia de Alquiler y el Arrendatario incluirán en el contrato de alquiler cualquier daño menor visible en el Vehículo de conformidad con la lista de daños y costes promedios de reparación expuestos en el mostrador de la oficina de alquiler que el Arrendatario declara conocer.

A los efectos de la presente cláusula los daños menores se encuentran recogidos en la lista de daños expuestos en el mostrador de la oficina de alquiler según se recoge en el Artículo 4 de estas condiciones generales. En el momento de la entrega del Vehículo, los daños menores no reparados deberán reflejarse en el Contrato de Alquiler con las correspondientes firmas de la Agencia de Alquiler y el Arrendatario.

A la finalización del alquiler, en el momento de la devolución del Vehículo, se identificará cualquier nuevo daño menor que se haya producido al vehículo, en cuyo caso se recogerá expresamente en el contrato de alquiler, y será aprobado y firmado por la Agencia de Alquiler y el Arrendatario; cuando sea posible, el Arrendatario validará los nuevos daños a la devolución del vehículo mediante firma electrónica o mediante la firma del correspondiente documento adicional al contrato de arrendamiento.

Los nuevos daños menores serán cargados al Arrendatario al precio de promedio de reparación incluidos en la lista exhibida en el mostrador de la oficina de alquiler según se recoge en el Artículo 4 de estas condiciones Generales. Dicho promedio de reparación será facturado al Arrendatario directamente por la Agencia de Alquiler incluirá los conceptos que resulten de aplicación según lo definido en el Artículo 4 de estas Condiciones Generales.

El Arrendatario abonará este coste a la Agencia de Alquiler conforme a lo estipulado en el artículo 4.2 de estas Condiciones Generales.

2.2 Excepto por los posibles daños menores que pudieran haberse reflejado en el contrato de alquiler según lo descrito en el Artículo 2.1 el Arrendador hace entrega del Vehículo al Arrendatario en buen estado aparente de funcionamiento y en buen estado exterior y de limpieza, y habiendo superado los controles internos del Arrendador; con un par de triángulos de emergencia, con un chaleco reflectante de seguridad de alta visibilidad y con todos sus neumáticos (incluido el de repuesto) en buen estado y sin pinchazos.

En caso de deterioro y/o pérdida de cualquiera de los neumáticos (por causa que no sea desgaste normal, deficiente montaje o defecto de fabricación) el Arrendatario se compromete a reemplazarlos inmediatamente, a su cargo, por otros neumáticos de idénticas características y misma marca y modelo, salvo que el deterioro y/o pérdida sea consecuencia de un accidente de tráfico, robo o actos vandálicos, en cuyo caso regirá lo dispuesto en el artículo 7 de las presentes Condiciones Generales.

2.3 Queda prohibido al Arrendatario variar cualquier característica técnica del Vehículo, las llaves, equipamiento, las herramientas y/o accesorios del Vehículo, así como efectuar cualquier modificación de su aspecto exterior y/o interior (salvo expresa autorización escrita por parte del Arrendador).

En caso de infracción de este artículo, el Arrendatario deberá correr con los gastos, debidamente justificados, de reacondicionamiento del Vehículo a su estado original y abonar una cantidad en concepto de indemnización por inmovilización del Vehículo que será calculada de acuerdo al criterio establecido en el artículo 4.1 b) de las presentes Condiciones Generales”.

Medios de pago limitados

Hay algunos contratos donde se limitan las condiciones de pago del usuario al aceptar solamente tarjetas de crédito y no admitir las tarjetas de débito o el pago en efectivo. Por ejemplo, el contrato dice así al respecto:

“Los medios de pago admitidos son:

- a) Tarjeta de crédito VISA o MasterCard;*
- b) No se admitirá el pago con tarjeta de débito, Dinners Club, American Express, Postepay ni dinero en efectivo;*
- c) La tarjeta de crédito debe estar a nombre de la persona que figure como conductor principal del contrato de alquiler”.*

Esta cláusula es abusiva porque se impone una renuncia o limitación de los derechos del consumidor y son abusivas por ley aquellas estipulaciones que prevean “la imposición de cualquier renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario” o las que “afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato”.

Recuerda que, para que una cláusula de un contrato tenga la calificación de abusiva es necesario que un usuario la denuncie a las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas (directamente o a través de la OMIC de su Ayuntamiento) aportando todo tipo de pruebas del contrato firmado y del perjuicio sufrido (recibos, pagos, facturas, etc.).

Y esta otra no aparece en el informe del CEC, pero te la añado yo a raíz de los múltiples casos de usuarios que contactan con Consumoteca.com

Contratación de servicios adicionales no esenciales en el alquiler bajo engaño.

Otra de las prácticas habituales de las empresas de alquiler de autos es “colarte” servicios adicionales bajo apariencias engañosas de servicios necesarios u obligatorios. Veámoslo con un caso real resuelto por arbitraje de consumo.

Un usuario de una empresa de alquiler de coches tuvo que pagar a su vuelta de Costa Rica varios servicios adicionales al alquiler con los que no estuvo nada conforme. Como no quería perder su avión de vuelta a casa los pagó, pero ahora reclama a la empresa de alquiler la devolución de los siguientes gastos extras: a) 16,40€ en concepto de sobrecargo, 49,90€ por “venta mostrador”, 19,90€ de asistencia ampliada en carretera y 287,67€ de “combinación de varios”.

La empresa de alquiler no le hace ni caso por lo que decide intentar resolver la disputa mediante la celebración de un arbitraje de consumo. La solicitud se hizo el

16 de octubre de 2015 y, admitida a trámite, el 2 de febrero de 2016, se constituye el órgano arbitral colegiado compuesto por tres vocales: un presidente funcionario de la Consejería de Economía de la CAM, uno de una asociación de consumidores y otro de la Asociación de Talleres de Madrid.

El Colegio Arbitral estudia la reclamación y la documentación aportada al expediente por el reclamante (la reclamación del usuario) y la respuesta de la empresa reclamada que básicamente manifiesta que “el importe facturado es correcto, pues 190 USD responden al alquiler de un vehículo de gama superior al reservado y 69,80 USD a productos contratados en mostrador (cobertura extra en asistencia en carretera, cobertura extra de lunas y ruedas y el 12% sobre el total facturado de APO FEE).

El usuario, presente en la audiencia se reitera en su reclamación, manifestando que alquiló un coche 4x4 a través de la empresa pues viajaba a una selva en plena Costa Rica. Pero al llegar a su destino, resulta que no disponen de un todo terreno a pesar de la reserva realizada, pero, tras discutir un rato, por 19 dólares más, le ofrecen facilitarle uno, aceptándolo. Pero al devolverlo resulta que le incrementan los gastos en 618,49 dólares, cuando la reserva era por 379,28€, teniendo que asumirlo pues, si no lo hacía, perdía el vuelo. Solicita el abono de la diferencia entre lo contratado y lo cobrado (568,00€).

Por otro lado, la parte reclamada manifiesta a su vez que la reserva del 4x4 se hizo el 23 de junio de 2015 por siete días, pero que luego el usuario la amplió a 10 días, por lo que no podía garantizar un 4x4. Por otro lado, afirma que el contrato firmado aportado por el reclamante no está firmado y es distinto al que se le facilitó desde Costa Rica pues incluye muchos más conceptos económicos.

Escuchadas las alegaciones de las partes el Colegio Arbitral emitió el laudo de obligado cumplimiento nº 03808/2015 de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, por unanimidad, que dice así:

“Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda estimar parcialmente la pretensión del reclamante por cuanto, vista las reservas del mismo modelo 4x4, y no habiéndose informado al consumidor de las distintas categorías y precios existentes; la empresa reclamada deberá reintegrar al reclamante el concepto “Up Grade” de 212 dólares, que al cambio del día de la fecha son 195€.

No procede la devolución del resto de los conceptos reclamados al haber sido suscritos por el propio reclamante en el momento de la entrega del vehículo. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de 30 días, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo. El abono de la cantidad de 195€ se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a costas al no haber generado la fase de prueba gasto alguno. Notifíquese a las partes el presente Laudo,

haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje”.

Caso 52. Mis problemas con el comparador de alquileres Rentalcars.com.

Este caso de pago de cosas innecesarias mediante “engaño” me pasó a mí mismo en 2017 y está publicado en Consumoteca.com. Hice una reserva de un coche de alquiler en el comparador Rentalcars.com para recoger un coche en Dublín, dos días. Durante la contratación, la web me ofreció un servicio adicional con un aspecto muy similar al de un seguro a todo riesgo.

Volkswagen Polo o similar



Rentalcars.com
recomienda:

- ✓ Política de combustible Lleno/Lleno
- ✓ Retirar en el aeropuerto
- ✓ Valorado entre 7,5 y 8,5

5 plazas | 4 puertas |
1 maleta grande 1 maleta pequeña

✓ Sin aire acondicionado ✓ Transmisión manual

Económico

Lleno/Lleno

Incluido en el precio totalmente GRATIS:

- ✓ Cancelación
- ✓ Cambios en la reserva
- ✓ Cobertura en caso de robo
- ✓ Cobertura parcial por colisión (CDW)

antes 47,04 €
Precio del vehículo
43,13 €

Comisión en su tarjeta de crédito 0,00 €

ADEMÁS, su alquiler incluye

- ✓ Recargo aeroportuario
- ✓ Impuestos locales
- ✓ Cargo por localidad premium
- ✓ Tasa de circulación / del permiso de circulación
- ✓ Kilometraje ilimitado

Cobertura total ...para una mayor tranquilidad

En la oficina, la compañía de alquiler le bloqueará un depósito en su tarjeta de crédito, que corre el riesgo de perder si el vehículo resultase dañado o robado. Sin embargo, al contratar nuestra Cobertura total, le garantizamos un reembolso por cualquier cantidad que la compañía pudiese cobrar por estos motivos. ¡No pague más por una cobertura local! [Más información](#)

	Sin cobertura	Cobertura total Solo 17,29 € al día
¿Qué cubre?	☐	☒
Reembolso total de la franquicia en caso de daños	☒	☒
Ventanas, espejos, ruedas y neumáticos	☒	☒
Gastos administrativos y por avería	☒	☒
Franquicia por robo	☒	☒

Si te fijas, la opción de “cobertura total” viene preseleccionada en la página web, al módico precio de 17,29 euros por día (cuando el alquiler del coche era de 43 euros). Los textos utilizados en la página son claramente de la jerga aseguradora: “cobertura total”, “tranquilidad”, “no pagues más por una cobertura local”, etc.

Cobertura total....para una mayor tranquilidad

En la oficina, la compañía de alquiler le bloqueará un depósito en su tarjeta de crédito, que corre el riesgo de perder si el vehículo resultase dañado o robado. Sin embargo, al

contratar nuestra Cobertura total, le garantizamos un reembolso por cualquier cantidad que la compañía pudiese cobrar por estos motivos. ¡No pague más por una cobertura local!

Mi impresión fue que esta cobertura total era el seguro a todo riesgo que te suelen ofrecer las empresas cuando recoges el coche así que pagué 90 euros online creyendo que estaba cubierto a todo riesgo. Pero al llegar a Thriftys en el aeropuerto de Dublín, me dijeron que lo por mí pagado no es un seguro y me obligaron a pagar 17 euros diarios a más por un seguro a todo riesgo con las amenazas típicas de que, si no pagas el todo-riesgo, que dios te pille confesado como el coche tenga la menor cosa.

De vuelta a casa, en Madrid, viendo que con el seguro a todo riesgo de Thriftys tenía cubiertas las coberturas que Rentalcars me “coló”, reclamé a Rentalcars la devolución del dinero por el falso seguro. Y me hicieron caso. La compañía reclamada me aclara en su mail de respuesta que su producto es una “cobertura” y no un “seguro”, y admitiendo que ambos son similares acepta el reembolso de lo pagado:

We understand that there was some confusion surrounding the Rentalcars.com Full Protection product you purchased, and we would like to reassure you about the validity and coverage that this product offers.

Rentalcars.com Full Protection is designed to offer our customers peace of mind during their rental period by offering reimbursement of the cost of the damage paid to the car hire company as a result of a claim on the Collision Damage Waiver. This product is entirely valid in every country that we offer our customers the opportunity to purchase it in addition to their reservation. Furthermore, because this is not an insurance product, but a cover product,

..../.....

We understand that you have also opted to purchase a similar cover product from Thrifty so we are happy to refund you 40,90 € for the cost of the Rentalcars.com Full Protection product. This has been refunded to the card you used when making your booking, and should appear on your statements within 10 working days.

If you have any further questions regarding this rental or, if you feel that there is something further that you would like to be addressed, then please let us know by replying to this email.



Caso 53. Cargo por llenar el depósito del coche de alquiler con gasolina equivocada

A un usuario que iba de Ponferrada a Lisboa, le entregaron un coche de alquiler con el depósito lleno, pero con el combustible equivocado por error en el repostaje del anterior usuario. Una vez en marcha el coche falló y el usuario tuvo que llamar a la grúa de la compañía de alquiler y cambiar de coche.

La compañía le hizo un cargo de 591,25 € en su tarjeta de crédito por haber repostado con gasolina en vez de con gasoil como el motor diésel del coche le pedía. Esto incluye un nuevo “depósito lleno” del coche de sustitución.

No estando conforme con el abultado cargo, el usuario solicitó la celebración de un arbitraje de consumo, sometiéndose ambas partes al laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Ponferrada. El arbitraje se celebró, acordando el Colegio Arbitral estimar la reclamación del cliente, aunque, como ya había sido solucionada entre las partes, el cliente quedó satisfecho.

La agencia de alquiler alegaba que tomaron una muestra de combustible del depósito y que era erróneo, pero no podía demostrar si el error se debía al usuario reclamante o al anterior, que dejó el depósito lleno. Por ello, aceptó cancelar el cargo por la reparación del vehículo (seguro que lo cargó al anterior, para eso están las tarjetas de crédito como hemos visto) pero no el coste del combustible, porque en la factura se encontraban sumados los importes del segundo vehículo que tuvo y del primero ya que, en todo caso, el depósito se entregó lleno y al haber tenido que sacarlo por estar mezclado, fue necesario llenar ese tanque por completo.

Posteriormente y por vía amistosa la empresa decidió realizar el abono al cliente del repostaje de la parte proporcional de gasolina del primer vehículo.

6.3.-EL RENTING PARA PARTICULARES

El renting o arrendamiento financiero es una modalidad de “alquiler” de un coche a largo plazo (entre 12 y 60 meses, aunque lo más habitual son 48 mensualidades). A cambio de una cuota de alquiler mensual fija durante la duración del contrato, tenemos derecho a utilizar el coche con un límite de kilómetros anuales. El propietario del coche es la empresa de renting y nosotros somos usuarios.

La cuota mensual nos permite disponer y disfrutar de un vehículo, prácticamente “todo incluido” durante los años de duración del contrato, al final de cual, el contrato termina con varias opciones. Estas opciones incluyen la posibilidad de sustituir el vehículo por otro similar o de incluso quedárnoslo en propiedad pagando un valor residual (lo que el día que se inició el contrato de arrendamiento, años atrás, se estableció que valdría).

Además, esta cuota mensual variará en función de la duración del contrato, de la categoría del coche alquilado y de los kilómetros máximos anuales que nos comprometamos a recorrer.

6.3.1.-VENTAJAS DEL RENTING

A cambio de la cuota mensual, el renting de coches te ofrece, en resumen, las siguientes ventajas:

-Se ofrece también a particulares: aunque comenzó siendo una fórmula para las empresas de disponer de flotas de vehículos a disposición de sus empleados (y como

pago en especie a sus ejecutivos), hoy en día, hay toda una industria del renting a disposición de los particulares, a precios asequibles.

No tienes una entrada que adelantar, a diferencia de la compra de un coche “a toca teja” o con financiación, donde siempre te pedirán adelantar sobre un 20 a un 40% del valor del coche a nuevo.

Esto es importante para economías familiares “apretadas” ya que, aunque pasan a tener una obligación mensual de pagar el “alquiler”, no tienen que desembolsar un dineral cada X años para reponer el coche antiguo por uno nuevo o de ocasión.

-Adiós mantenimiento: con el renting te olvidas de casi todas las obligaciones asociadas a poseer un coche. Salvo por el aparcamiento y la gasolina, el mantenimiento (reparaciones, neumáticos, revisiones, etc.), el seguro, los impuestos y la depreciación del coche, son para el propietario. Tú eres sólo el usuario de un coche, así que del mantenimiento periódico te olvidas.

-Coche nuevo cada 4 años: el renting es una fórmula que te permite disponer de coche nuevo cada cuatro o cinco años. Muchos usuarios se aburren de un coche en poco tiempo. Les gusta cambiar. Para ellos está pensado el renting, ya que, pasado el alquiler pactado de 4 ó 5 años, puedes optar por otro coche nuevo idéntico (misma marca y modelo), similar (mismo grupo, del mismo precio mensual), o cambiar de grupo pagando menos o más, según cómo vaya nuestra economía. Y siempre con la posibilidad de quedarte en propiedad el coche a la terminación del contrato.

-Coche de sustitución: si el coche se estropea o tienes un siniestro, la empresa, que lo tiene cubierto a todo riesgo, se ocupa de proporcionarte otro coche de sustitución de la misma categoría que el anterior.

-Tratamiento fiscal: fiscalmente, para autónomos y empresas es cómodo porque el pago del renting es un gasto más que minora los impuestos a pagar. La suma de cuotas aportadas a renting “minora” los resultados anuales como cualquier otro gasto, con lo cual se paga por menos beneficios. Además, dejas de tener un activo que se deprecia continuamente (y hay que amortizar a X años con cargo a resultados antes de impuestos).

-Renting flexible: además de la posibilidad de acceder a renting por particulares, también hay empresas de renting “flexible” que te permiten alquilar por períodos más cortos de tiempo y sin compromiso. Esta modalidad puede ser interesante para autónomos y pequeñas empresas que sólo vayan a necesitar disponer de un coche durante una parte del año. Aunque la cuota a pagar saldrá algo más alta, tendrás la flexibilidad de alquilar tu coche cuando lo necesites.

-Compra de ocasión: Finalmente, gracias al renting, el usuario del contrato o cualquier otro usuario puede hacerse con ese coche, con pocos años y sin excesivos kilómetros (de 80 a 100.000 km), con la certeza de que han sido bien mantenidos por sus propietarios, a precios muy interesantes, en el mercado de ocasión.

6.3.2.-COSAS A TENER EN CUENTA

Optar por el renting es interesante, pero ten en cuenta también que tendrás que tener antigüedad en el carné de conducir y deberás demostrar capacidad económica para pagar tu cuota durante toda la duración del contrato de arrendamiento. Es decir, que te pedirán nóminas, cuentas de resultados, declaraciones de la renta, etc., antes de aprobar tu contrato.

Además, responderás del buen uso del coche y de tu conducción. Es decir, que no deberás permitir que otra persona conduzca el coche durante la vigencia del contrato ni podrás subarrendar el coche. Si hay un cambio de la persona conductora, se debe notificar a la empresa y, si su riesgo es mayor, tal vez nos modifiquen la cuota a pagar.

Respondes de tu conducción. Aunque esté cubierto a todo riesgo, debes conducir de forma responsable tanto por tu seguridad como porque la empresa de renting (mira el contrato que firmas), podrá comunicar a la DGT tus datos como conductor para que te envíe a ti cualquier multa o sanción.

Ten en cuenta que, aunque el mantenimiento esté incluido, te obligas por contrato a realizar las tareas de mantenimiento del vehículo según la planificación determinada por la marca. Es decir, que, aunque no pagas el taller, cada ciertos kilómetros recorridos, debes ocuparte de llevarlo a revisión. Además, te obligas a no pasarte del total de kilómetros anuales pactado por contrato. Cada kilómetro que excedas lo convenido te lo cobrarán bastante más caro.

Finalmente, ten en cuenta que el renting como “paquete de remuneración” de un ejecutivo es un pago en especie sujeto al pago de IRPF y a retenciones sobre la nómina. Y recuerda que en un contrato de renting no eres el propietario de un coche. Cuando dejas de pagar la cuota mensual, ya no tienes coche.

Cómo es un contrato de renting

Aquí tienes un ejemplo de un contrato de renting de 48 meses de un Audi A3. En el primer bloque de información, además del membrete de la empresa de renting, y la fecha, te deben describir el coche con sus extras y accesorios.

En un segundo bloque te deberán mostrar la duración (generalmente en mensualidades), y los kilómetros a recorrer cada año y total contratados. También incluye el precio a pagar al final de su vida si quieres hacerte con el coche en propiedad (Opción de compra).

Fíjate en las bonificaciones y penalizaciones que tienes por no llegar o pasarte cada año del límite total de km contratados.

Finalmente, en un tercer bloque te indicará los servicios que se incluyen en el pago de la cuota (mantenimiento, averías, asistencia en carretera, seguro, impuestos, neumáticos o coche de sustitución).



OFERTA BANSACAR
(Arrendamiento a largo plazo de vehículos)

Código: **857AVI5K3275NZ**

18/05/2018 9:49:39

CLIENTE:

ATT.:

TLF./FAX: //

I. VEHICULO: CARACTERÍSTICAS Y EQUIPAMIENTO.

Marca, Modelo y Versión: AUDI A3 SPORTBACK 2.0 TDI 140CV ATTRACTION
Tipo de Vehículo: TURISMO **Nº Puertas:** 5
Combustible: DIESEL
Emisión CO2 (gr/km.): 115

Cilindrada (cc): 1.968 **Nº Cilindros:** 4 **Nº Válvulas:** 16
Potencia(cv): 140 **Alimentación:** DIESEL "COMMON RAIL"
Impuesto de matriculación(%): 0,00

Color de Preferencia: _____ (indicar por el cliente a la aceptación de la oferta)

Equipamiento extra incluido:

- * APOYABR DELANTERO+COMPARTIMIENTO [6E3]
- * DESACTIVADOR AIRBAG ACOMP+ISOFIX [PID]
- * INSTALACION BASICA DE BLUETOOTH [9ZX]
- * LLANTAS ALUM 6,5JX16DISEÑO 6BRAZOS [C3L]
- * RADIO CONCERT [RCM]
- * PACK FAROS DE XENON PLUS [PX4]
- * PACK PAQUETE BASICO [WAK]

Accesorios incluidos:

Importe Eur.

El Vehículo se entregará sin radio si ésta no figura entre el equipamiento de serie o el extra incluido.

II. VEHICULO: PFF.(Eur.)

Precio Franco Fábrica : 22.358,30

III. ARRENDAMIENTO BANSACAR

Plazo arrendamiento: 48 meses.
Km/año contratados: 20.000. Total contratados 80.000 Kms.

DESGLOSE DE RENTAS MENSUALES

48 Rentas: **530,90 Eur. + I.V.A.** **89,77 Eur. = 620,67 Eur.**

OPCIÓN DE COMPRA NETA: 10.088,56 Eur.

ABONO por km. no realizado dentro del periodo contratado: 0,0219 Eur./km. + I.V.A.

CARGO por km. realizado de más dentro del periodo contratado: 0,0219 Eur./km. + I.V.A.

- Primeros 15.000 Kms. de exceso: 0,0439 Eur./km. + I.V.A.

- Resto: 160.000 Kms.

Kilometraje total máximo permitido:

Fianza: 0 Eur.

Comisión de Estudio : 0,00 Eur. + I.V.A. 18,00 % **0,00 Eur. = 0,00 Eur.**



OFERTA BANSACAR
(Arrendamiento a largo plazo de vehículos)

Código: **857AVI5K3275NZ**

18/15/2018 9:49:39

IV. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ARRENDAMIENTO.

- Alquiler del vehículo.
- Mantenimiento integral del vehículo.
(incluido coste de aceite, líquidos, filtros, etc. y mano de obra).
- Sustitución de piezas desgastadas (piezas y mano de obra).
- Reparación de averías (piezas y mano de obra).
- Asistencia en carretera desde Km 0 (incluido mano de obra y piezas de reparación en carretera).
- Seguro todo riesgo sin franquicia.
- Impuestos de circulación y matriculación.
- Sustitución de neumáticos (**4 unidades**) **A sustituir en talleres concertados.**
- Gestiones de compra, entrega, matriculación.
- Servicios de administración de flota por internet.
- Tarjeta de Servicio y manual del conductor.
- Servicio de vehículo de reemplazo: **TURISMO Categoría C.**
(máximo 40 días para todo el plazo de arrendamiento)

NOTAS: Esta oferta es válida para vehículos adquiridos por BANCO SANTANDER, S.A. a sus concesionarios homologados.

Esta oferta es válida por 30 días y podrá sufrir modificaciones por variaciones del precio del vehículo o de los extras incluidos, así como por cambios en alguno de los impuestos señalados. Esta oferta esta condicionada a la autorización de la operación por Banco Santander, S.A.

EL PLAZO DE ENTREGA DEL VEHÍCULO DEPENDE EXCLUSIVAMENTE DEL FABRICANTE Y DE LA EXISTENCIA DE UNA DEV (*) ASOCIADA AL ARRENDATARIO

(*) NOVEDAD: DIRECCION ELECTRÓNICA VIAL

Con fecha 15/12/2010 se ha publicado en el BOE la Orden Ministerial INT/3215/2010, en la que se establece la necesidad de que el arrendatario cuente con una dirección electrónica vial (DEV). Este requisito será imprescindible para la matriculación del vehículo y deberá ser gestionada y aportada por el arrendatario (para personas jurídicas).

Para obtener la DEV es necesario disponer previamente del "certificado digital de empresa" que la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre pone a su disposición en su página Web www.fnmf.es. Una vez obtenido el certificado, se podrá obtener la DEV accediendo a la Web www.dgt.es

Oferta emitida por: LORENZO SANCHEZ FERNANDEZ

Cod. Ident. 0638 ana619RTAR/0000



7

CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR

Y usted, Miss Anna, sufrió una insolación de rubor, se indignó, protestó, reclamó, volvió a fatigar correos, telégrafos, teléfonos, redacciones de periódicos, y amotinó agrupaciones de amas de casa...

“Zigzag” (José de la Colina)

Reclamar es exigir tus derechos. Puedes reclamar a otro particular recurriendo a los Tribunales de Justicia si no te hace caso, o a un taller o concesionario de coches, recurriendo a los mecanismos que la normativa de protección de los consumidores europea nos ofrece. Estos casos terminan también en los Tribunales cuando las cuantías en juego son altas.

En Consumo, una reclamación es una petición escrita de un consumidor a un comerciante, vendedor o prestador de servicios, para poner en conocimiento de los Servicios de Consumo autonómicos o locales, unos hechos que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo (no te dan factura, no cumplen lo prometido en el contrato, han hecho mal una reparación, etc.).

Por medio de una reclamación (la puedes presentar por formulario online también), te presentas, identificas al comercio o profesional reclamado, resumes los hechos ocurridos y solicitas la reparación de un daño, la devolución del dinero o la anulación de una prestación, etc. (lo que se conoce como pretensión).

La forma habitual de presentar una reclamación es solicitando al concesionario, compraventa de coches de ocasión o taller, una hoja de reclamaciones. Muchas de las hojas de reclamaciones (dependen de cada Comunidad autónoma), incluyen la posibilidad de celebrar un arbitraje de consumo, que es un mecanismo extrajudicial, bastante más rápido que los Tribunales, para resolver problemas con empresas como los talleres o los concesionarios y compraventas de coches de ocasión.

7.1.-HOJAS DE RECLAMACIONES

Las hojas de reclamaciones suelen ser tres hojas auto-copiativas de colores (el original, de color blanco, es el que tienes tú que presentar en la Administración de consumo competente, el verde es para ti y el rosa para el establecimiento reclamado).

Tienen bloques diferenciados reservados a tus datos, los del comercio reclamado, tu relato de lo sucedido, tu pretensión como consumidor y las explicaciones del reclamado.

Son uno de los medios extrajudiciales que tenemos los consumidores y usuarios para poner en conocimiento de las Administraciones de Consumo competentes nuestra disconformidad como consumidores en relación con la adquisición de un bien o la prestación de un determinado servicio y denunciar unos hechos que pueden ser constitutivos de una infracción en materia de consumo (precios mal señalados, promoción engañosa, productos en mal estado, etc.).

7.1.1.-QUÉ HACE LA ADMINISTRACIÓN CON TU HOJA DE RECLAMACIONES

Una vez que la reclamación es recibida y registrada en el Organismo de Consumo (del Ayuntamiento o de la Comunidad Autónoma), éste verificará que es el organismo competente para su tramitación y en su defecto, la trasladará al organismo competente informando al usuario de ello. Si es competente, comprobará que los hechos denunciados por el consumidor reclamante son materia de consumo y que la reclamación reúne todos los datos formales necesarios para su tramitación.

En caso contrario, dará traslado al reclamante para que, dentro de un plazo determinado, subsane las deficiencias encontradas advirtiéndole que de no hacerlo se procederá al archivo de la reclamación.

Tu reclamación puede tramitarse de las siguientes maneras: mediante mediación o vía arbitraje de consumo, pudiendo en ambos casos girarse una inspección al comercio reclamado si se observa que está incumpliendo alguna normativa.

En caso de mediación, el organismo de Consumo tratará, por un lado, de que las partes (reclamante y reclamado) lleguen a una solución amistosa y por otro, de esclarecer los hechos que motivan la reclamación. La mediación podrá realizarse por escrito, informando al establecimiento reclamado de la reclamación (que ya conoce porque tiene la hoja de reclamaciones que firmó el consumidor), dándole un plazo para presentar alegaciones (plazo que suele ser de 15 días hábiles). También, Consumo le pregunta si propone solución alguna a las pretensiones del reclamante.

En ese plazo el reclamado podrá alegar lo que estime oportuno en su defensa, aportar las pruebas que lo apoyen o proponer una solución al problema. Si la mediación no diera resultado a lo planteado por el consumidor, la administración dará traslado al reclamante de las alegaciones presentadas por la empresa o profesional reclamado informándole de que, la mediación ha dado resultado negativo, pudiendo acudir a la vía judicial o a la extrajudicial del arbitraje de consumo si a su derecho conviene.

La mediación también puede realizarse, cuando el organismo lo considere oportuno, mediante la personación de las partes convocadas al efecto, para tratar de llegar a un acuerdo mediante el acercamiento de posturas con la ayuda de un mediador neutral. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo, este se reflejara en un acta que será firmada por ellas, así como por el mediador que haya intervenido en el acto de la mediación.

Si se opta por el arbitraje de consumo (algunas hojas de reclamaciones autonómicas te permiten indicarlo), se dará traslado del asunto a la Junta Arbitral de Consumo que resulte competente (local, regional, estatal).

En cualquier caso, si los hechos expuestos en la reclamación son susceptibles de ser una infracción en materia de consumo, los servicios de consumo pueden iniciar la vía sancionadora de oficio.

7.2.-MEDIACIÓN DE CONSUMO

La mediación de consumo es un procedimiento voluntario por el que un tercero neutral e imparcial con conocimientos en materia de consumo interviene para ayudar a las partes en litigio (consumidor y empresario) a alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto surgido.

El objetivo de la mediación es facilitar los cauces para que las partes dialoguen y acerquen sus posturas.

7.2.1.-EL PAPEL DEL MEDIADOR DE CONSUMO

El papel que desempeña el mediador es de suma importancia porque, en muchos casos, gracias a su pericia y saber hacer a la hora de dirigir la mediación se consiguen solucionar conflictos que, en muchos casos, estaban abocados a terminar en la vía judicial.

Por ello, es clave que, por un lado, sea un profesional dedicado al ámbito del derecho de consumo y por tanto, conocedor de la materia objeto de conflicto y por otro lado, con cualidades personales para saber reconducir las situaciones que se vayan generando sin desviarse del asunto que se trate.

El mediador ha de ser transparente y objetivo en la mediación, manteniendo una posición equilibrada ante la postura de ambas partes, sin decantarse por ninguna de ellas a lo largo del acto.

7.2.2.-CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN DE CONSUMO

Sus características fundamentales son la voluntariedad (las partes pueden acudir o no al acto sin ser sancionadas por no hacerlo), la gratuidad del acto de mediación, la imparcialidad del mediador que no se puede posicionar a favor de una de las partes, la confidencialidad de lo hablado en el acto y el comportamiento de las partes en el acto (no se permiten insultos, descalificaciones, amenazas, etc.).

No hay que confundir la mediación que realizan las administraciones de consumo, en las que son un elemento neutral entre el usuario y el empresario, con la no acertadamente llamada “mediación de las asociaciones de consumidores” por la que se dirigen en nombre de su asociado al empresario instándole a que dé solución al litigio de consumo.

7.3.-ARBITRAJE DE CONSUMO

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo. Es gratuito, voluntario y el laudo emitido por el presidente del tribunal arbitral que se constituye cada vez, tiene la misma eficacia que una sentencia judicial firme (se dice que es un laudo ejecutivo).

Por tanto, el arbitraje es una institución de resolución de conflictos de consumo muy interesante porque pretende sustituir a los Tribunales de Justicia cuando los importes en juego en una reclamación son pequeños y no hay asuntos penales de por medio (lesiones, intoxicaciones alimentarias, etc.).

Su único inconveniente es que es un sistema voluntario para las partes. Es decir, que para que se celebre el arbitraje es necesario que ambas partes decidan someterse a su decisión. Y su fortaleza es que la resolución emitida por el presidente del colegio arbitral (laudo arbitral) es de obligado cumplimiento para las partes, pudiéndose solicitar su ejecución en vía judicial en caso de que no se cumpla. Eso sí, el laudo cierra

la posibilidad de acudir a la vía judicial así que hay que pensar qué vía puede ser mejor si el caso es de gran cuantía.

En esta guía te he enseñado varios casos, sobre todo de talleres, que es un sector normalmente adherido al Sistema Arbitral de Consumo para gestionar sus reclamaciones.

7.4.-TRIBUNALES DE JUSTICIA

Los Tribunales son el recurso de los consumidores cuando reclaman a otros particulares, o cuando ni la mediación ni el arbitraje de consumo no han sido posibles. Es recomendable valorar acudir a ellos cuando las cuantías en juego son importantes, ya que normalmente se requiere acudir a ellos con abogado y procurador.

Además, en temas de vicios ocultos en una compraventa o defecto de fabricación del coche nuevo, se suele requerir la comparecencia de un ingeniero industrial perito, que puede suponer un coste adicional cercano a los 1000 euros.

Además, recurrir a esta vía implica tener músculo financiero y paciencia. Los procedimientos suelen requerir de una segunda instancia (sentencia de primera instancia más recurso a una Audiencia Provincial), terminando algunos en el Tribunal Supremo. Por tanto, hay que armarse de paciencia, ya que no tendremos soluciones hasta tal vez dos o tres años de producido el vicio oculto.

Por último, los Tribunales no siempre nos dan la razón, y podemos ser condenados al pago de las costas del juicio en caso de no estimarse por los jueces nuestra demanda o recurso de apelación.

7.5.-DONDE PEDIR AYUDA

Si tienes un problema con tu coche y otro particular, al no haber una relación de consumo, la única forma que tienes de asesorarte tras consultar foros de Internet es a través de una asociación de automovilistas (si eres socio) o de un abogado experto en la materia.

Para problemas con empresarios (talleres, compraventas, concesionarios de autos), te recomiendo, como primer nivel de información gratuito, acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de tu ayuntamiento.

Se trata de un servicio gestionado por funcionarios públicos de tu ayuntamiento donde te asesoran de cualquier tema de consumo (también como pequeño comerciante o profesional autónomo). Ante cualquier problema de consumo, si te sientes perdido/a, lo más recomendable es recurrir a tu OMIC. La OMIC está para ese primer nivel de información y es gratis.

Un segundo nivel de atención serían las asociaciones de consumidores y asociaciones de automovilistas, que, no olvides, son privadas, y por tanto te podrán exigir el pago de una cuota de socio antes de asesorarte.

Por último, siempre tienes el recurso de los abogados expertos en Derecho Civil que es el que hemos tratado en todos estos temas de esta Guía.

7.6.-COMO RECLAMAR

Hemos visto que una reclamación es la exigencia a un tercero de que restituya algo a su estado anterior, o que te devuelvan lo pagado por incumplir la otra parte lo prometido, o que te reparen el daño causado por un producto o servicio defectuoso.

Siempre que tengas un problema, valora, lo primero de todo, que no tenga que ver con un delito (estafa, intoxicación alimentaria, etc.) ya que todo lo que sea delito, o tenga que ver con la salud, negligencias, secuelas físicas o psíquicas para el consumidor no se resuelve vía Consumo. En este caso, los mecanismos de consumo no son los adecuados y es necesaria la asistencia de un abogado para que defienda tu caso ante los Tribunales de Justicia, exigiendo a la aseguradora del profesional o comercio que se haga cargo de reparar los daños causados.

Si tu reclamación es, efectivamente, de Consumo, como consumidor, te aconsejo ver tu caso como una partida de ajedrez en la que, armado/a de “estrategia”, quieres conseguir tu fin: vencer al oponente y obtener un resarcimiento moral y monetario, las más de las veces.

Vas a resolver tu reclamación mediante un proceso iterativo (por fases), en el que irás empleando, como en una batallita de “Stratego”, de menor a mayor artillería en cada paso que des, en función de los resultados obtenidos. No quemes etapas ni malgastes mariscales cuando dispongas de peones en tu ejército de argumentos y sentido común.

Aquí tienes los pasos a dar, de menor a mayor presión, y de forma iterativa (mira también el mapa de flujos) para resolver una reclamación de Consumo:

El primer paso a dar para resolver una reclamación es dirigirte verbalmente al profesional o comercio. Ya sea presencialmente o por teléfono, describe lo sucedido en forma de relato cronológico (qué compraste, cuándo, cuánto costó, y qué ha pasado) y utiliza una forma tranquila y amistosa.

Muestra la prueba de la relación comercial entre tú y el comerciante (presupuesto, hoja de encargo, tique de compra, recibo, factura), el artículo o servicio contratado, y explica la causa del incumplimiento (producto defectuoso, servicio mal prestado). Deja que la otra parte se explique.

No le cortes hasta que haya terminado. Dale tiempo para que resuelva y te ofrezca una salida.

Lo normal en los tiempos que corren, con las empresas y su miedo a perder su reputación, es que el tema se solucione y te vayas contento a casa. Es lo que sería de esperar del comercio o profesional: que te devuelva tu dinero, que te dé otro artículo en buen estado, que repare a sus expensas el producto, etc.

Una técnica de presión presencial muy eficaz es contar tu caso en público a las personas próximas en ese momento al departamento de atención al cliente del comercio, siempre con un tono de voz correcto, pero un poco más alto de lo necesario, para que la otra parte tome conciencia de la seriedad del problema y de tu insatisfacción. Esta presión es similar a la que se ejerce en redes sociales cuando “interpelas” públicamente a la empresa a darte una solución a tu caso mediante el oportuno hashtag o cuenta de Twitter o escribiendo en el muro de Facebook de la empresa (y en el tuyo) tu caso.

El segundo paso si la solución esperada no llega o la persona que te haya atendido presencial o físicamente no tiene capacidad para resolver, es pedir hablar con un responsable de la persona que nos ha atendido. Generalmente el primer nivel de atención de las empresas suele ser personas muy jóvenes, con muy poca antigüedad en la empresa, y poco hábiles a la hora de gestionar clientes enfadados. No te vayas a enfadar tú con ellos, no tienen la culpa.

Si, tras hablar con el encargado, las cosas no se solucionan en esta fase, es el momento de dejar constancia escrita de tu reclamación mediante una hoja de reclamaciones. Verás que tiene un apartado donde puedes indicar si quieres resolver el asunto mediante arbitraje de consumo.

Selecciona que sí. Rellena el resto del documento, dáselo al comerciante para que ponga sus alegaciones y quédate con tu copia y la que va a los Servicios de Consumo.

Si te da “palo” pedir la hoja de reclamaciones, no hay problema en poner una reclamación online directamente contra el comercio, desde la web de tu comunidad autónoma (ten en cuenta que cada sector de actividad suele tener su propio formulario de reclamación según la consejería afectada. Así tendrás formularios de consumo, salud, formación, restauración, hoteles y viajes, espectáculos, cines, ocio y gimnasios, etc.). Por ejemplo, mira el formulario de reclamación de Consumo de la Comunidad de Madrid. Y mira aquí los diferentes sectores de actividad de la CAM.

Este formulario, al igual que la hoja de reclamaciones, debe incluir un apartado para que indiques si quieres resolver el asunto mediante arbitraje de consumo. Indica que sí.

Es posible que Consumo se ofrezca a hacer una mediación entre el comercio y el consumidor, si ve que el comercio no tiene la razón. Si no es posible, pedirá al comercio que se adhiera a tu solicitud de resolución de la disputa mediante arbitraje de consumo.

Y si el comercio no se adhiere a tu solicitud de arbitraje de consumo (recuerda que es de adhesión voluntaria) o pasan tres meses sin respuesta, esta vía quedará cerrada y sólo te quedará el recurso a los Tribunales de Justicia para intentar conseguir tu pretensión. Esta vía, dependiendo de la cuantía en juego, puede interesar, aunque la experiencia demuestra que, en temas de consumo, muchas veces “vale más el collar que el perro”.

